

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**AMBG - RRA**

**Gynækol./Obstetrisk afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	212
Besvarelser fra afsnittets patienter:	105
Afsnittets svarprocent:	50%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.



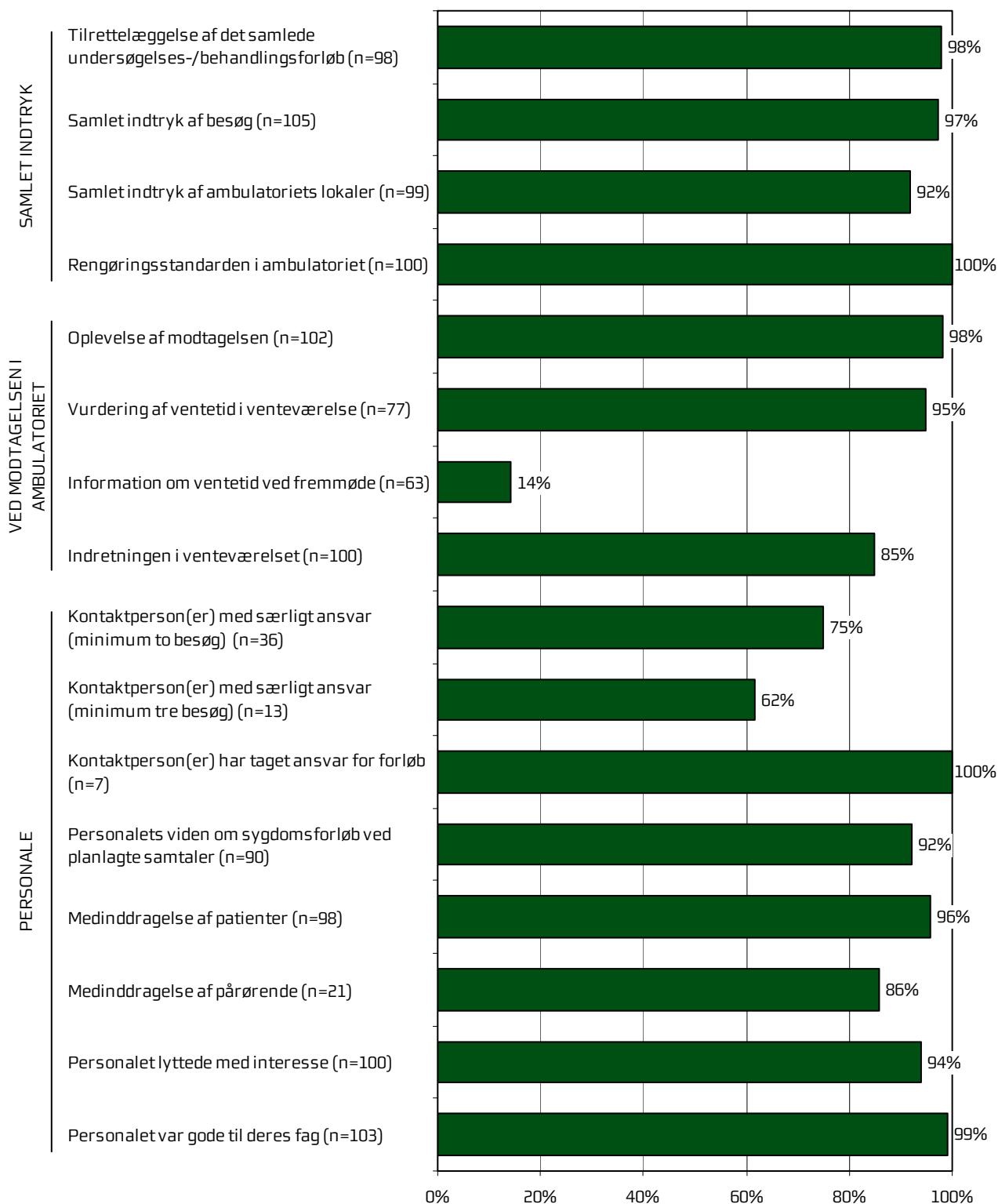


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

