

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Gynækologisk cancer-amb
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:	101
Besvarelser fra afsnittets patienter:	72
Afsnittets svarprocent:	71%

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).

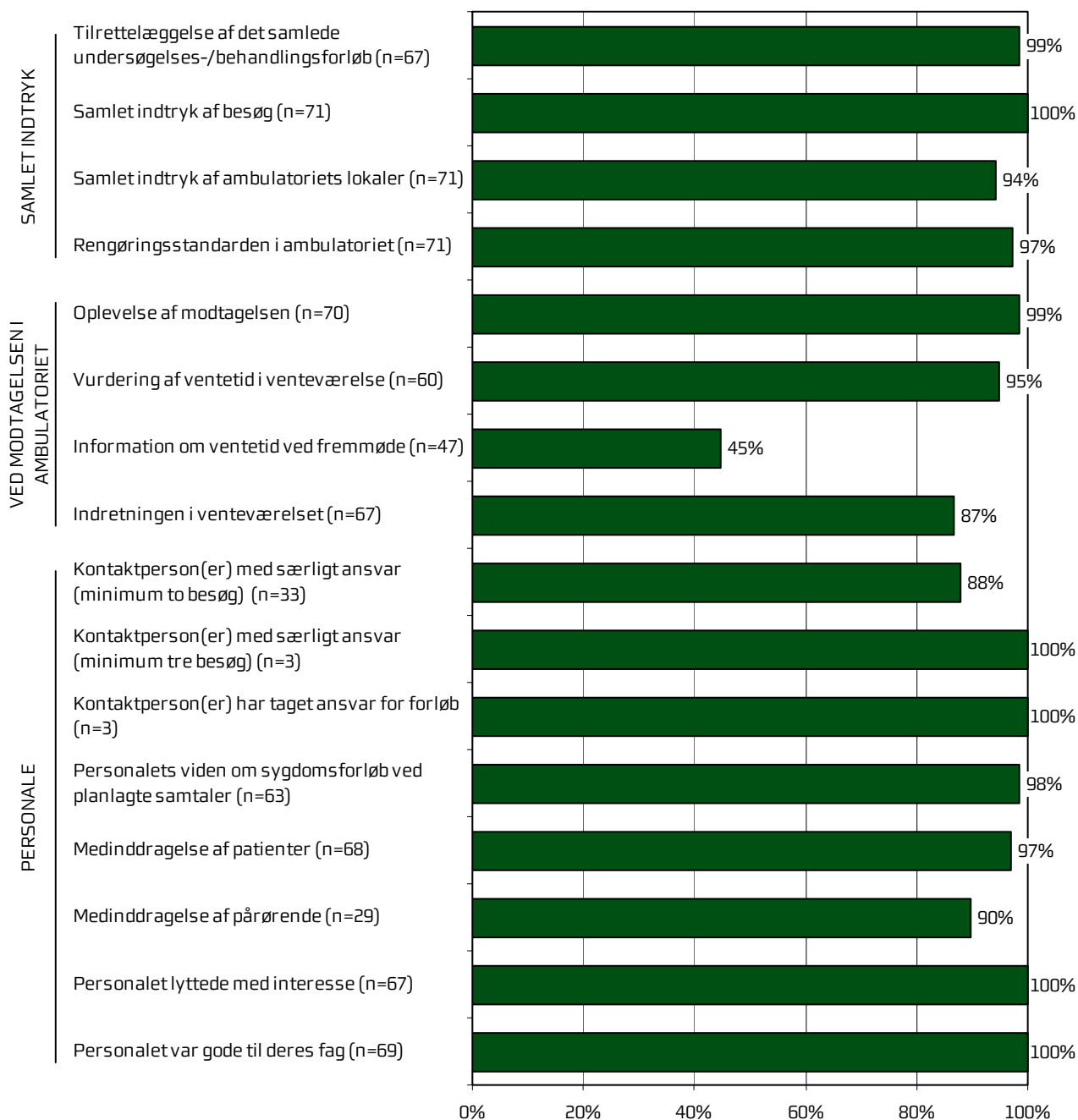
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

