

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Gynækologisk Ambulatorium Y
GYNÆKOLOGISK/OBSTETRISK AFD. Y
Aarhus Universitetshospital
12-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	84
Besvarelser fra afsnittets patienter:	42
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.¹

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).

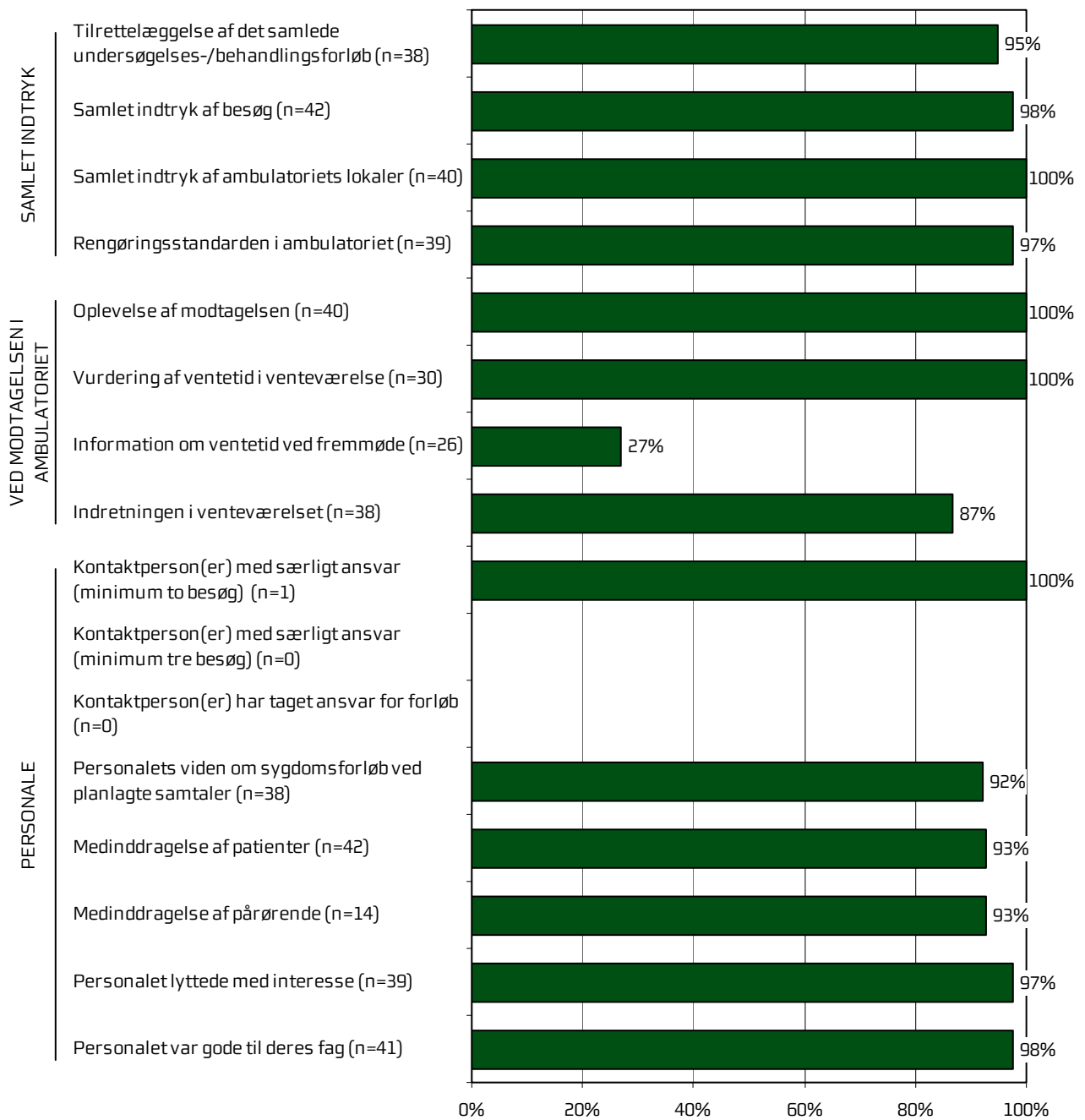
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

