

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Gynækologisk ambulatorium

Kvindeafdelingen

Hospitalsenheden Horsens

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
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

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:	155
Besvarelser fra afsnittets patienter:	79
Afsnittets svarprocent:	51%

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).

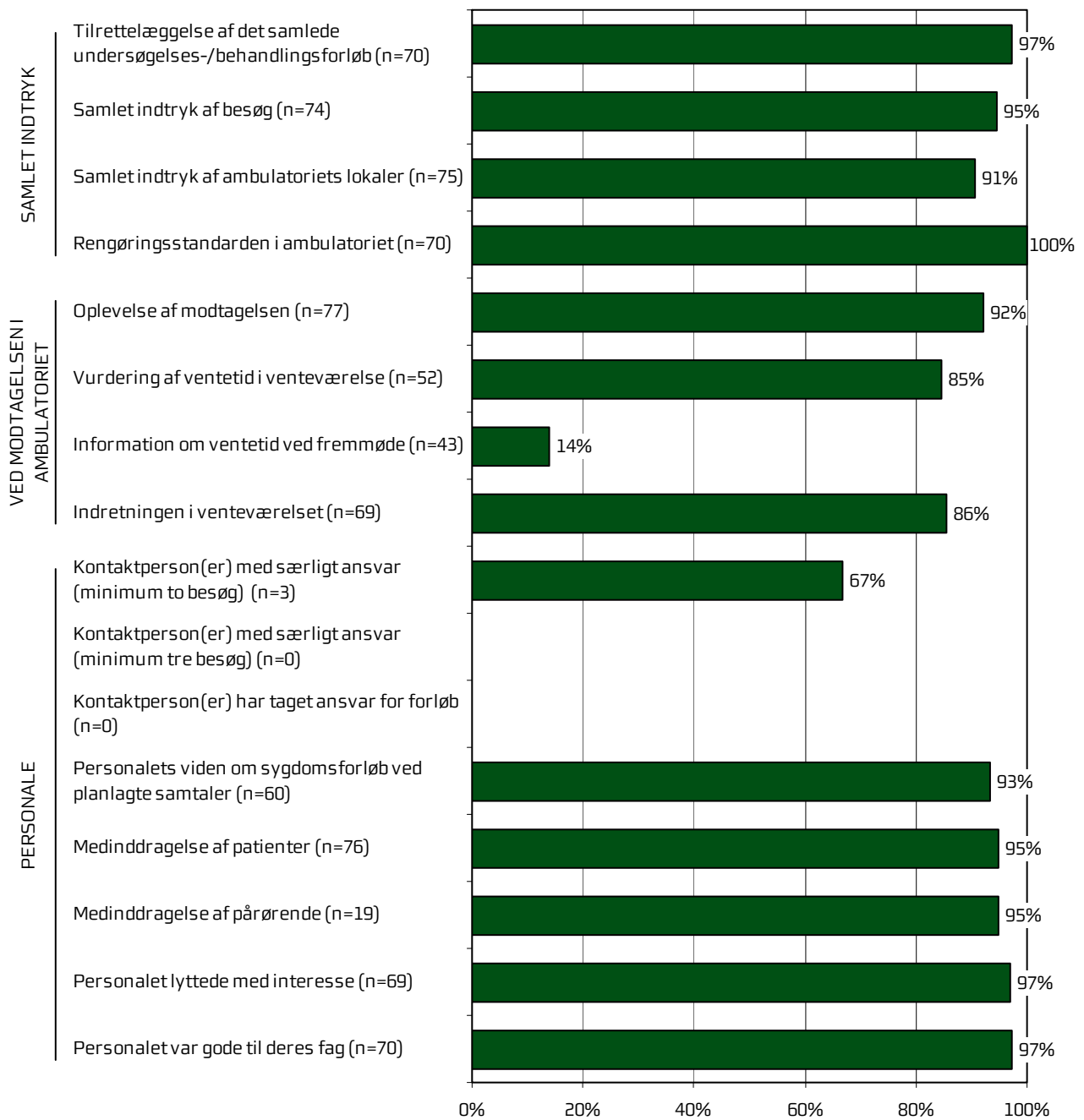
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