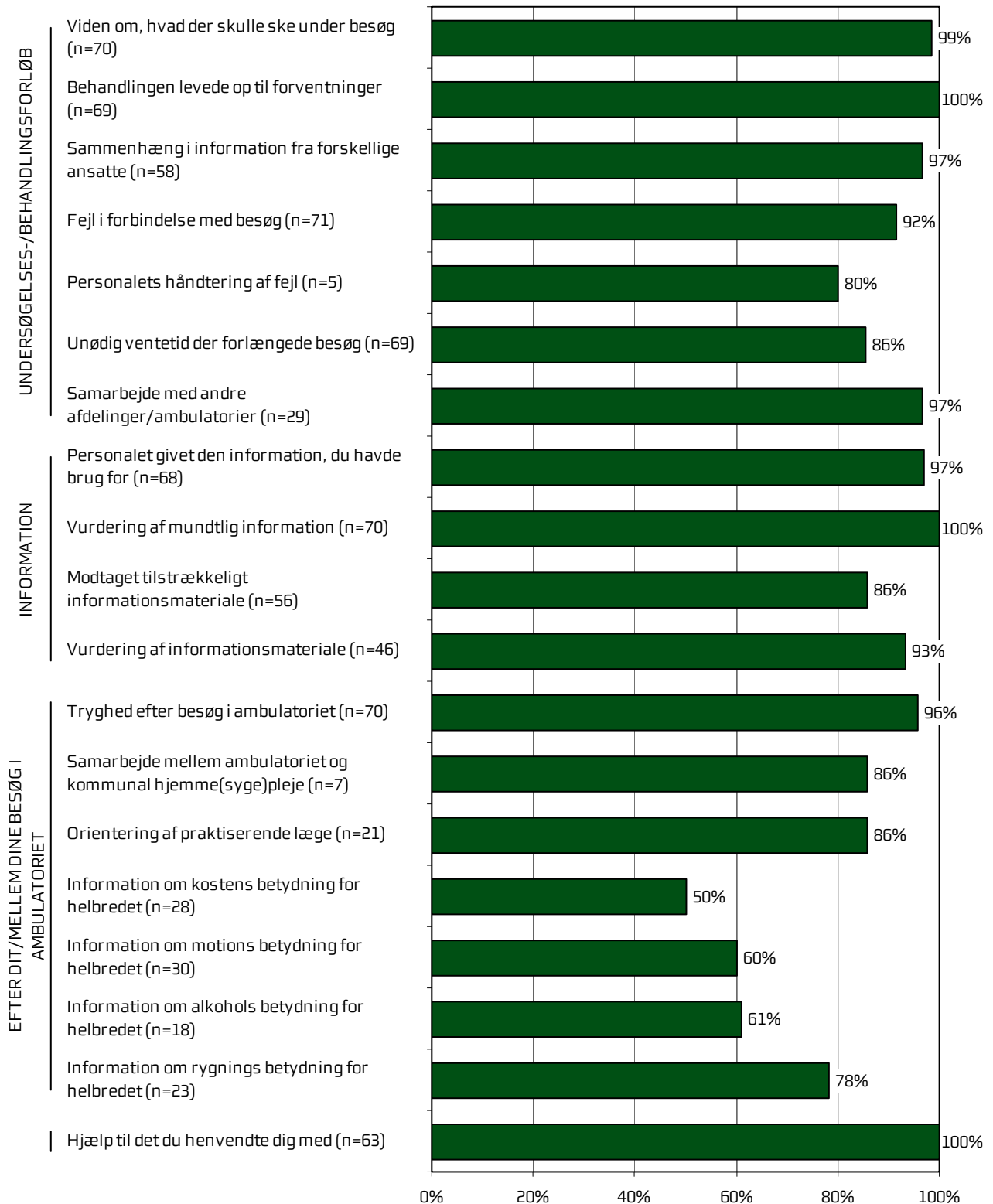
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

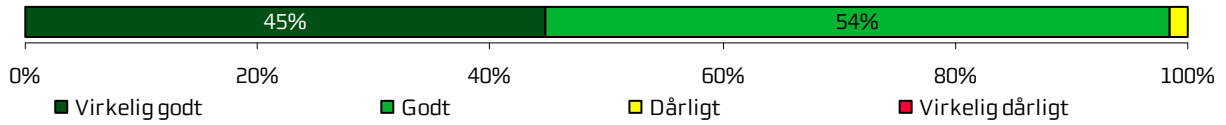
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

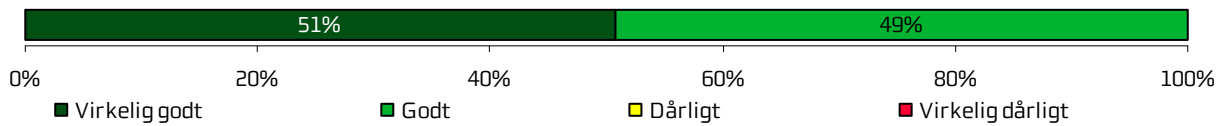
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

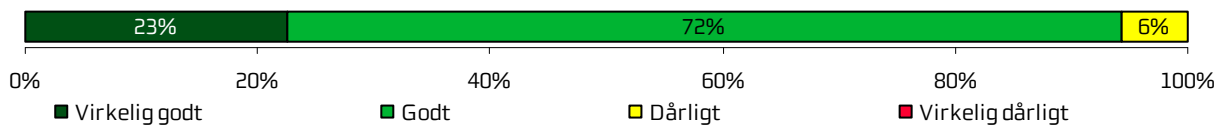
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=67)



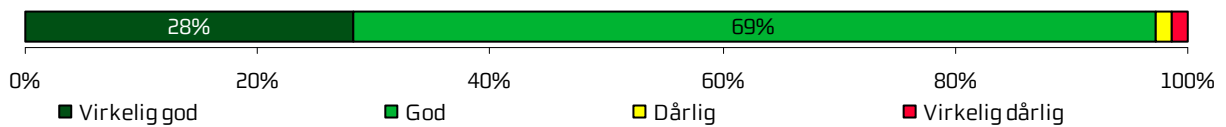
Samlet indtryk af besøg (n=71)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=71)



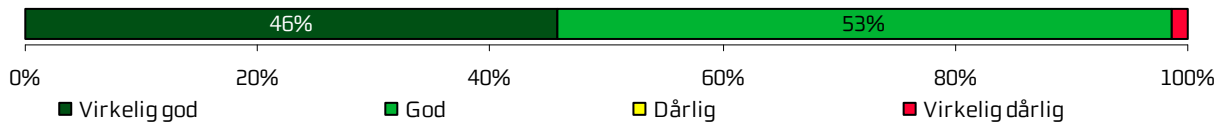
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=71)