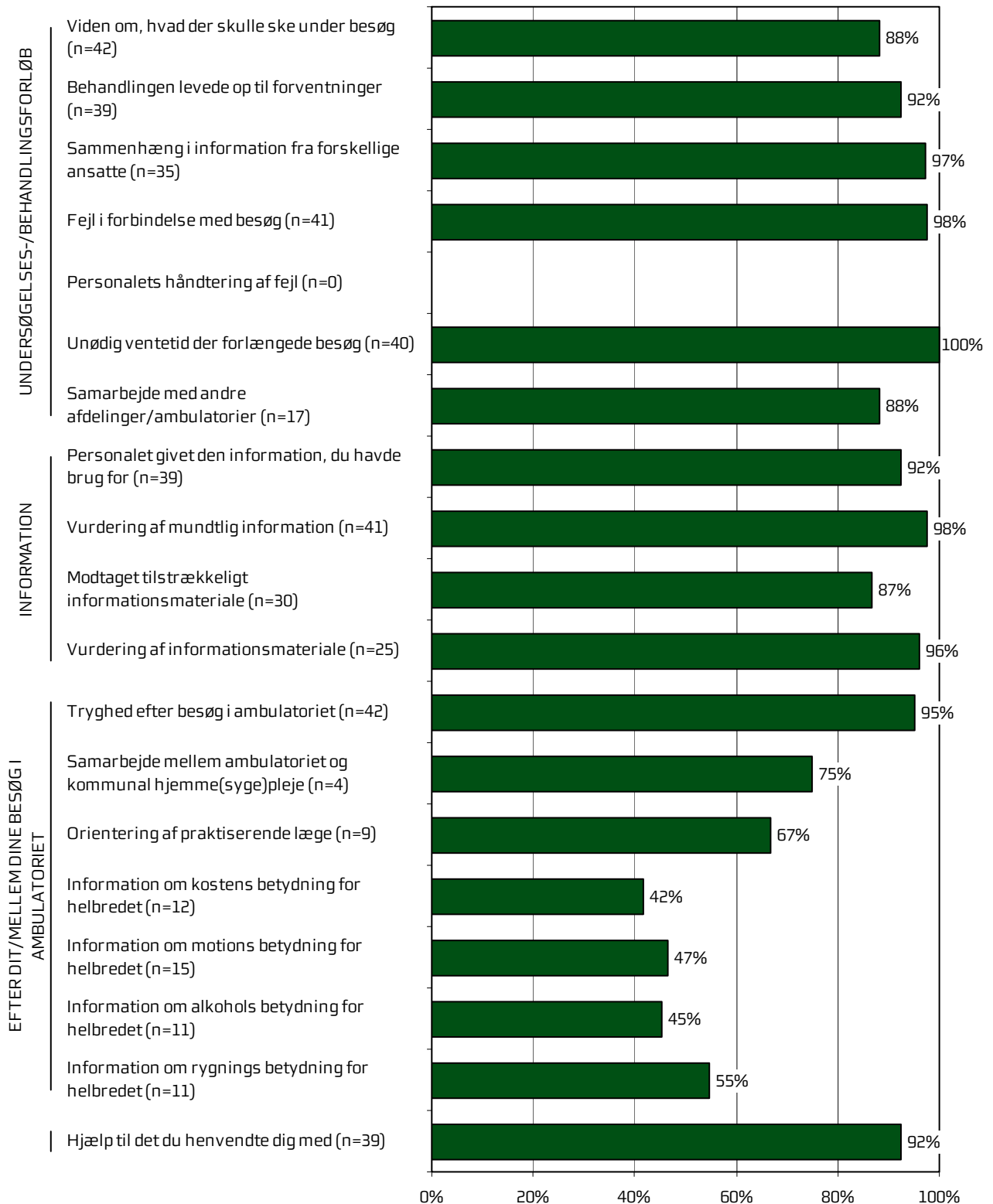
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Gynækologisk Ambulatorium Y

2011-tallet er for: A - Amb./Allergilab.

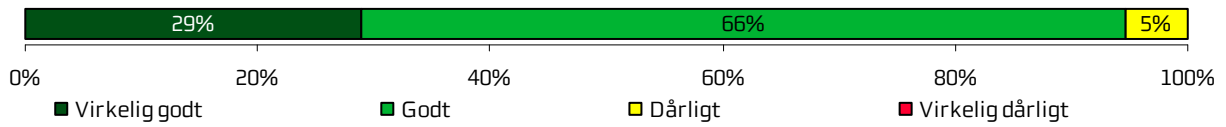
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

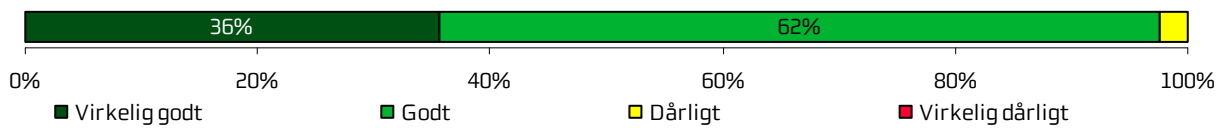
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