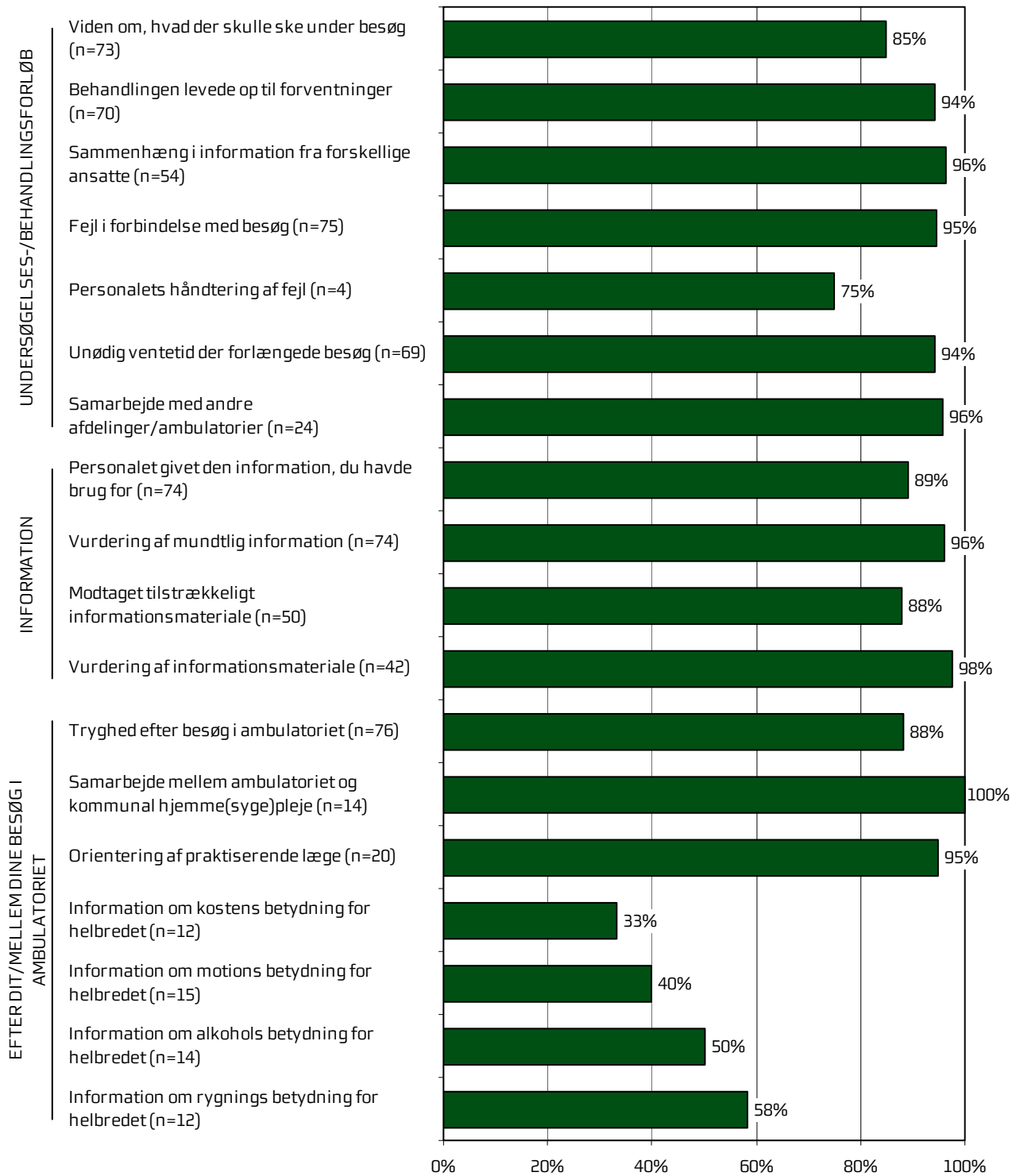
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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: Sengeafsnit P6 gyn

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

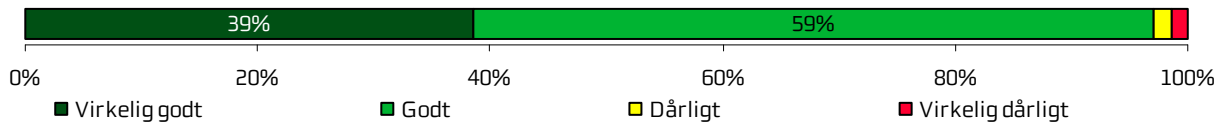
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