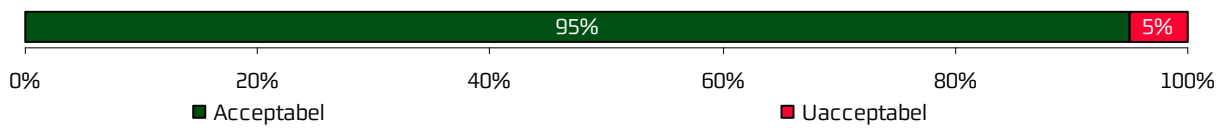
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	-	-	100 %	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

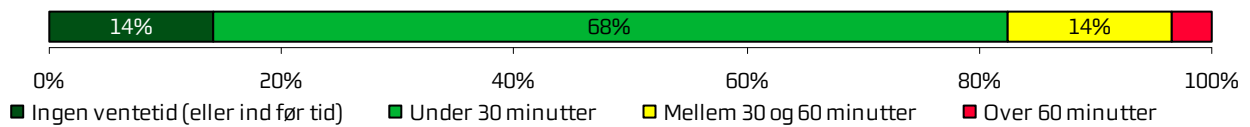
Oplevelse af modtagelsen (n=70)



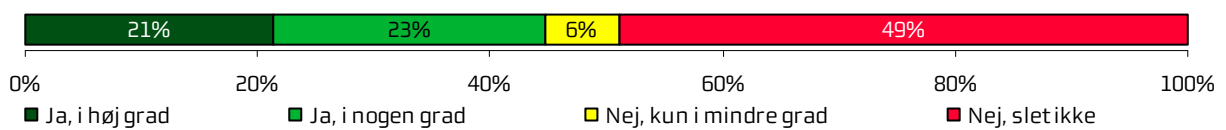
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=60)



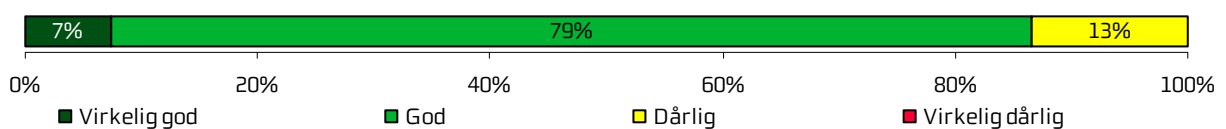
Længde af ventetid i venteværelse (n=57)



Information om ventetid ved fremmøde (n=47)



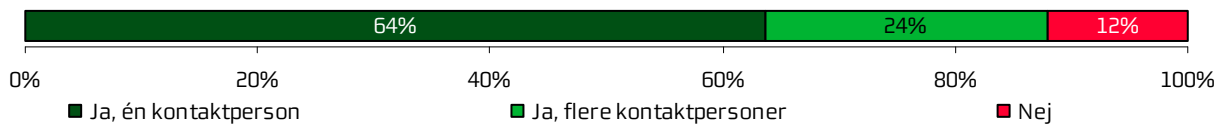
Indretningen i venteværelset (n=67)



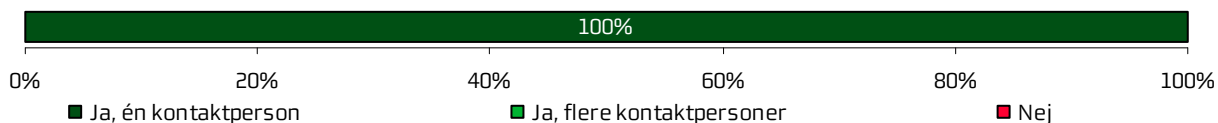
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	-	-	100 %	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	45 %	-	-	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	-	-	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

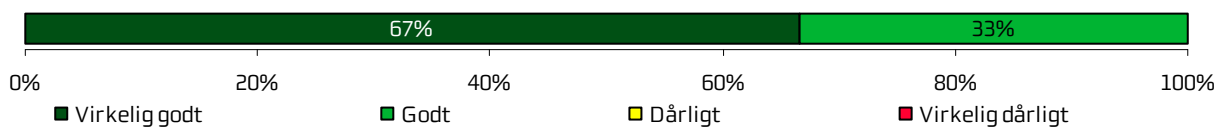
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=33)



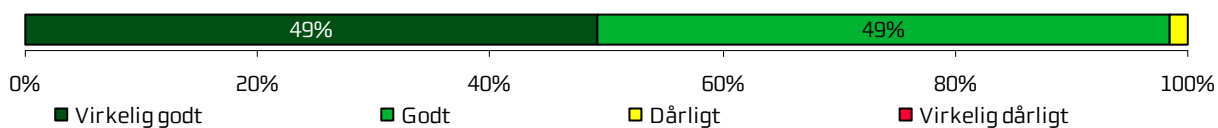
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



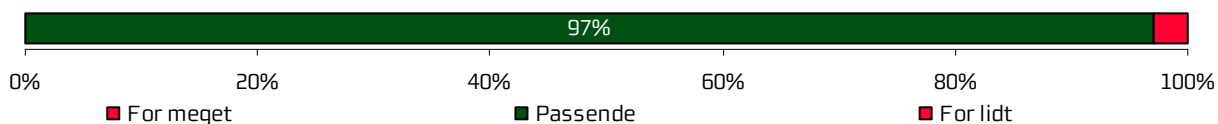
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=3)