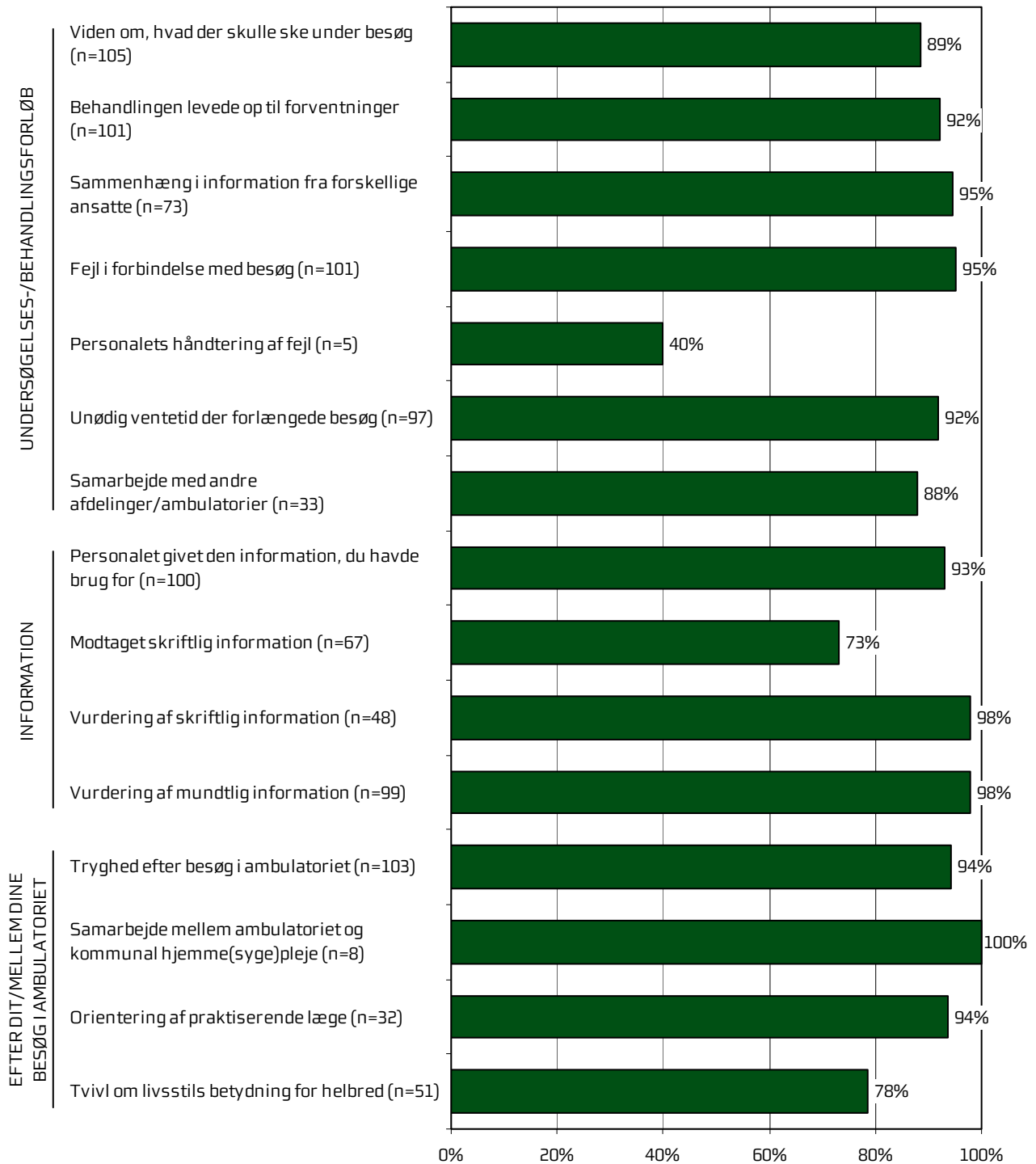
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: AMBG - RRA

2010-tallet er for: Gynækologisk Ambulatorium G

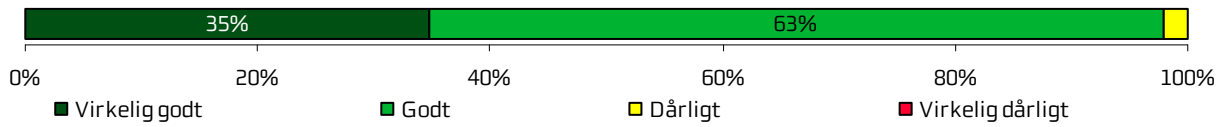
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

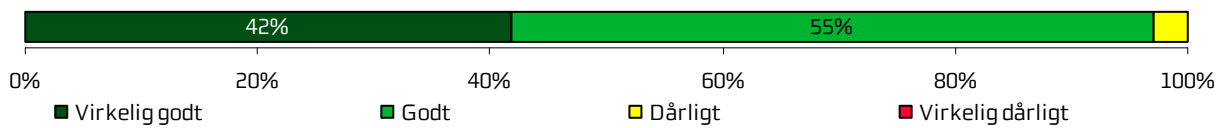
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