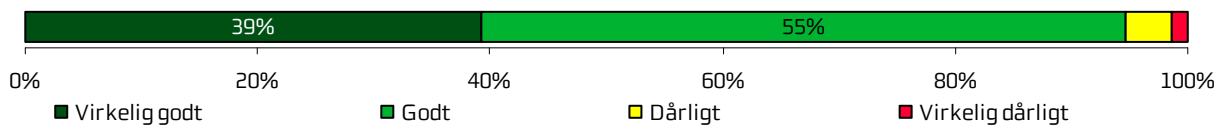
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

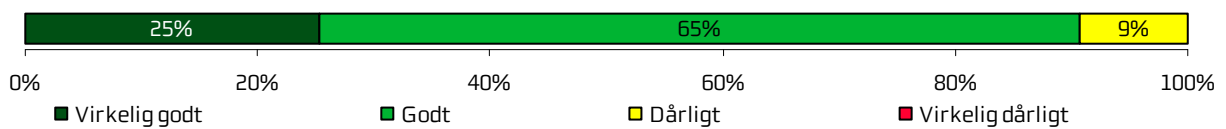
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=70)



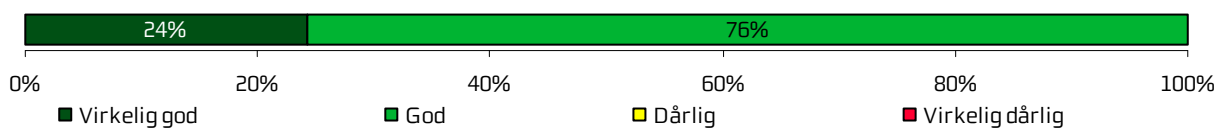
Samlet indtryk af besøg (n=74)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=75)



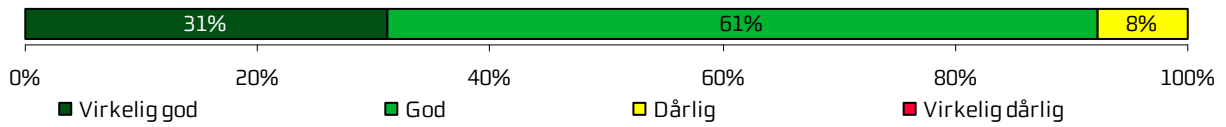
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=70)



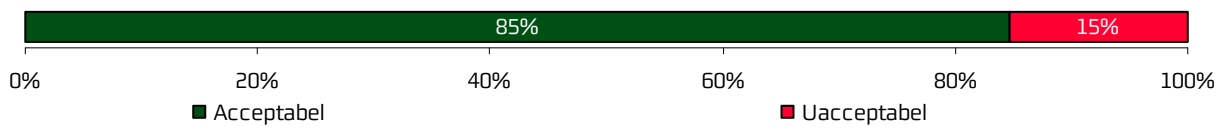
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	95 %	-	98 %	91 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	-	99 %	93 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	91 %	89 %	-	99 % *	91 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	96 % *	-	99 %	95 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=77)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=52)



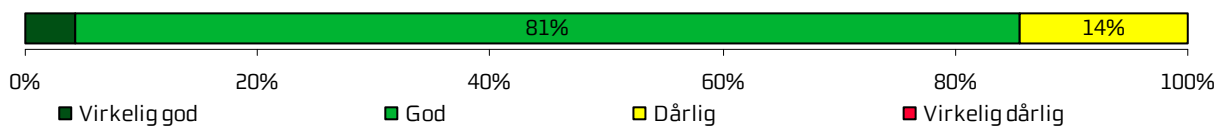
Længde af ventetid i venteværelse (n=49)



Information om ventetid ved fremmøde (n=43)



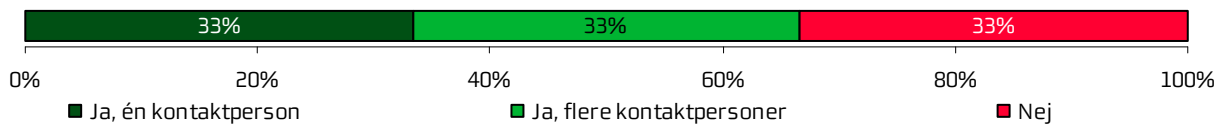
Indretningen i venteværelset (n=69)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	92 %	96 %	-	100 % *	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	85 %	88 %	-	95 %	88 %	93 %
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 %	43 % *	-	57 % *	34 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	80 %	-	95 % *	81 %	85 %