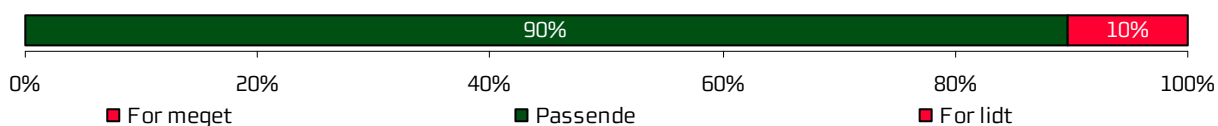
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=63)



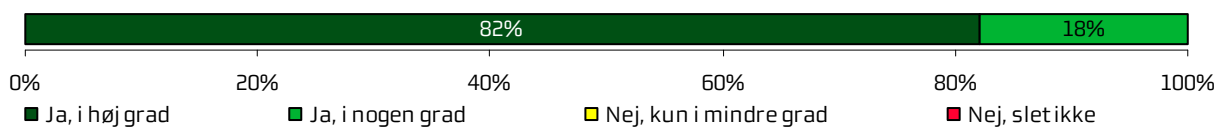
Medinddragelse af patienter (n=68)



Medinddragelse af pårørende (n=29)



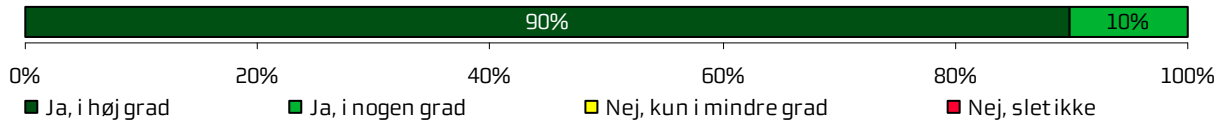
Personalet lyttede med interesse (n=67)



	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)	88 %	-	-	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	-	-	100 %	58 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	-	-	100 %	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	-	-	100 %	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	100 %	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	100 %	-	-	100 %	86 % *	96 % *

Personale (fortsat)

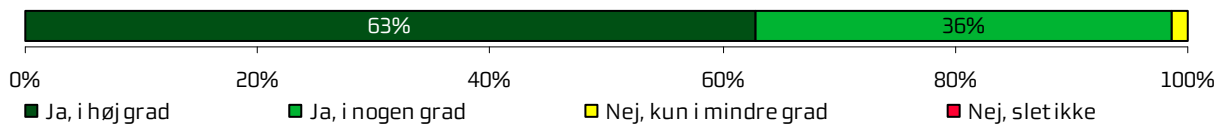
Personalet var gode til deres fag (n=69)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

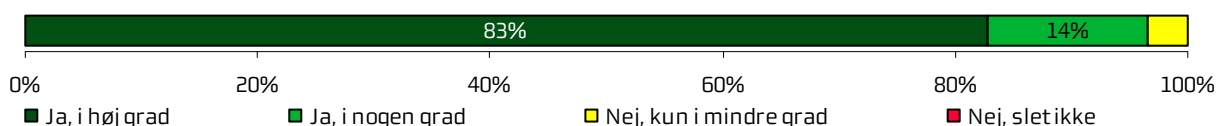
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=70)



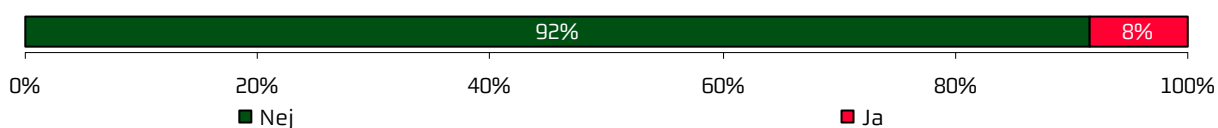
Behandlingen levede op til forventninger (n=69)



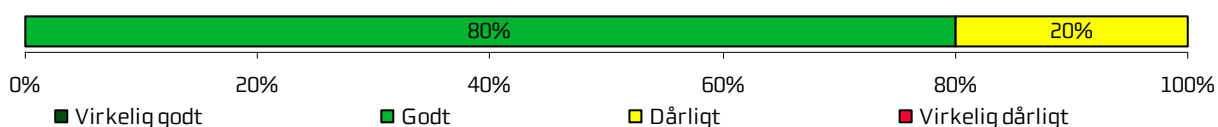
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=58)



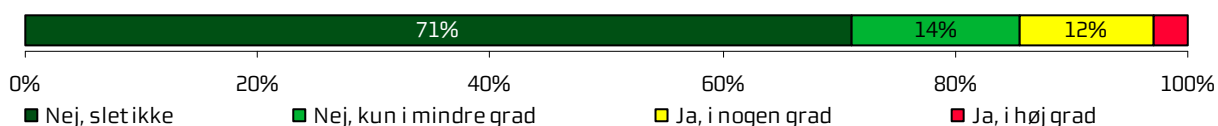
Fejl i forbindelse med besøg (n=71)



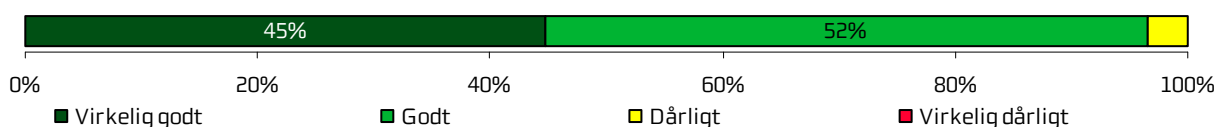
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=69)