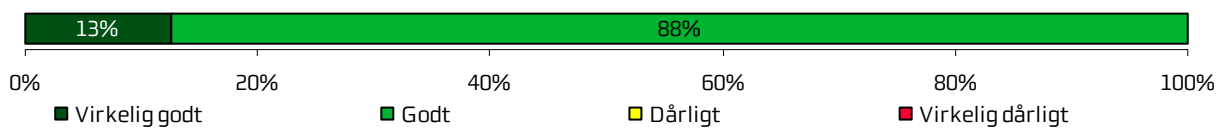
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=38)



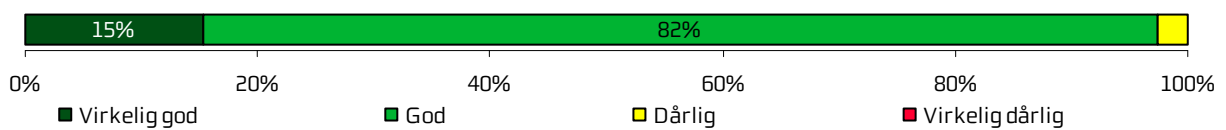
Samlet indtryk af besøg (n=42)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=40)



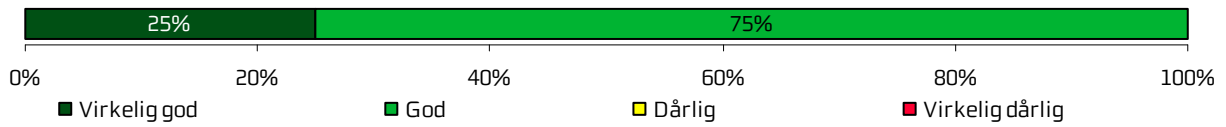
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=39)



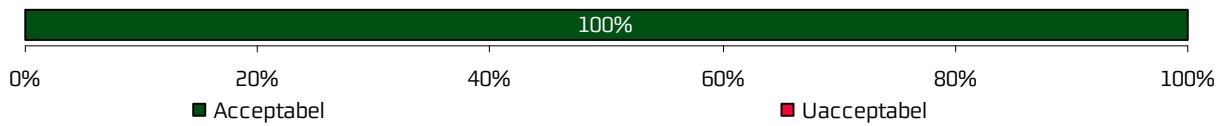
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	97 %	94 %	100 %	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 %	100 %	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	100 %	96 % *	89 % *	100 %	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	98 %	99 %	100 %	85 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=40)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=30)



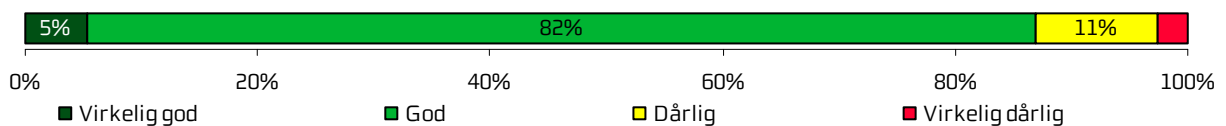
Længde af ventetid i venteværelse (n=28)



Information om ventetid ved fremmøde (n=26)



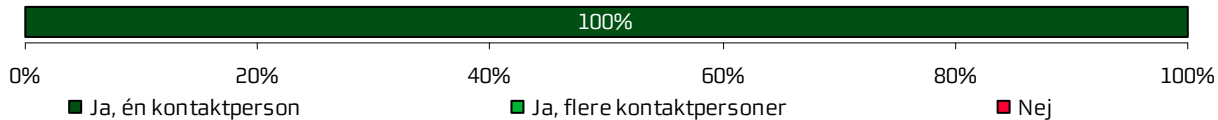
Indretningen i venteværelset (n=38)



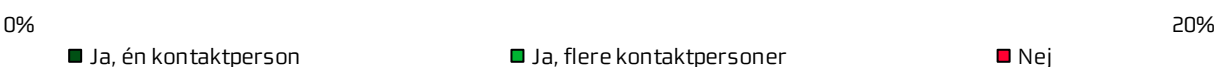
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	98 %	97 %	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	100 %	94 % *	94 % *	100 %	78 % *	92 % *
Hvor lang var 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?	27 %	26 %	34 %	71 % *	9 %	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	92 %	75 %	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=1)



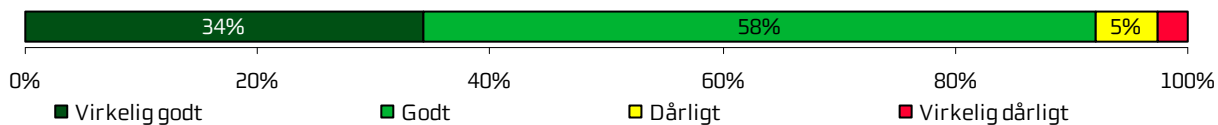
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=0)