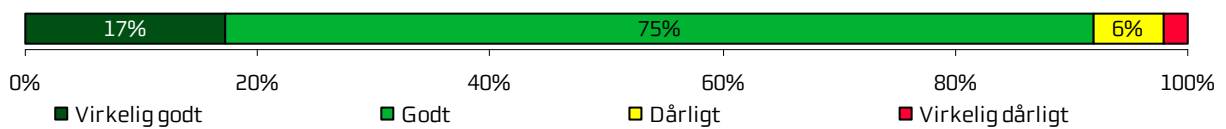
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=98)



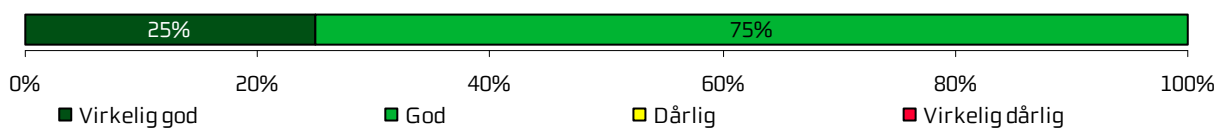
Samlet indtryk af besøg (n=105)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=99)



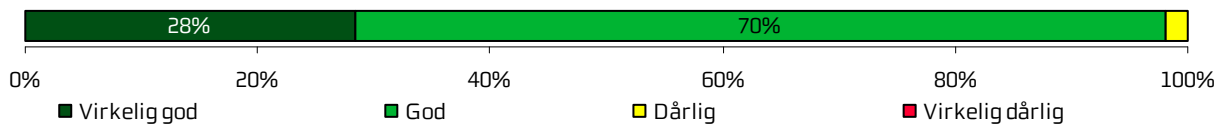
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=100)



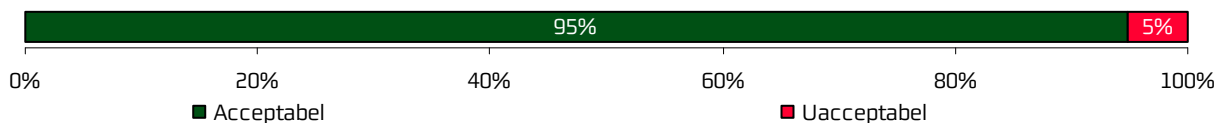
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	97 %	95 %	100 %	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	96 %	100 %	94 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	92 %	-	97 %	87 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	99 %	-	100 %	94 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

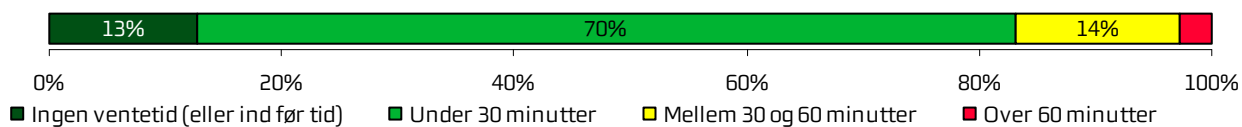
Oplevelse af modtagelsen (n=102)



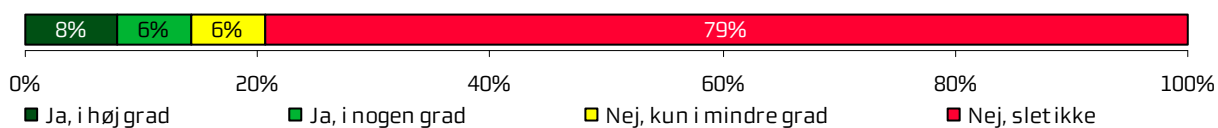
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=77)



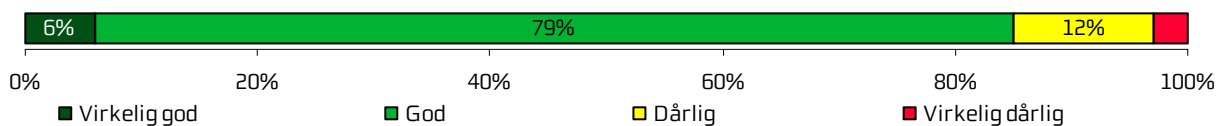
Længde af ventetid i venteværelse (n=71)



Information om ventetid ved fremmøde (n=63)



Indretningen i venteværelset (n=100)