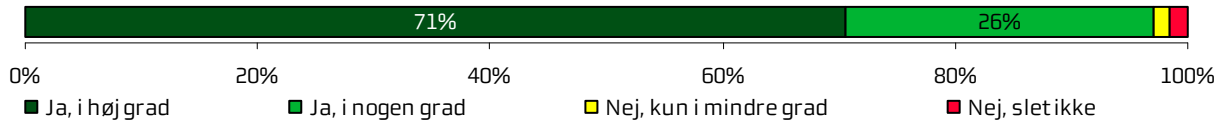
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=29)



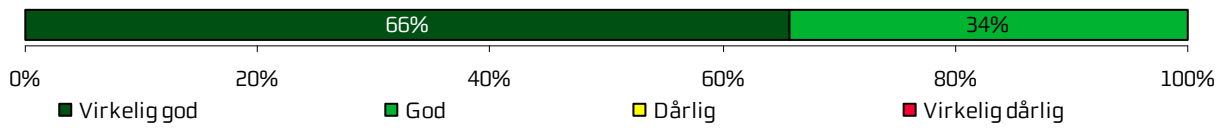
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	100 %	-	-	100 %	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	79 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	-	-	100 %	38 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	-	-	100 % *	68 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	-	-	100 %	77 % *	93 % *

Information

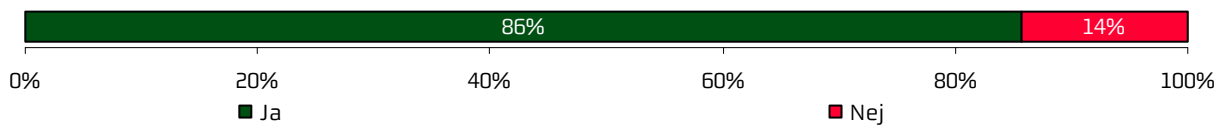
Personalet givet den information, du havde brug for (n=68)



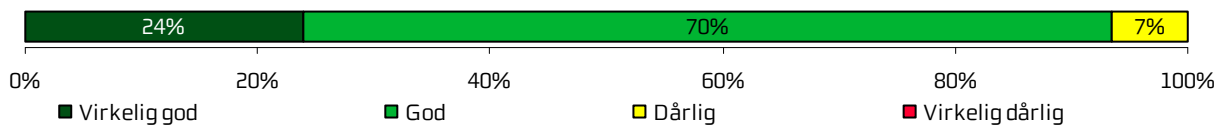
Vurdering af mundtlig information (n=70)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=56)



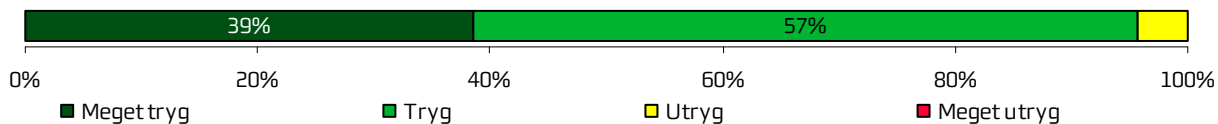
Vurdering af informationsmateriale (n=46)



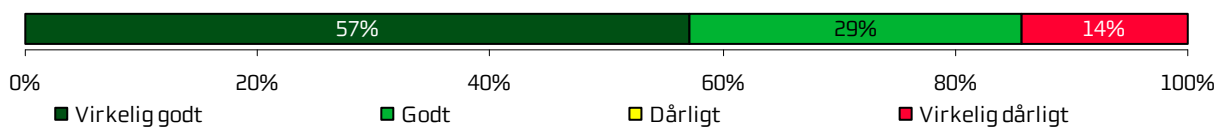
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	-	-	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	86 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

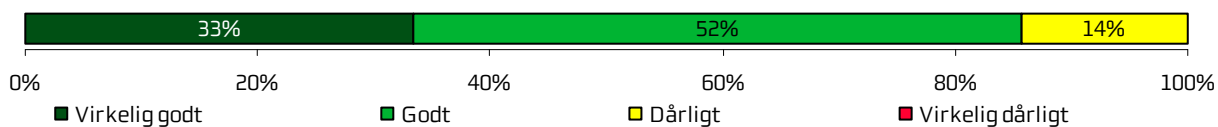
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=70)



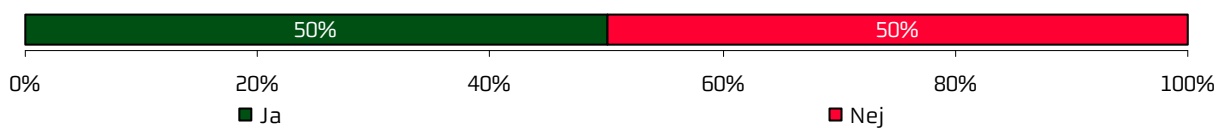
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=7)



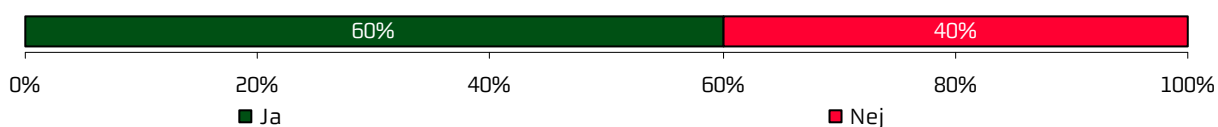
Orientering af praktiserende læge (n=21)