Personale

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



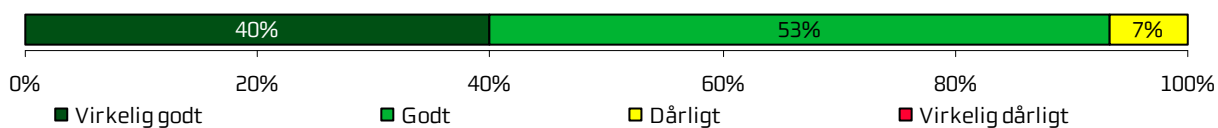
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=0)



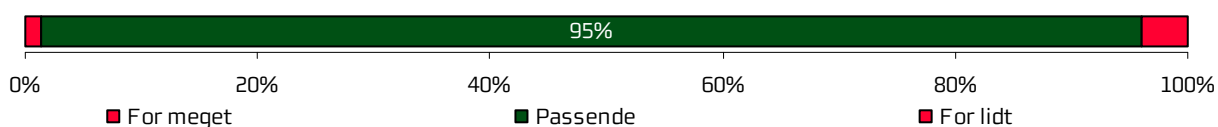
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=0)



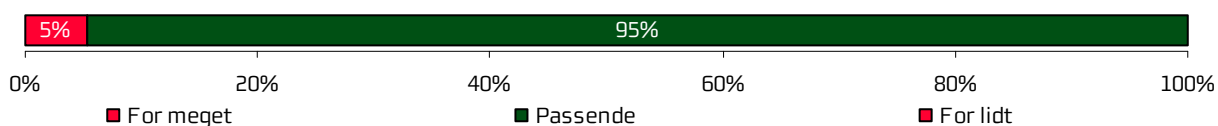
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=60)



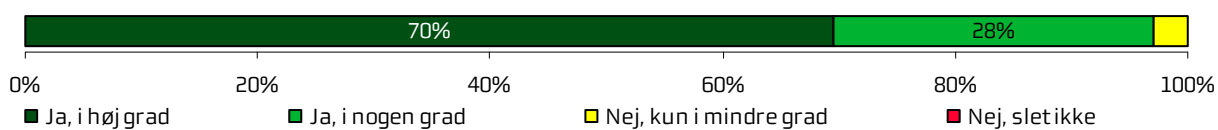
Medinddragelse af patienter (n=76)



Medinddragelse af pårørende (n=19)



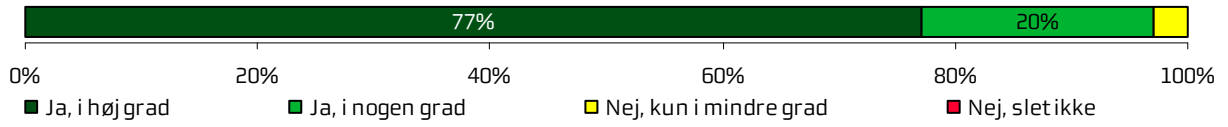
Personalet lyttede med interesse (n=69)



	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)	67 %	73 %	-	93 %	72 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	-	60 %	-	87 %	72 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	67 %	-	100 %	100 %	100 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	92 %	-	97 %	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	90 %	-	97 %	90 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	84 %	-	94 %	88 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	93 %	-	97 %	92 %	95 % *

Personale (fortsat)

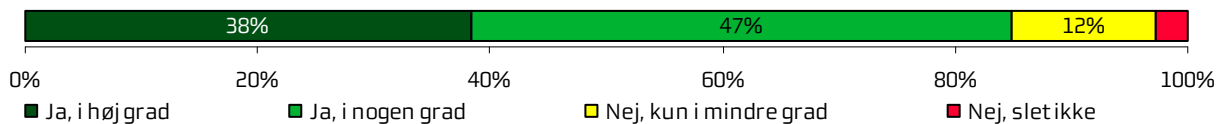
Personalet var gode til deres fag (n=70)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	97 %	-	100 %	95 %	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=73)



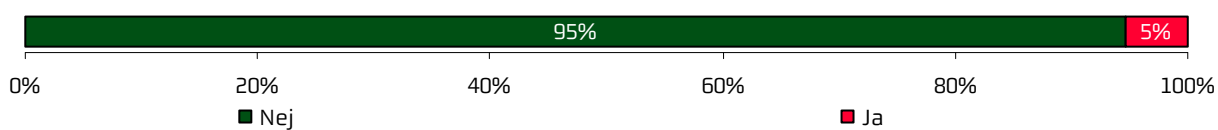
Behandlingen levede op til forventninger (n=70)