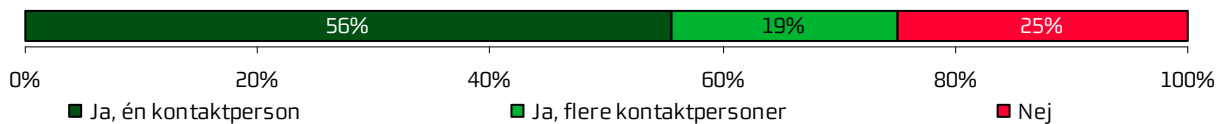




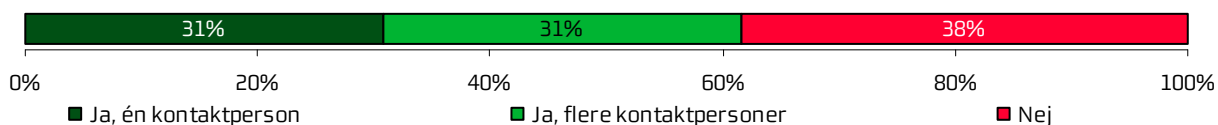
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	97 %	98 %	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	93 %	89 %	95 %	84 % *	90 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	14 %	20 %	33 % *	63 % *	32 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	81 %	81 %	94 % *	75 %	87 % *

## Personale

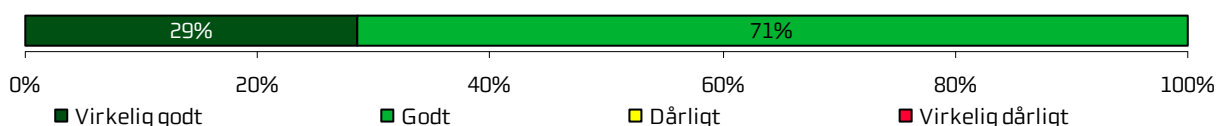
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=36)



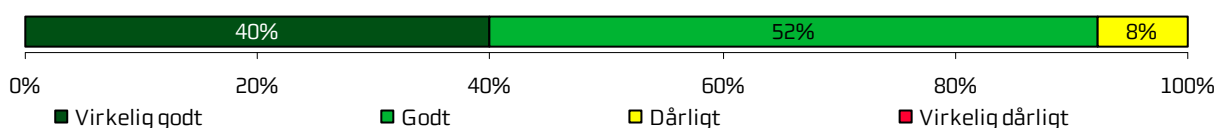
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=13)



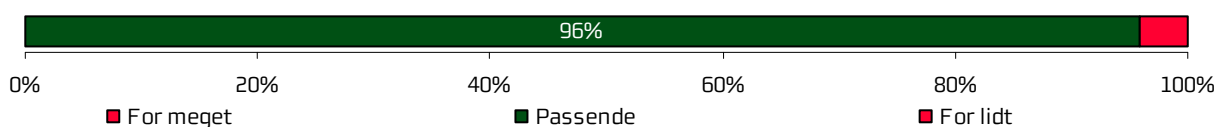
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=7)



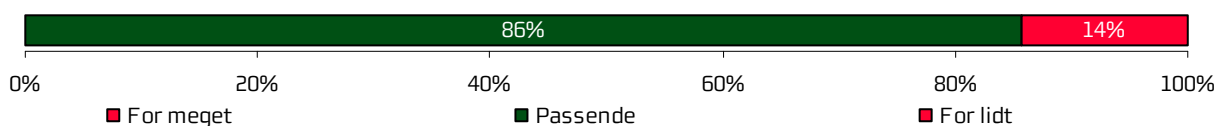
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=90)



Medinddragelse af patienter (n=98)



Medinddragelse af pårørende (n=21)



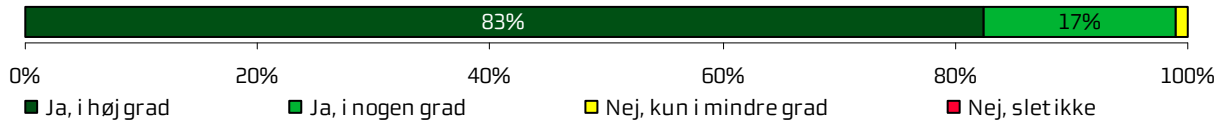
Personalet lyttede med interesse (n=100)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	75 %	80 %	72 %	95 % *	73 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	62 %	82 %	65 %	94 % *	76 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	95 %	91 %	100 % *	89 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	93 %	100 % *	92 %	95 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86 %	88 %	90 %	98 %	87 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	97 %	96 %	100 % *	93 %	96 %

### *Personale (fortsat)*

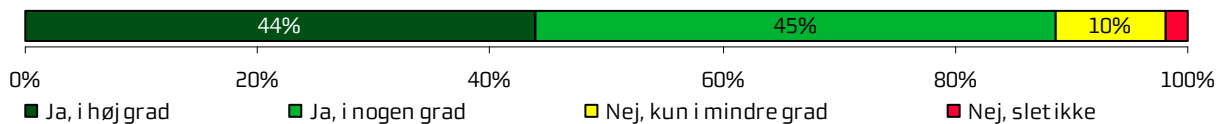
Personalet var gode til deres fag (n=103)