Information om kostens betydning for helbredet (n=28)



Information om motions betydning for helbredet (n=30)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=18)



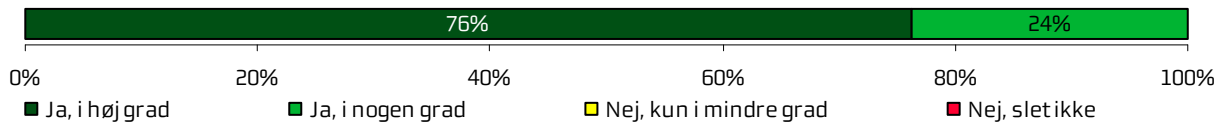
Information om rygningens betydning for helbredet (n=23)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	-	-	100 %	71 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	-	-	100 %	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	50 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	60 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	61 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	78 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=63)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	100 %	-	-	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	7
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	4
Kvalitet i behandling	5
Pleje	0
Relationer til personale	6
Ventetid	1

Gynækologisk cancer-amb

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb	Modtagelsen
2	Selv-check-in fungerer godt.	God
4	Følte, de tog kærlig hånd om mig og var forståelige over for min nervøse reaktion.	God
6	På afdeling Y har jeg altid fået en fin behandling, så jeg har altid følt mig tryk ved at møde op.	Uoplyst
8	Der var intet personale/sekretær ved skranken, det var sidst på dagen.	God
11	Kom for sent på grund af trafik og ombygning af parkering. De fandt tid til mig alligevel!	Virkelig god
13	Er kommet ude ved jer de sidste [mange år] og kan kun sige, at tingene er blevet bedre i løbet af årene.	God
15	Det var ingen ventetid. Fik straks at vide, at jeg havde fået nye kontaktpersoner. Super.	Virkelig god
16	Fik en god behandling af alle på Skejby.	Virkelig god
19	Fint, men lidt meget larm fra håndværkere!!	God
22	Søde og venlige mennesker.	Virkelig god
23	Stille og rolig og forklarende med, at undersøgelsen kunne tage længere pga. nyt udstyr.	Virkelig god
24	Nej.	Virkelig god
26	Alle har været meget hjælpsomme og venlige.	Virkelig god
30	Der var en del ventetid, og nogle gange fik vi ikke besked om, hvor lang tid, der ville gå, inden vi kunne forvente at komme til. Ved sidste besøg skulle jeg have besked om, om kræften havde bredt sig, og om jeg skulle have efterbehandling, og lige netop den gang ventede vi rigtig længe. På et tidspunkt kom en sød sygeplejerske hen og sagde til mig, at jeg ikke behøvede at være nervøs, men ellers var informationen sparsom.	God
32	Virkelig dejlig modtagelse. Meget kompetente og altid velforberedte medarbejdere.	Virkelig god
37	Jeg fik en meget fin modtagelse af lægen og sygeplejersken. Men hvad er modtagelsen, var det da jeg kom i afdelingen og fik at vide af en sekretær at jeg skulle sætte mig for enden af gangen? Spørgsmålet er derfor ikke helt entydig.	Virkelig god

Gynækologisk cancer-amb**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb	Fejlhåndtering
	7	Ingen.	Uoplyst
	10	Blodprøve taget hos egen læge var ikke tilstede/kunne ikke findes (svar).	Dårligt
	17	Overså en komplikation efter operation på trods af mine klager/symptomer.	Godt
	18	Ja, jeg fik fejlagtigt brev om udeblivelse!	Godt
	21	Mine papirer blev væk, derfor skulle de samme blodprøver tages igen. Lang ventetid.	Godt
	25	Jeg fik et brev, samt en sms med en dato for undersøgelse, som viste sig at være en anden end den, som de i informationen var bekendt med.	Godt
	35	Personalet ved modtagelsen havde ikke tastet mig ind i computeren, da jeg kom ind, og gav dem mit brev.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Gynækologisk cancer-amb