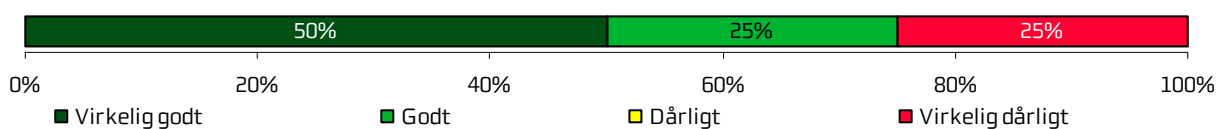
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=54)



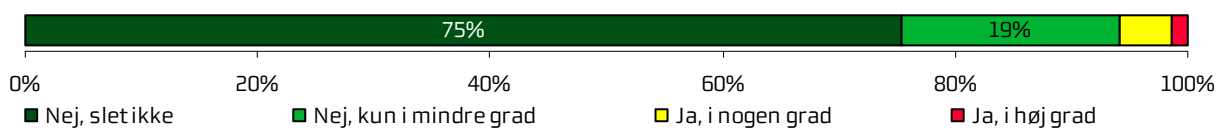
Fejl i forbindelse med besøg (n=75)



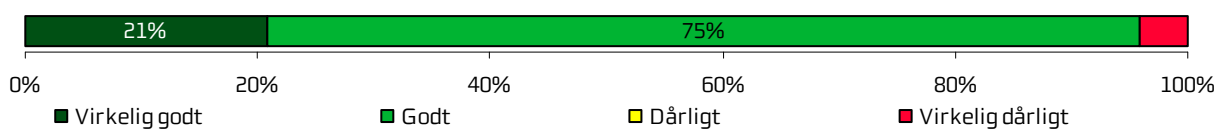
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=69)



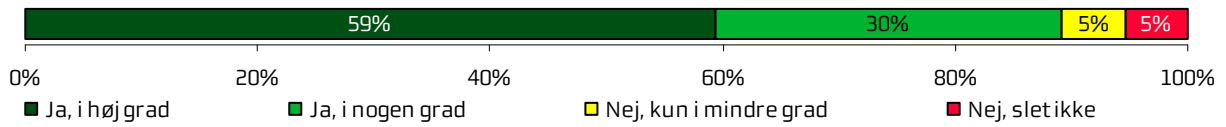
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=24)



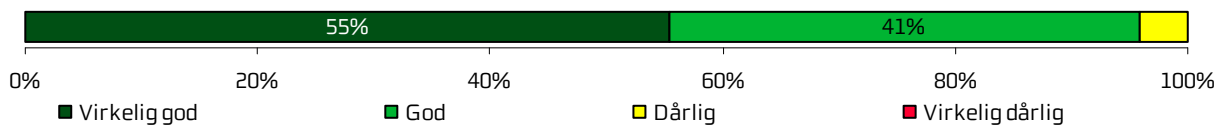
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	89 %	-	96 % *	85 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	93 %	-	93 %	87 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	97 %	-	97 %	87 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	91 %	-	95 %	88 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	94 %	-	74 %	50 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94 %	89 %	-	92 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	94 %	-	95 %	86 %	92 % *

Information

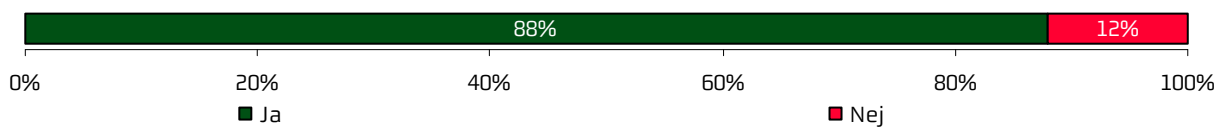
Personalet givet den information, du havde brug for (n=74)



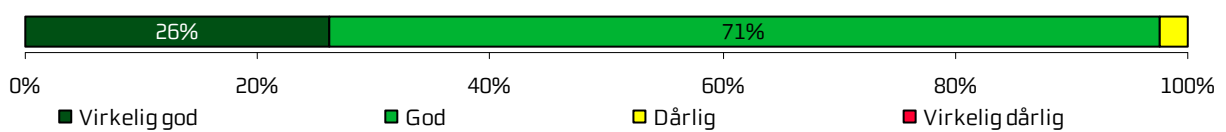
Vurdering af mundtlig information (n=74)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=50)