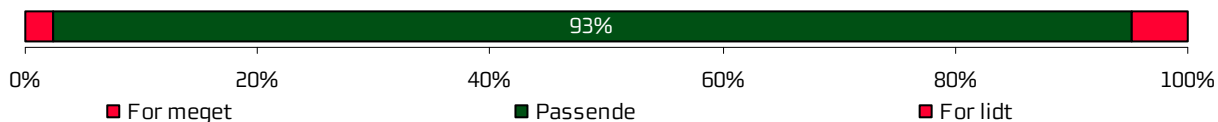
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=0)



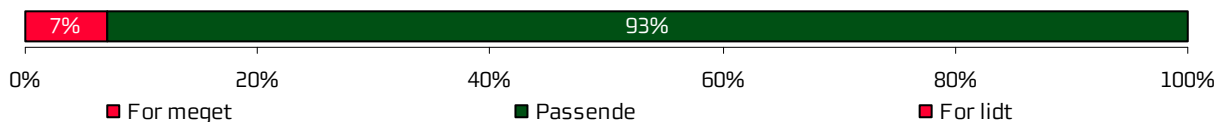
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=38)



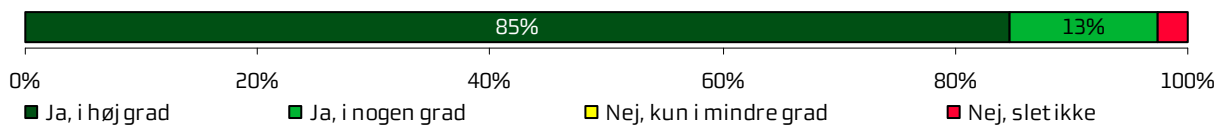
Medinddragelse af patienter (n=42)



Medinddragelse af pårørende (n=14)



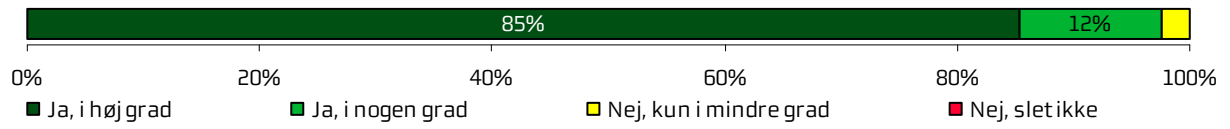
Personalet lyttede med interesse (n=39)



	2013	2012	2011	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)	100 %	82 % *	87 % *	100 %	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	-	89 %	88 %	100 %	58 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	100 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	94 %	96 %	100 %	77 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	96 %	95 %	100 %	79 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	89 %	95 %	100 %	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	97 %	98 %	100 %	86 % *	96 % *

Personale (fortsat)

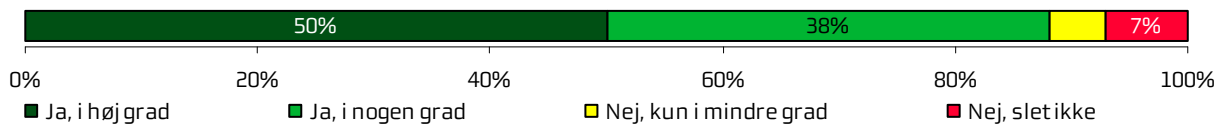
Personalet var gode til deres fag (n=41)



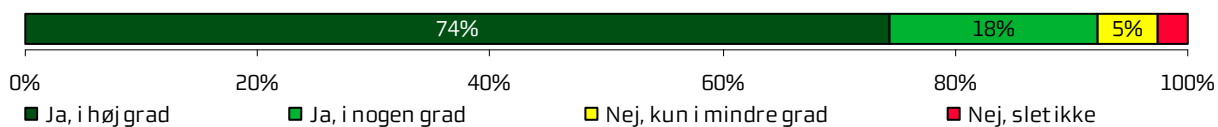
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	98 %	100 %	91 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

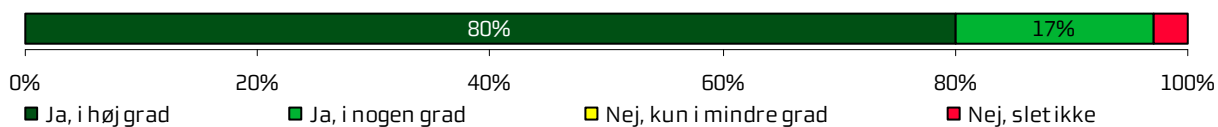
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=42)