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb	Samlet indtryk
3	Personalet var søde og behagelige. Gode til at forklare undervejs, hvilket virkede beroligende.	Virkelig godt
4	Har været så tilfreds med min behandling og nogle fantastiske søde mennesker, vi mødte hele vejen igennem. Tusind tak til jer.	Virkelig godt
5	Der var ventetid, inden jeg kom til, da hende, der skulle undersøge mig, hjalp akut et andet sted. Selve undersøgelsen var yderst effektiv.	Virkelig godt
9	Det er ikke altid samme svar, som jeg får fra lægen (den person, som giver mig svar på prøverne) som næste gang, jeg er til undersøgelse. De bruger forskellige termer omkring mine testresultater.	Godt
12	Er ambulatoriet selve det rum, hvor jeg blev behandlet, eller fra det tidspunkt hvor jeg scannede mit sygesikringskort og ventede på behandling? Det synes jeg ikke fremgår klart af spørgsmålene.	Godt
14	Dejligt, at blodprøverne bliver sendt fra egen læge, så de er undersøgt, når man kommer!	Virkelig godt
15	Nej, er en af de heldige, der slap hurtig igennem.	Godt
16	Jeg synes, at jeg virkelig fik en god behandling.	Virkelig godt
16	Jeg var godt tilfreds, mens jeg lå derude på Skejby, de var flinke alle sammen.	Virkelig godt
17	Jeg er overordnet glad og godt tilfreds med personalet, information og det faglige niveau. Information om hvor alvorlig min sygdom er vurderet, fik jeg først kendskab til over et år efter operation, og det var fordi jeg fik tilsendt kopi af journal fra egen læge.	Godt
19	Glad for læge NN og min "gamle" sygeplejerske NN :-).	Virkelig godt
22	Jeg er yderst tilfreds.	Godt
27	Det var et ukompliceret tilfælde, da jeg blev opereret og det ikke havde bredt sig [].	Godt
28	Jeg synes at alle, lige fra kantinedamen til overlægen, har været utrolig søde, hjælpsomme og imødekommende. Der blev svaret på alt, hvad jeg spurgte om, og jeg følte mig aldrig usikker og bange for noget, nå ja, altså bortset fra CT-scanneren, den var aldeles væmmelig...	Virkelig godt
30	Der blev oplyst forkerte tidshorisonter og information om, hvad der skulle ske ved første besøg i Skejby af lægen på andet sygehus.	Godt
31	Jeg synes, det er enormt rart at blive taget så godt i mod, som jeg gjorde. Man bliver informeret om navne på personalet der er tilstede, og der er enorm forståelse for nervøsiteten, og at man synes det er lidt ubehageligt, det man skal igennem. Stor ros til personalet for, at jeg føler mig virkelig godt tilpas i en ellers ikke så behagelig undersøgelse.	Virkelig godt
32	Dejligt at afdelingen "tog kampen op" med en henvisning til Onkologisk afdeling (Nørrebrogade), der var forsvundet i systemet. Derved sikrede de, at min behandlingsgaranti blev overholdt.	Virkelig godt
36	Jeg har hele tiden haft den samme læge, men [] jeg fik en ny sidst, jeg var der. Han havde sat sig godt ind i mit forløb. Sygeplejerskerne har været forskellige, men det har været fint for mig. Den vigtigste person for mig er lægen.	Virkelig godt
37	Superb. Meget kompetent læge, der var god til at forklare, rigtig behagelig. Sygeplejersken fulgte pænt op og gav mig kontaktpersonmulighed, også selv om det kun var en "engangsforeteelse".	Virkelig godt
38	Jeg har nydt at komme ind til lægen, som var den samme hver gang, og meget søde og dygtige	Virkelig godt

sygeplejersker hver gang. Selv rengøringsdamen kom og spurgte til en.

Gynækologisk cancer-amb

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb	Samlet indtryk
2	Skriftligt materiale, der sagde, at jeg skulle tage blodprøve før kegleoperation, dette var gammel information, der ikke var gældende.	Virkelig godt
4	Let forståelig information af personalet, vi mødte.	Virkelig godt
15	Meget passende i min situation.	Godt
16	Har ikke mærket noget efter min sygdom, har fået en god behandling.	Virkelig godt
16	Helt okay.	Virkelig godt
27	Jeg har ikke fået noget skriftligt materiale, ej heller film eller DVD.	Godt
28	Den har været til og med kryds og slange, helt i top. Der har været én enkelt læge, der gjorde, at jeg følte mig helt og aldeles fortabt, fordi jeg ikke forstod, hvad det var, han sagde. Min søster kan heldigvis latin, så hun oversatte bagefter. Pågældende læge er der ikke mere, så situationen vil ikke opstå igen.	Virkelig godt
30	I det hele taget fik jeg kortere forløb stillet i udsigt, hvilket skuffer én dybt i forbindelse med en kræftsygdom. Ikke, at jeg kan klage over, hvor hurtigt det gik, for det var okay, men man skal bare ikke stille patienten noget i udsigt, som man ikke kan holde. Så hellere tie stille!	Godt
36	I starten fik jeg de informationer, som lægen vurderede, at jeg kunne klare at høre. Da han fornemmede, at jeg kunne tåle at høre mere, fortalte han mig det, som jeg skulle vide, og det har været så godt for mig.	Virkelig godt
37	Tak for hjælpen.	Virkelig godt

Gynækologisk cancer-amb

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb	Samlet indtryk
1	Angående venteværelset synes jeg, det ville være godt med lidt større rum, så der er mulighed for flere grupper! Nogle har brug for tv til afledning, andre for at læse avis/blade, andre for at snakke med pårørende.	Virkelig godt
4	Føler, det er hårdt at have en dato hængende over hovedet, men ved udmærket godt, det er for mit eget bedste. Sikkert noget man skal lære at leve med.	Virkelig godt
5	Jeg fejler ikke noget. Det er undersøgelser, jeg får lavet hvert andet år, da jeg er disponibel for kræft via en genfejl. Har tidligere talt kort med en kræft/genforsker om kost, motion med meres betydning for helbredet.	Virkelig godt
12	Det er umuligt at få kontakt til en læge i forbindelse med spørgsmål.	Godt
15	Tilbuddene om terapi i grupper med kræftramte kom alt, alt for lang tid efter afslutning af behandling. Havde absolut ikke lyst til at skulle konfronteres med egne og andres oplevelser efter at være så langt fra det. Ville bare gerne videre med livet.	Godt
16	Jeg var lidt utryg, før jeg skulle op. Men ellers okay.	Virkelig godt
24	Nej.	Virkelig godt
26	Jeg har været meget tilfreds med lægen og hans håndtering af min sygdom.	Virkelig godt
28	Har kun plusord at sige om det.	Virkelig godt
37	Var i første omgang lidt i tvivl, om det var det rigtige sted, jeg satte mig, da der ikke var andre pt. Sekretæren sagde noget i retning af: 'For enden af gangen'.	Virkelig godt