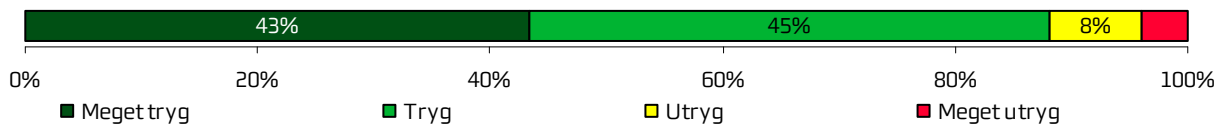
Vurdering af informationsmateriale (n=42)



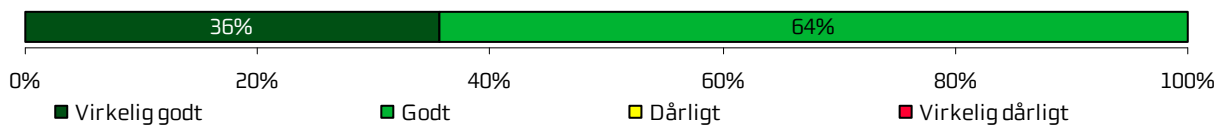
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	89 %	90 %	-	95 %	89 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	-	98 %	94 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	88 %	-	-	92 %	81 %	85 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	98 %	-	-	98 %	92 %	94 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

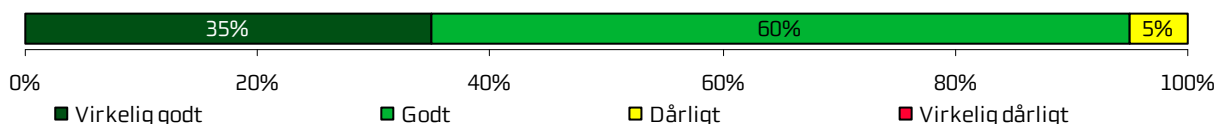
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=76)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=14)



Orientering af praktiserende læge (n=20)



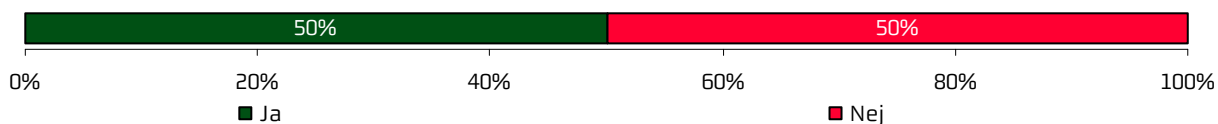
Information om kostens betydning for helbredet (n=12)



Information om motions betydning for helbredet (n=15)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=14)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=12)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	92 %	-	97 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	96 %	-	98 %	86 % *	92 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	88 %	-	94 %	85 %	88 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	33 %	-	-	73 % *	51 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	40 %	-	-	77 % *	55 %	71 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	50 %	-	-	73 %	50 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	58 %	-	-	78 %	54 %	68 %

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	2
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	4
Pleje	1
Relationer til personale	6
Ventetid	4





Gynækologisk ambulatorium

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium	Modtagelsen
2	Modtaget via stander med elektronisk registrering via sygesikring. Intet personale. Derfor neutral oplevelse.	Uoplyst
4	Der var ingen.	Dårlig
8	Jeg havde desværre lidt ventetid.	God
9	Alt gik, som det skulle.	Virkelig god
11	Synes, det var dejligt at blive modtaget med smil og god service, når man i forvejen er meget nervøs. Man slapper automatisk lidt mere af.	Virkelig god
14	Der blev taget ganske fantastisk imod mig :-). De kunne straks spotte, at jeg var utryg, og det fik de taget sig ganske godt af :-). STOR ROS til dem ALLE :-).	Virkelig god
16	Ingen person at henvende sig til. Kun en maskine til sygesikringskort.	Dårlig
18	Kunne ikke lige finde ud af, hvor jeg skulle gå hen.	God
21	Kan ikke huske detaljer, idet det er to måneder siden, jeg var der, og det var ikke noget alvorligt, jeg skulle undersøges for.	God
23	Fik at vide, at jeg selv kunne bestemme, hvilket venteværelse, jeg ville benytte og valgte åbenbart "det forkerte", da personalet ikke kunne finde mig, og derfor gik der næsten 45 minutter, før jeg blev kaldt ind.	Dårlig
24	Blev indskrevet med kort varsel, og det var lidt hektisk (jeg var selv meget berørt og blev placeret i venteværelse med lang ventetid, men min situation var kaotisk!).	God
25	Der var en virkelig sød og kompetent sygeplejerske ved modtagelsen.	Virkelig god
27	Fint med elektronisk modtagelse. Dog fejl med at der ikke var skrevet en læge op til min og nogle andres undersøgelse, og det blev først opdaget, da jeg klagede efter at have ventet i over en time.	God
28	Digital. Der var hjælp til betjeningen.	God

Gynækologisk ambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
	19	Første gang hun skulle scanne, så sker der jo småfejl.	Virkelig godt
	22	Jeg blødte kraftigt efter min biopsi [] (og endte med at være sygemeldt i [længere tid], og senere kunne jeg læse, at man bliver til observation, hvis man bløder, som jeg gjorde. Jeg blev i stedet sendt hjem (fra Horsens til [andet sygehus]) og måtte akut på [andet sygehus] samme aften for at få stoppet blødningen [].	Virkelig dårligt
	27	Der var ikke sat en læge på min behandling, derfor den lange ventetid.	Virkelig godt
	29	1) Scanneren var i stykker efter 30 minutters ophold i den. Måtte have ny tid til scanning. 2) Maskinen, som skulle måle 'urinflow' var også i stykker.	Godt

Gynækologisk ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium	Samlet indtryk
4	Der var ikke fyldt i skabe.	Uoplyst
5	Følte nok, at der blev talt hen over hovedet på mig.	Godt
8	Jeg ville meget gerne have vidst inden, at jeg ikke måtte køre bil de dage efter, hvor jeg tog stærk smertestillende.	Godt
9	Jeg kom hurtigt ind på et afbud med abnorme hormontal. Derfor er der mange spørgsmål, som jeg ikke kan vurdere, da undersøgelserne ikke var relevante for mig.	Virkelig godt
11	Synes bare, lægen og sygeplejersken var virkelig søde. Indtryk af, at de vidste, hvad de gjorde og MEGET beroligende.	Virkelig godt
12	Jeg havde generelt en positiv oplevelse med mit undersøgelses-/behandlingsforløb.	Virkelig godt
13	I materialet, der blev udleveret efter operationen, fik jeg opfattelsen af, at jeg var "ovre" operationen kort tid efter. Det har betydet, at jeg har været ved egen læge to gange, da jeg var bekymret over, at jeg fortsat havde smerter otte uger efter operationen. Ifølge den læge, jeg sidst talte med, er det helt normalt. Det ville bare have været rart at have fået den besked fra sygehuset, så jeg bedre kunne forholde mig til, at smerterne fortsatte.	Godt
16	Fik taget én blodprøve. Blev dagen efter indkaldt til endnu en blodprøve i forbindelse med scanning. Blev scannet dagen efter igen uden kontrast. Blev ugen efter indkaldt til endnu en scanning, nu med kontrast. Altså to ture til Horsens, som ikke havde været nødvendige med bedre planlægning.	Dårligt
22	Som sagt blev jeg ikke holdt under observation. Blødningen blev ikke stoppet på Horsens Sygehus efter en ()biopsi, så jeg endte med at måtte flere gange på sygehus/til gynækolog for at få stoppet blødningen og fik en sygemelding (), fordi biopsien havde kappet en blodåre. Lægen og personalet var godt klar over, at jeg blødte, men sendte mig hjem alligevel, uden klare instrukser for hvad jeg skulle stille op med denne blødning. Her mener jeg klart, at afdelingen skulle have holdt mig til observation bare et par timer og have sørget for at få stoppet blødningen med kompression (eller hvilke midler der nu er til rådighed).	Virkelig dårligt
27	Da jeg først kom ind til undersøgelsen, gik det rigtig fint. Den tilkaldte læge tog sig god tid til mig, selvom han var tilkaldt fra anden afdeling.	Dårligt

Gynækologisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg var påvirket af min situation (psykisk). Var bange for, at det var alvorligt, men jeg gik derfra delvist lettet.	Virkelig godt
7	Nej.	Godt
17	Jeg var måske lidt i tvivl om, der skulle foretages yderligere undersøgelser samme dag eller kun den ene.	Godt
19	Skulle bare have tjekket, at min spiral sad, hvor den skulle, så behovet for information m.m. var minimal.	Godt
24	Det er svært i en akut situation med følelserne uden på at kunne læse og forholde sig til skriftligt materiale og for så vidt også den mundtlige del.	Godt
30	Efter tre uger skulle jeg selv kontakte afdelingen op til flere gange for at få svar. Mandagen efter (dvs. fire uger efter undersøgelsen) ringede jeg igen. Fik at vide, at da de flere gange forgæves havde prøvet at ringe til mig (jeg har misset ET opkald []) sendte de mig et brev!!	Virkelig godt