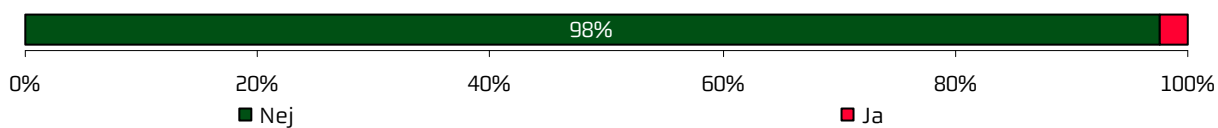
Behandlingen levede op til forventninger (n=39)



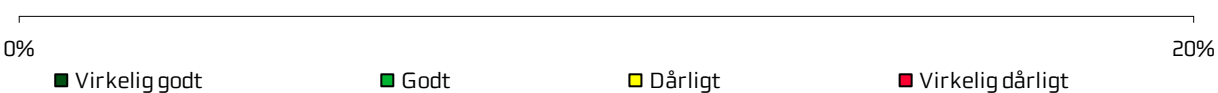
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=35)



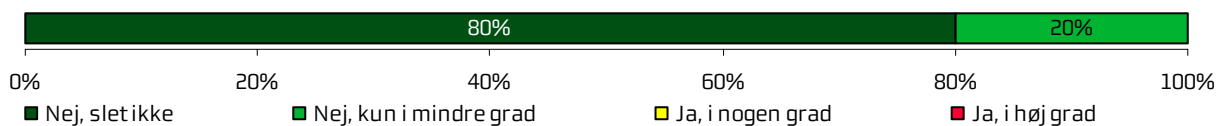
Fejl i forbindelse med besøg (n=41)



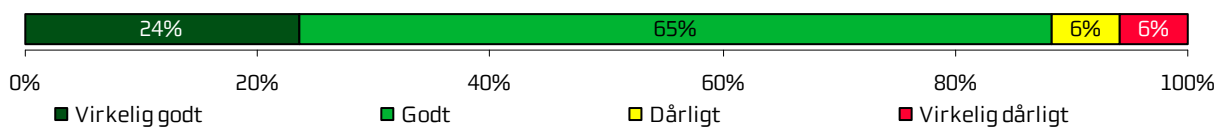
Personalets håndtering af fejl (n=0)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=40)



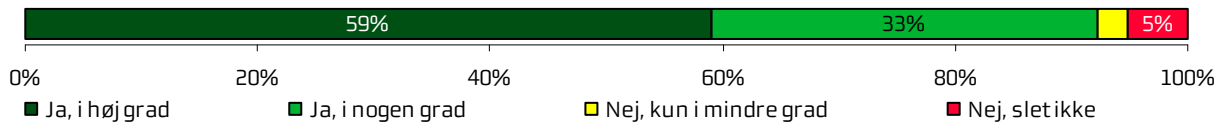
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=17)



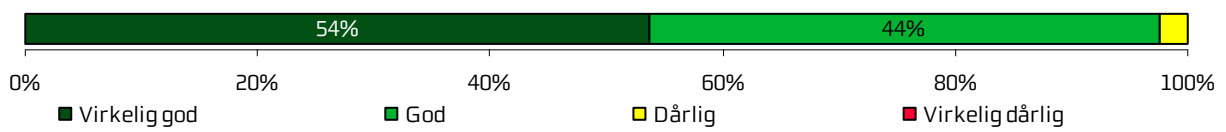
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	91 %	89 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	94 %	94 %	100 %	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	92 %	95 %	100 %	79 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	93 %	93 %	100 %	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	-	91 %	71 %	100 %	38 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	100 %	92 % *	86 % *	100 %	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88 %	95 %	89 %	100 %	77 %	93 %

Information

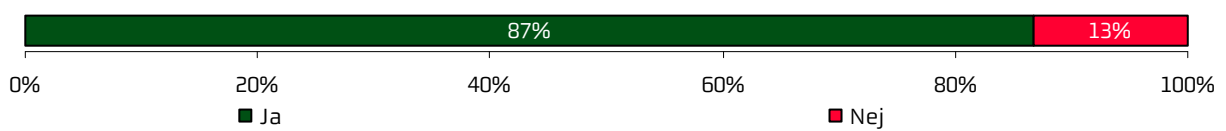
Personalet givet den information, du havde brug for (n=39)