Gynækologisk cancer-amb

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk cancer-amb	Samlet indtryk
1	<p>Det super gode for mig under hele forløbet ([flere år]) var, at jeg havde den samme læge, som opererede mig!! Det var trygt og godt, man følte/oplevede, at han/hun kendte mit forløb og spurgte ind til komplikationer ved mit forløb. Det vil jeg MEGET ønske, at I vil fortsætte med? Det er besparende på mange måder, f.eks.: Ikke vær nervøs/bekymret før ambulatoriebesøg og heller ikke efter! TAK :-)</p> <p>[Kontaktperson, Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
4	<p>Har modtaget den bedste tænkelige behandling. Fantastisk sød sygeplejerske, der tog hånd om mig efter kikkertoperationen og forklarede mig om medicin, hvordan jeg ville have det i tiden efter, og hvad der ville være godt for mig med hensyn til kost og motion m.m. Min læge var også helt fantastisk og behandlede os så pænt og havde god forståelse for min reaktion på sygdommen. Han var der virkelig for os. TAK.</p> <p>[Kommunikation og information, Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
7	Jeg har været helt tilfreds.	Godt
12	<p>Venligt personale.</p> <p>[Relationer til personale]</p>	Godt
15	<p>Venteværelset kan hurtig blive trang og ens pårørende blive skræmt. De ser måske deres eget familiemedlem på vej i sammen frygtelige situation. Men sådan må det være!!!! Det kan være svært at se, hvilket toilet der må bruges!!!!</p> <p>[Fysiske rammer]</p>	Godt
16	<p>Jeg har været tilfreds, mens jeg lå derude og efter, [hvor jeg] skulle til kontrol, hvor alle har været flinke.</p> <p>[Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
16	<p>Har været glad, når jeg har mødt op derude på Skejby. De har virkelig været flinke hele vejen igennem.</p> <p>[Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
17	<p>Venteværelse og undersøgelsesrum er dårlige, formentlig pga. byggeri/ombygning.</p> <p>[Fysiske rammer]</p>	Godt
20	<p>Det er VIREKLIG GODT at være tilknyttet den SAMME LÆGE under hele forløbet: Samtale før og efter operation, selve operationen samt kontrolforløbet. Det giver stor tryghed.</p> <p>[Kontaktperson, Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
21	<p>Det kunne være ønskeligt, at man samlede flere undersøgelser samme dag, da jeg [] har meget langt til hospitalet, hvilket betyder, at hele min dag bliver brugt. I mit tilfælde var jeg af sted den ene dag kun for en blodprøve, næste dag til scanning og tredje gang i samme uge til en [] undersøgelse. Disse tre undersøgelser BURDE kunne være foretaget samme dag.</p>	Godt
26	<p>Det har været besværligt med parkering og at beregne tiden på grund af byggekaos, men jeg har kun ros tilovers for personalet.</p> <p>[Fysiske rammer]</p>	Virkelig godt
28	<p>Jeg synes, at venterummene er kedelige og triste, men sådan ER venteværelser jo. Rigtig dejligt, at der så er adgang til kaffe og te med videre. Også dejligt, at der kommer nogen og fortæller om eventuel ventetid.</p> <p>[Fysiske rammer, Ventetid]</p>	Virkelig godt
29	<p>Mere fokus på rengøring i rummene. Personalet havde en god hygiejne/spritning af hænderne.</p> <p>[Fysiske rammer]</p>	Virkelig godt
30	<p>Jeg synes, placeringen af venteværelset (blandt patienterne) er uhensigtsmæssig. Bl.a. blev jeg ved mit første besøg konfronteret med en patient, der helt tydeligt have været i kemobehandling (intet hår), og jeg kunne selvfølgelig ikke lade være med at tænke, at det var mig om</p>	Godt

en til to måneder. Venteværelset ligger også lige ved siden af spisestuen, hvor man også ser mere eller mindre dårlige patienter. Jeg tror, det ville være rarere, hvis det lå væk fra selve afdelingen.
[Fysiske rammer]

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 32 | Sammenhængende behandling er super! Dejligt at gå til kontrol ved den samme læge!
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ 33 | Jeg synes, at det har været nogle rigtige gode læger/sygeplejerske! De gjorde mig meget rolig.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 34 | Jeg synes, at NN er god til at lytte, forstå og forklare.
[Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 35 | Jeg synes, de skulle have mere opmærksomhed på at tjekke patienter ind grundigt.
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ 36 | Hvis man skal på toilet, mens man er i ambulatoriet, skal man bruge patienternes toilet (jeg har i hvert fald aldrig fundet et, der var forbeholdt ambulatoriet). Jeg synes, det var bedre, at der var et toilet kun forbeholdt patienter i ambulatoriet. Ellers synes jeg, at afdelingen er en super god afdeling, og det gælder både under min indlæggelse og mine kontroller der. Det er så dejligt, at man har den samme læge, og det er også det, der gør, at jeg vil give højeste karakter.
[Fysiske rammer, Kontaktperson] | Virkelig godt |
| ✎ 37 | Kompetente, gode til patientperspektiv/ser mennesket, god information, venlige og behagelige.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |