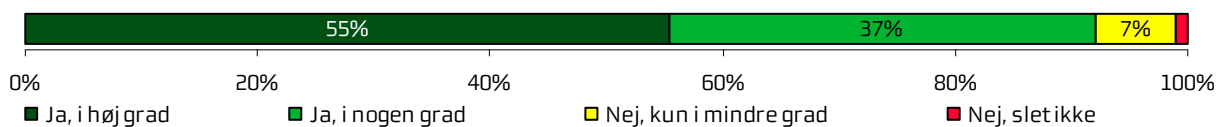
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	96 %	100 %	95 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

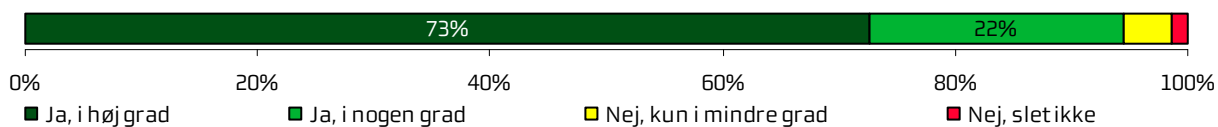
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=105)



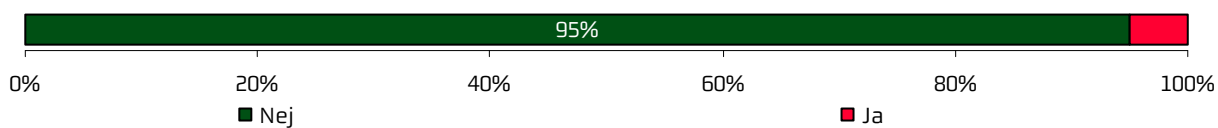
Behandlingen levede op til forventninger (n=101)



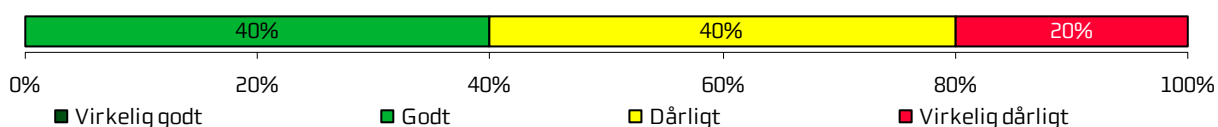
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=73)



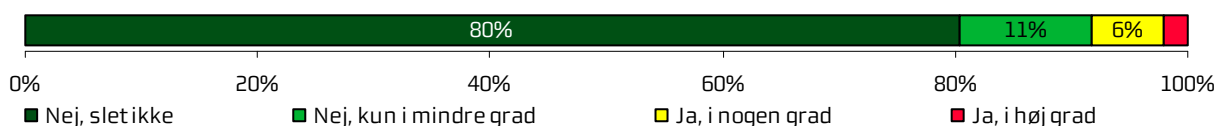
Fejl i forbindelse med besøg (n=101)



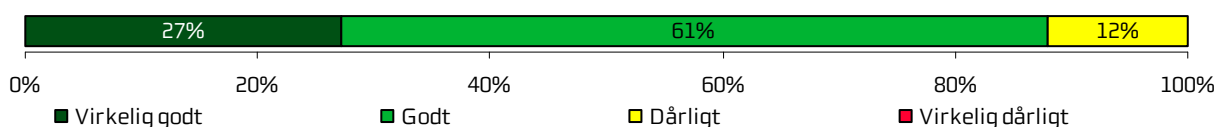
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=97)



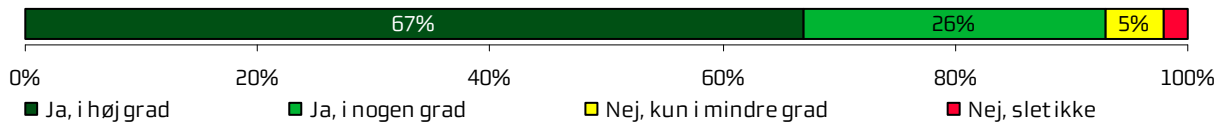
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=33)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	85 %	87 %	100 % *	77 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	92 %	90 %	96 %	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	95 %	98 %	99 %	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	91 %	99 %	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	40 %	57 %	86 %	-	-	57 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	90 %	89 %	95 %	76 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88 %	90 %	96 %	100 % *	86 %	93 %