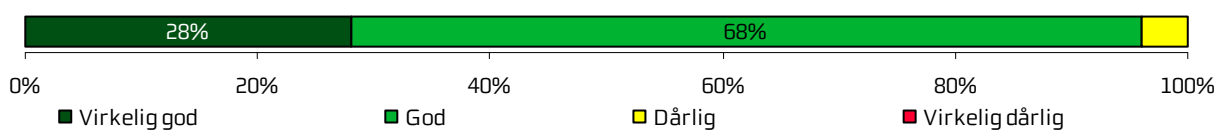
Vurdering af mundtlig information (n=41)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=30)



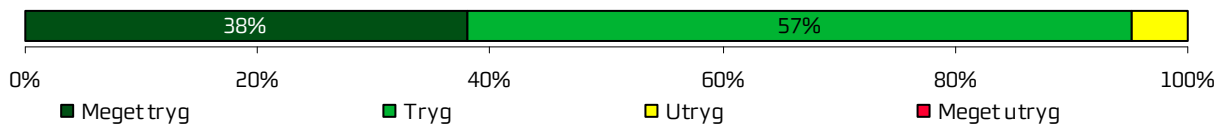
Vurdering af informationsmateriale (n=25)



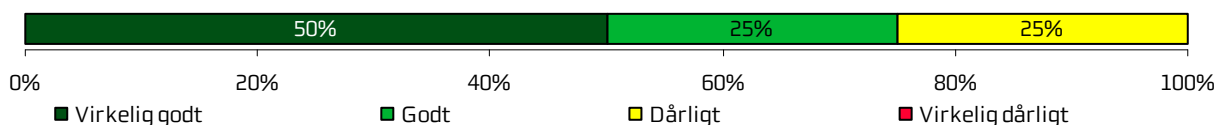
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	93 %	87 %	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	96 %	95 %	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	87 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	96 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

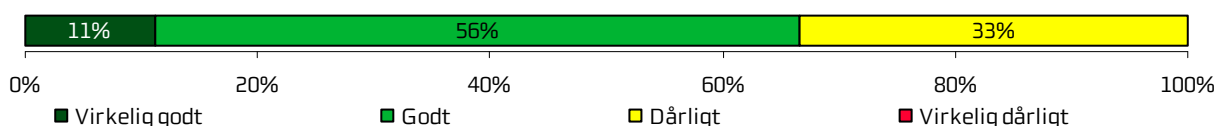
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=42)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=4)



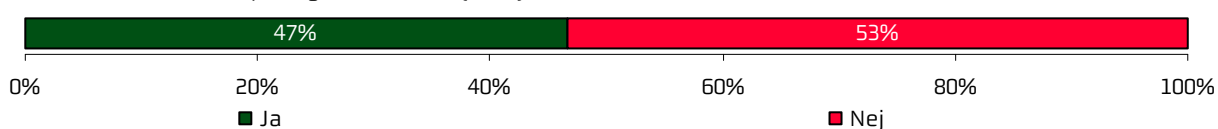
Orientering af praktiserende læge (n=9)



Information om kostens betydning for helbredet (n=12)



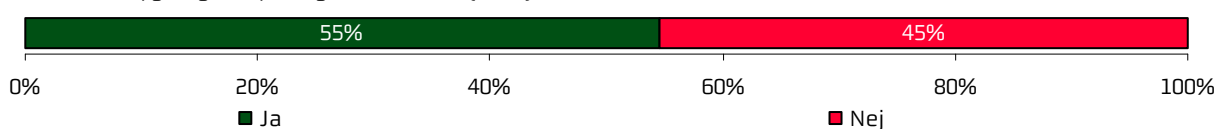
Information om motions betydning for helbredet (n=15)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=11)



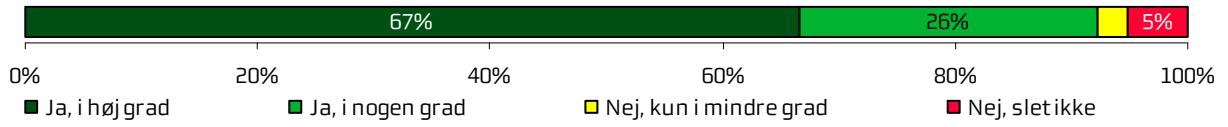
Information om rygningens betydning for helbredet (n=11)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	96 %	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75 %	87 %	95 %	100 %	71 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	67 %	81 %	75 %	100 % *	53 %	84 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	42 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	47 %	-	-	100 % *	27 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	45 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	55 %	-	-	97 % *	25 %	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=39)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92 %	97 %	95 %	100 %	75 %	95 % *

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	3
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	4
Pleje	0
Relationer til personale	5
Ventetid	0