Gynækologisk ambulatorium




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

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium	Samlet indtryk
6	God oplevelse!	Virkelig godt
16	Har modtaget adskillige telefonopringninger, men ingen af dem, der ringede, synes at vide, hvad de andre har talt med mig om.	Dårligt
22	Efter at jeg blev sendt hjem fra Horsens Sygehus med blødning fra underlivet pga. voldsom biopsi, måtte jeg en tur på andet sygehus for at få lagt pres på den blodåre [], som var kappet over. Personalet på andet sygehus' gynækologiske akutmodtagelse var flinkt og meget mere informativt end personalet på Horsens Sygehus.	Virkelig dårligt

Gynækologisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Der var en venlig tone. Talte ikke over hovedet på mig. Gav mig information om, hvad de foretog sig ved undersøgelsen. Følte ikke ubehag ved undersøgelsen. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
2	Meget lang ventetid fra mødetid til undersøgelse, halvanden times forsinkelse. Kunne godt have tænkt mig noget mere information om forsinkelsens længde. Fik at vide efter en lille halv time, at der var ca. 45 minutters forsinkelse i alt og blev så kaldt ind ca. med halvanden times forsinkelse. Ellers var selve undersøgelsen en god oplevelse. Der blev taget den tid, der var nødvendig, selvom de var meget bagefter. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
3	Jeg synes måske, de kunne bruge lidt mere tid til en grundigere information. Jeg er nok lidt for dårlig til at stille spørgsmål. [Kommunikation og information]	Uoplyst
4	Der skal være fyldt op med de ting, man skal bruge, og ikke bruge tid på at finde det på andre undersøgelsesrum/værelser :-). [Fysiske rammer]	Uoplyst
9	Personalet var venlige. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Fantastisk kompetente og meget søde mennesker. [Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Jeg synes måske, at det er for lang tid (tre uger) at gå, inden man får noget at vide. Jeg skulle have svar på, om der var celleforandringer, og jeg fik først svar, da der var gået [mere end tre uger]. Overvejede at ringe, får man går og bliver unødigt nervøs, når der skal gå så lang tid inden svar. [Ventetid]	Virkelig godt
15	Jeg synes ikke om, at jeg som patient, efter at være blevet iført hospitalstøj, skal sidde i samme venteværelse som andre patienter og deres pårørende. I øvrigt var der kun plads på gangen med al den trafik, der er, men det skyldes måske den igangværende ombygning. [Fysiske rammer]	Godt
16	- Bedre kommunikation mellem afdelinger og behandlere. - Bedre planlægning af det forløb, man skal gennemgå, så man undgår flere ekstra ture til hospitalet for ekstra blodprøver og undersøgelser. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
18	Der var bare trygt og rart at være! Meget sødt personale. [Relationer til personale]	Godt
20	Jeg synes, at det er fantastisk at komme på et hospital og ikke opleve nogen ventetid. Det virker som om, at der er tjek på tingene, og det var udelukkende smilende, hjælpende og kompetente personaler, som jeg mødte. STORT PLUS fra mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
22	Efter min biopsi havde jeg det meget skidt og var ved at besvime, og jeg blødte meget kraftigt. Jeg forstår ikke, hvordan personalet kunne sende mig hjem i den tilstand! Det virkede meget som om, det var et rutineindgreb, og at man derfor ikke var opmærksom på, at det godt KAN gå galt, og heller ikke vidste, hvad man skulle gøre, HVIS noget gik galt. Desuden var informationen efter indgrebet helt utroligt vag, både i forhold til hvad jeg skulle/kunne gøre rent fysisk efter indgrebet, men også i forhold til hvornår jeg ville få svar, skulle jeg kontakte min læge for at følge op, og hvad ville der ske i tilfælde af det ene eller andet udfald af biopsien osv. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 23 | Ved forundersøgelsen var samtale med læge NN meget vanskelig, [da lægen var svær at forstå]. Ved operation og indlæggelse fungerede alt godt, rigtig god behandling af personalet. [Kommunikation og information, Relationer til personale] | Godt |
|  | 27 | Få styr på aftalerne, så sådan en fejl ikke sker igen. Ellers var det hele rigtig godt. | Dårligt |
|  | 28 | Det kunne være rart at kende til ventetid, men da det blev min tur, havde personalet god tid og virkede ikke presset, så det var dejligt (og opvejer ventetid). [Pleje, Ventetid] | Virkelig godt |