## Information

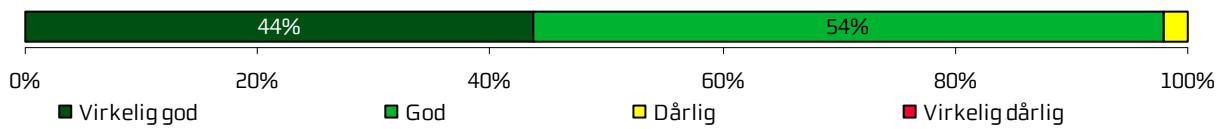
Personalet givet den information, du havde brug for (n=100)



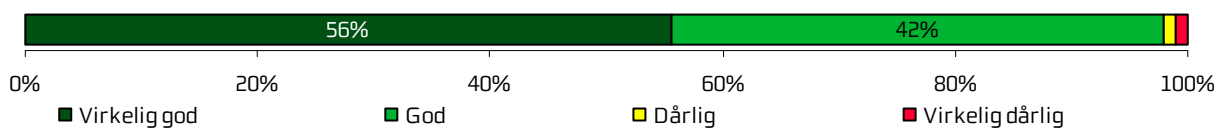
Modtaget skriftlig information (n=67)



Vurdering af skriftlig information (n=48)



Vurdering af mundtlig information (n=99)

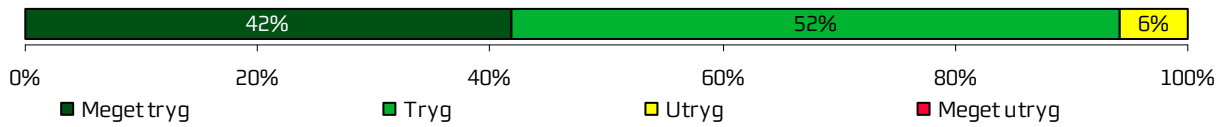




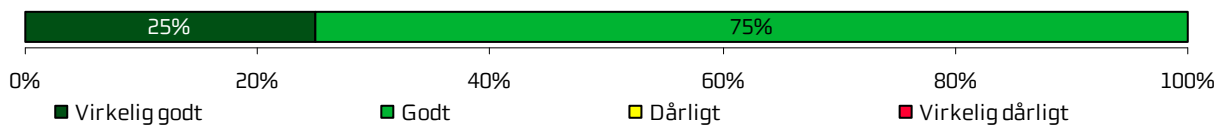
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	97 %	-	98 %	91 %	94 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	85 %	74 %	95 % *	61 %	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	100 %	98 %	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	95 %	100 %	95 %	97 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

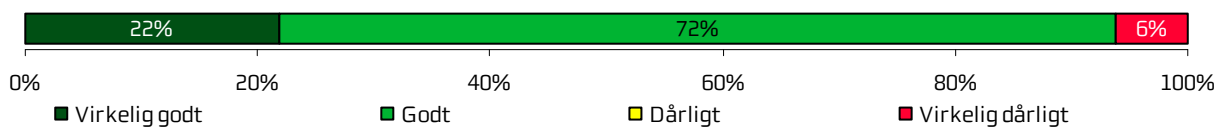
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=103)



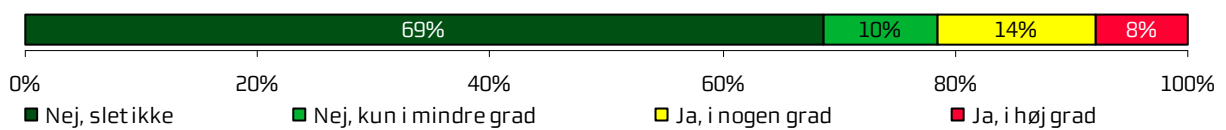
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



Orientering af praktiserende læge (n=32)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=51)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	91 %	99 %	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	89 %	90 %	94 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	93 %	88 %	93 %	82 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	74 %	84 %	88 %	63 % *	73 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].












Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.




**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	4
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	2
Pleje	2
Relationer til personale	6
Ventetid	1

**AMBG - RRA****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBG - RRA</b>	<b>Modtagelsen</b>
 2	Mødte kun venlighed. Det var lægen selv, der hentede mig i venteværelset.	Virkelig god
 5	Lidt usikker på, om man var på den rette plads og ventede på rette sted. Måske klarere afmærkning/skiltning af ventepldsområde.	God
 6	Jeg tænker, at efter der er kommet en stander, hvor man selv melder sin ankomst ved at scanne sit sundhedskort, kan det være svært for ældre at finde vej ned til ambulatoriet. Jeg måtte hjælpe to ældre damer. Men for mit eget vedkommende var det nemt nok.	God
 8	Tidsbesparende for alle, at man selv tjekker ind. Tydelig besked om, hvor man skal vente.	God
 9	Jeg synes ikke, de var flinke til at hjælpe mig.	Dårlig
 12	Har svært ved at finde rundt på sygehuset, når der er skåret ned på information, og man selv skal tjekke ind med det gule sygesikringskort. (Sad tidligere ikke det rigtige sted og kom derfor senere ind).	God
 14	Der var meget ventetid. Ellers intet.	God
 16	Venligt personale. Hjælpsomt personale.	Virkelig god
 23	Digital indskrivning ikke nem.	God
 31	Vi fik at vide til første samtale, at fra jeg kom, og til vi kunne tage hjem igen, ville der gå max halvanden time. Det gik LANGT fra så hurtigt!!	God
 32	Venlige og trykghedsgivende mennesker.	God