Gynækologisk Ambulatorium Y**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Modtagelsen
 7	Sød og venlig.	God
 10	Venteværelset er meget uinteressant. Lysmæssigt og møblering.	Virkelig god
 12	Det var en virkelig sød og venlig sygeplejerske, som modtog mig.	Virkelig god
 13	Virkelig venligt og imødekommende.	Virkelig god
 14	Jeg synes, der mangler et afkrydsningsfelt mellem god og dårlig. Modtagelsen var hverken/eller, men acceptabel. Et smil hjælper altid!	God
 16	Jeg kom til før tid :-).	God
 19	En sygeplejerske tog rigtig fint hånd om min pludselige [] reaktion på at gense ambulatoriet/afdelingen, hvor [et familiemedlem] har været indlagt [].	God
 22	Jeg følte, at tingene blev forklaret rigtig godt og på en forståelig måde uden en masse medicinske betegnelser.	God
 24	Omsorgsfuldt og nærværende personale trods tydelig travlhed.	God
 26	Forvirring, da jeg ikke kunne komme ind (ankom før åbningstid)... Kom derfor til at benytte personaleindgangen, gennem kælderen.	Uoplyst
 27	Så søde mennesker!!	Virkelig god








Gynækologisk Ambulatorium Y**Hvilke(n) fejl oplevede du?****ID Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y**

-  22 For det første blev jeg indkaldt uden min egen læge havde sagde det. Til det blev jeg nervøs omkring, hvad det gik ud på, og forsøgte selv at opsøge svar på Internettet og min familie. Dernæst fik jeg dog en god forklaring af personalet på ambulatoriet, da jeg kom ind. Men har endnu ikke fået svar på min undersøgelse, til trods for jeg kontaktede dem og skulle få et brev. Det er over en måned siden.

Fejlhåndtering

Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Gynækologisk Ambulatorium Y**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Samlet indtryk
 1	Det er uklart, om dette også gælder dagskirurgisk. Men det går jeg hermed ud fra. Jeg havde et spørgsmål, som jeg skulle stille kirurgen, og det kunne kun lade sig gøre, da jeg lå klar på operationsbordet, hvor der skete meget andet. Det havde været bedre at kunne gøre det før/efter.	Virkelig godt
 7	Synes, der var for lang tid fra undersøgelse i foråret til operation i [efteråret].	Godt
 8	Jeg oplevede, at alle personalegrupper havde, eller tog sig, al tid i verden til mig. Det var et meget kompetent og positivt personale, der fagligt, men også menneskeligt var yderst kompetent.	Virkelig godt
 10	Godt og konstruktivt.	Godt
 12	Jeg var kun til en enkelt undersøgelse i ambulatoriet. Dels fik jeg at vide, at der ikke var noget ondartet at se, og dels fik jeg udleveret information, hvoraf jeg tydeligt kunne se årsagen til mine problemer. SUPER!	Virkelig godt
 15	Et overraskende positivt undersøgelsesforløb (et koloskopi), der ellers tidligere har været forbundet med smerte. For første gang oplevede jeg ingen smerter, idet personalet rådede mig til at hoste ved udtagning af celleprøven.	Virkelig godt
 25	Ambulant operation.	Godt

Gynækologisk Ambulatorium Y

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Samlet indtryk
3	Gør mere for at gøre kvinder roligere med hensyn til livmoderhalskræftundersøgelse. Brevet inden er ret foruroligende, og først i dialogen med lægen får man alt at vide.	Godt
4	Havde en akut tid, så der var ingen forudgående information eller forberedelse.	Godt
9	Information om forventet sygemelding passede ikke.	Godt
11	Meget misvisende indkaldelse!	Dårligt
13	Jeg fik på et tidspunkt brev med svar om en prøve, der var sendt til andet sygehus. Det brev var i professionel sprogbrug, og da jeg ikke kunne komme til at tale med min læge, var det lidt træls at tænke på, hvad de forskellige ord betød. Det er måske prøven sendt fra min læge, tænker jeg.	Virkelig godt
15	Jeg var godt informeret i forvejen, men fik en god uddybende mundtlig information på de områder, jeg havde spørgsmål til.	Virkelig godt
20	Måske følte jeg lidt forvirring omkring det skriftlige materiale. Det kom lidt sent, faktisk efter alt var overstået, og jeg måtte selv spørge om mange ting.	Godt
21	Ikke fået noget.	Godt
22	Fik ingen information, kun et brev.	Godt
24	Der var ikke helt overensstemmelse mellem den skriftlige og mundtlige information.	Godt

Gynækologisk Ambulatorium Y**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Samlet indtryk
1	[]. Svært at komme igennem på telefon før at få prøvesvar og lidt overvældende at skulle have dårlige nyheder over telefon af en fremmed læge.	Virkelig godt
6	Skulle ringe fjorten dage efter og få svar. Fik bare en telefonsvarer, på trods af at jeg ringede i telefontiden. Svareren gav besked om, at jeg ville modtage et brev. Det var utilfredsstillende og tre lange dage!	Godt
11	Ja, det er ikke i orden at komme ind til forskellige læger, der siger det totalt modsatte af den anden læge! Jeg mener også, det er LÆGEN, der skal tage hånd om en patient til undersøgelsen og IKKE en SYGEPLEJERSKE! Når man er inde ved lægen!	Dårligt
15	Det tog en del tid, før jeg fik svar på prøven, selvom jeg ved besøget fik at vide, at jeg ville få svar efter fjorten dage. Efter en måned forsøgte jeg at komme i kontakt med ambulatoriet telefonisk, men fik en meget dårlig telefonsvarer, som jeg ikke kunne høre []. Jeg kontaktede informationen telefonisk og bad dem omstille mig til ambulatoriet, men de kunne heller ikke komme igennem. De kunne således ikke hjælpe. Men samme dag modtog jeg per post svar fra prøverne. Jeg vil meget gerne, at lyd kvaliteten på telefonsvareren ændres til det bedre.	Virkelig godt
18	Ikke andet end, at det er svært at huske. Der er gået [nogle] måneder, siden jeg var af sted :-)	Godt
22	Det er selve det, at jeg ikke har fået noget svar efter over en måned, der gør mig utilfreds. Selv efter at have ringet ind den dato, som jeg fik besked på, uden at kunne komme igennem, men egen læge har heller ikke svaret mig på min mail eller brev.	Godt

Gynækologisk Ambulatorium Y

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Y	Samlet indtryk
1	Personalet gør meget for, at man føler sig helt tryk :-). [Relationer til personale]	Virkelig godt
2	Er forsat i behandlings/udredningsforløb. Der var en LIGEVÆRDIG dialog mellem lægen og mig. Hun LYTTET og udviste EMPATI trods stor travlhed i afdelingerne :) Sekretærene var også meget imødekommende :) Problem med postforsendelse betød, at jeg mødte en uge for tidligt. I oplyste, at I havde sendt brev til mig om ændring af tid, MEN jeg har aldrig modtaget dette (heller ikke e-post!) :([Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
3	Godt med opfordring til hånddesinfektion. [Kvalitet i behandling]	Godt
5	Har været i ambulatoriet mange gange og er altid blevet behandlet meget venligt af både sygeplejersker og læger, hvilket betyder mere for mig end lokalers indretning! [Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Jeg synes, at jeg har fået en super fin behandling - af alle personalegrupper. Jeg har stor tillid til deres faglighed og medmenneskelighed. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	God information på ambulatoriet og det efterfølgende hjemmeforhold, og opmærksomhed på det konkrete forløb. [Kommunikation og information]	Godt
12	Takket været mit besøg i ambulatoriet fandt jeg ud af, at jeg ikke fejlede noget ondartet, og at mine smerter skyldes muskelspændinger. Jeg kom efterfølgende i behandling hos en dygtig fysioterapeut og har det nu meget bedre. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
13	Jeg vil MEGET gerne udtrykke min STORE tilfredshed med min modtagelse, undersøgelse m.m. Jeg oplevede det faktisk som om, at jeg var den første patient, de modtog. Det kunne jeg jo sagtens konstatere, at DET var jeg i hvert fald ikke! Men det var med et smil, venlighed og indlevelsesevne fra først til sidst. Et lille minus: Der kunne godt være en betalingskaffeautomat i venteværelset (når I nu spørger til venteværelset :-). [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Det kan stadigvæk godt fremstå sterilt blot med nogle pastelfarver på væggene, i stedet for helt hvidt samt nogle flotte malerier. [Fysiske rammer]	Godt
17	Jeg mødte kun søde mennesker og kompetent personale. [Relationer til personale]	Godt
20	1. Lidt for dårlig information om, hvor jeg skulle finde næste "post", der er lange afstande mellem blodprøvetagning og narkosen. F.eks. måtte hægte mig på personale undervejs og måtte køres tilbage til første "post". Skejby er enormt stort. 2. Lidt for dårlig eller helt manglende information, mest om kost og motion i forbindelse med min operation. Min datter fortalte tilfældigt lidt om, hvad jeg skulle for at komme på benene igen. Hurra. [Kommunikation og information]	Godt
23	Bedre læsning af journal og større generelt overblik over mit sygdomsforløb.	Godt
26	Svært at komme/finde ind, hvis man ankommer før åbningstid. Der mangler et skilt!! [Fysiske rammer]	Godt