**AMBG - RRA****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBG - RRA</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	10	Jeg fik bl.a. cyster som I ikke havde opdaget. Er derfor stoppet på Randers og begyndt på privatklinik NN.	Uoplyst
	17	Lægen læste op fra en anden patients journal.	Dårligt
	29	Ved første operation [opstod der komplikationer]. DET var ikke en god oplevelse. Anden gang, jeg henvendte mig, var fordi, det ikke virkede, og jeg troede, at jeg skulle have lavet det om. Men de ville bare fylde mig med medicin, hvilket jeg ikke ville.	Dårligt

## AMBG - RRA

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
2	Meget professionelle og venligt personale. Der var en kvindelig læge og en kvindelig sygeplejerske, og jeg fik grundig orientering om min undersøgelse. Stor tillid herfra til dem.	Virkelig godt
4	Professionel behandling af en god læge med godt humør og humor.	Virkelig godt
9	Jeg synes ikke, de hjælper. Jeg har [været syg] i [flere måneder], og det er ikke stoppet endnu. Så jeg føler ikke, at de hjælper mig.	Dårligt
10	Synes, det er træls, man kommer ind til forskellige hver gang. Synes, der er meget, meget lidt vejledning med hensyn til at stikke sig selv. Bestemt ikke rart at gøre selv uden vejledningen fra sygehuset.	Godt
13	Jeg går til kontrol [jævnligt]. Jeg er ikke blevet inddraget i min behandling på den måde, at jeg skulle være med til at træffe beslutninger. Det ville jeg naturligvis heller ikke kunne. Det kræver en lægefaglig ekspertise.	Virkelig godt
15	Lang ventetid i akut operation []. Indlagt med to forskellige mænd på samme stue, ikke rart. Blev efterfølgende opereret og fjernet æggestokke []. Fik tarmslyng. Fik en virkelig god behandling på Gynækologisk/Obstetrisk afdeling.	Virkelig godt
16	Super dygtige læger og sygeplejersker! De lyttede og gav sig tid til mig! STOR FAGLIGHED. ENGAGEREDE LÆGER.	Virkelig godt
17	Det er virkelig pinligt at få den forkerte journal læst op. Jeg "fejlede" lige pludselig en masse!!	Godt
18	Søde og rare ansatte. Meget interesse ved ansatte under uddannelse, og ikke mindst godt at se, at de blev inddraget og kunne udvikle sig.	Godt
23	God læge NN, som jeg kommer fast hos gennem flere år, og som jeg er tryk og glad for.	Godt
25	Jeg havde den bedste oplevelse ved nakkefoldsscanningen. Hun tog meget hensyn til min historie, levede sig ind i den og beroligede mig hele vejen igennem. Hun tog sig god tid og gik i detaljer. Det var en kanon oplevelse.	Virkelig godt
26	Af alle de forskellige læger, som har lavet celleskrab på mig, er det kun NN, som har foretaget dette indgreb på en udholdelig måde. Derfor ønsker jeg kun NN hver gang.	Godt
27	Kunne efter mit skøn ikke være bedre.	Virkelig godt
29	De ville give mig medicin for mit problem i måske flere år. Jeg havde to slags [sygdomme], og den ene kunne de ikke operere for, sagde de. Jeg har det stadig skidt og skal have bind på hele tiden og skal være i nærheden af et toilet, når jeg er nede i byen.	Dårligt
31	Ud over den alt for lange ventetid, var alt yderst positivt!	Godt









## AMBG - RRA

## Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
1	<p>1) Jeg blev meget omhyggeligt undersøgt, og forklaringen undervejs var grundig. Men læge NN blev tilkaldt efter scanning. Han TALTE NED til min problemstilling, en oplevelse der forstærkede af, at jeg stadig lå med benene i bøjlerne uden bukser på. Det er kritisabelt. Jeg er ikke sart, men finder det beklageligt!</p> <p>2) Til min undersøgelse var foruden læge NN [ flere andre medarbejdere] samt den omtalte læge NN til stede. Det var lige i overkanten til så intim en undersøgelse.</p>	Godt
4	God information ved begge kontroller. Sidste kontrol var mere af omsorgsmæssig karakter, men alligevel dejligt, at der også bliver sat tid af til omsorg.	Virkelig godt
9	Det var godt, at jeg havde en tolk, ellers havde jeg ikke forstået ret meget.	Dårligt
16	Kanon god information om forløb og sygdom! Dygtige læger, der kan forklare, hvad jeg skulle igennem, og hvad jeg fejlede. FAGLIGE OG TEORETISKE LÆGER!!!	Virkelig godt
17	Jeg fik resultaterne, fra nogle prøver, i et brev.	Godt
19	Der var forsinkelse, så et ekstra rum var taget i brug for at mindske ventetiden (så ingen sygeplejerske), men forløbet var udmærket (jeg mener, forsinkelsen skyldtes bl.a. sygdom).	Godt
22	Jeg satte meget pris på, det var kvindelige læger og sygeplejersker, der undersøgte mig. De var meget informative og lyttende.	Godt
23	Da min kontakt går på kontrol hvert halve år, er det begrænset, hvad jeg har brug for af information.	Godt
24	Jeg synes ikke, at jeg fik særlig meget ud af det. Efter [mange måneder] er jeg jo lige langt, og der er ikke sket mere, end at jeg har en tid på et andet sygehus [et par måneder] efter afslutning i Randers.	Godt

**AMBG - RRA****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBG - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 7	Når man har [været alvorligt syg], er det ikke rart at skulle vente fire uger på svar på undersøgelsen. Til sidst var jeg nødt til at ringe til ambulatoriet for at få svaret.	Godt
 10	Man ved det, men de har ikke nævnt noget om kost, motion osv.	Godt
 13	Jeg har fået udleveret et kort af lægen med hendes navn og telefonnummer og fået at vide, at jeg bare kan ringe, hvis jeg kommer i tvivl om noget. Det er rigtig dejligt, også selvom jeg (endnu) ikke har benyttet mig af det.	Virkelig godt
 15	Et godt er der kommet ud af det. Er holdt med at ryge :)	Virkelig godt
 17	Jeg ringede, fordi jeg havde problemerne med den behandling, der var sat i gang. Kunne ikke få svar. Blev henvist til egen læge.	Godt
 24	Jeg synes, der går for lang tid, inden man kommer til undersøgelserne og uden, man kan få tid igen ved videresendelse til et større sygehus.	Godt

## AMBG - RRA

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
1	De fysiske rammer i "venteværelset" i ambulatoriet var dårlige. Folk sad på nakken af hinanden. Dårligt hensyn til fx dårlige patienter. Ventetiden var kort. Selve besøgene virkede effektive. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
3	Personalet er super godt. Man føler sig virkelig godt behandlet, og der er tid til en snak, som de tager sig tid til, så man føler sig rolig, når man går derfra. Rigtig godt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Find ud af, hvad jeg fejler!	Dårligt
10	NN var god og sød at snakke i telefon med. Alle var søde, men det skulle gå meget stærkt. Det er tydeligt at mærke. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
11	Behandlingsforløbet er endnu ej afsluttet.	Godt
13	Det har jeg ikke tænkt over, derfor vil jeg konkludere, at der var gjort pænt rent. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Jeg vil gerne rose personalet på Gynækologisk Obstetrisk afdeling. Samt læge NN, som var så sød at ringe hjem om, hvordan det gik efter denne hårde omgang. Går nu og venter på at skulle ind med hyperaktiv blære, undersøgt af bl.a. NN, som også har givet en udførlig undersøgelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Venligt personale. Trygge rammer. God information. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
20	Der er udelukkende "herreblade" i venteområdet. Underligt, når det er gravide kvinder, der primært opholder sig der! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
21	Dejligt at det stort set var det samme personale, jeg mødte til operation og undersøgelser. [Kontaktperson]	Virkelig godt
23	Venteværelset er tit fyldt, så det er svært at komme til at sidde ned. Der er ikke hyggeligt, og det ville være rart med afskærmning. [Fysiske rammer]	Godt
28	De har været utroligt søde ved mig. [Relationer til personale]	Godt
30	Jeg fik visitkort med fra ambulatoriets kontaktperson, til hvis jeg havde spørgsmål efterfølgende. [Kommunikation og information]	Godt
33	Jeg mener, ambulatoriet kunne arbejde med at lytte noget bedre. Men det er der ikke tid til, hvilket desværre har været ret tydeligt at mærke. [Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
34	De tog godt imod mig, især kvinden der skrev mig ind.	Godt



