

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg

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:	171
Besvarelser fra afsnittets patienter:	93
Afsnittets svarprocent:	54%

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).

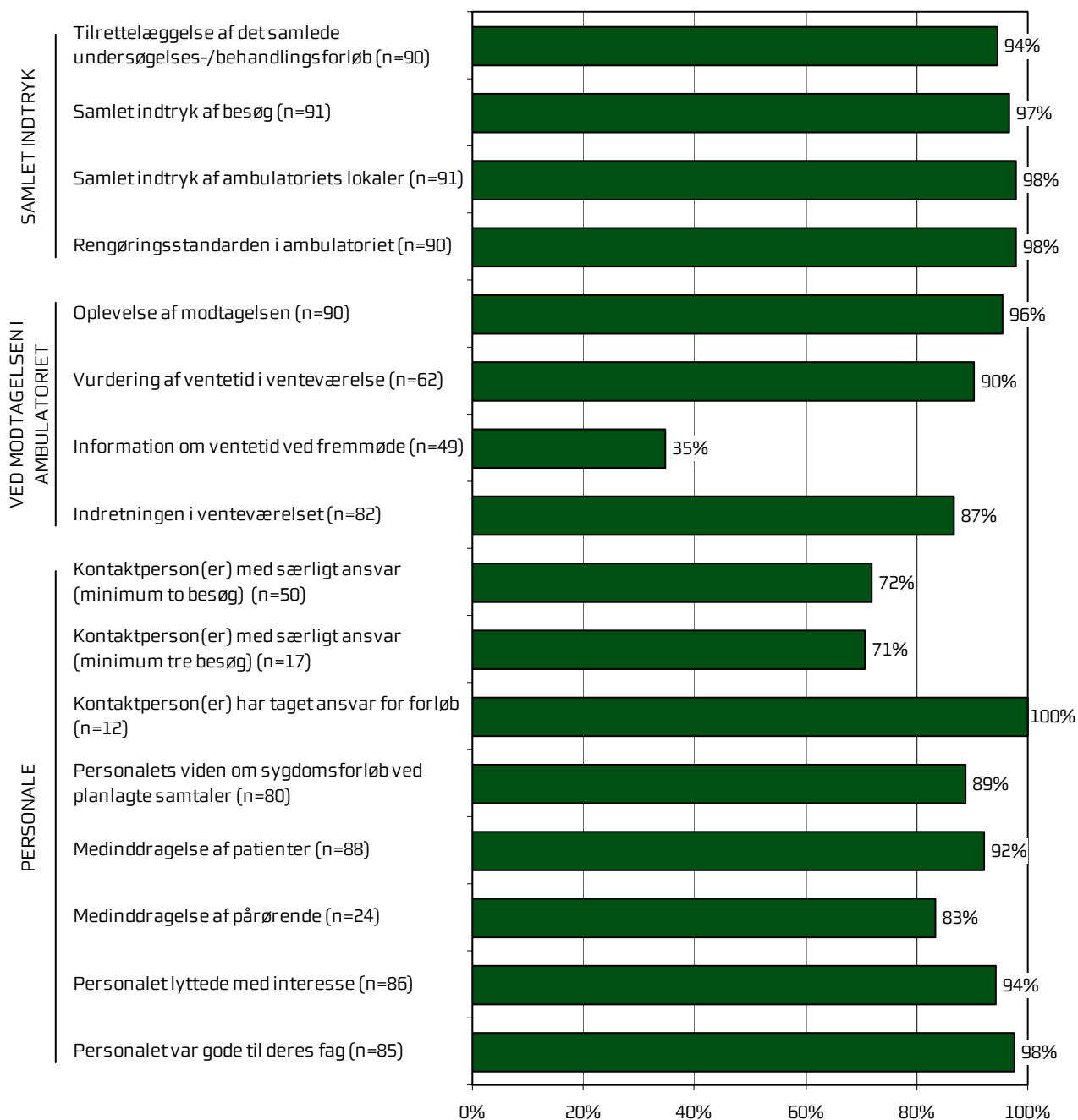
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

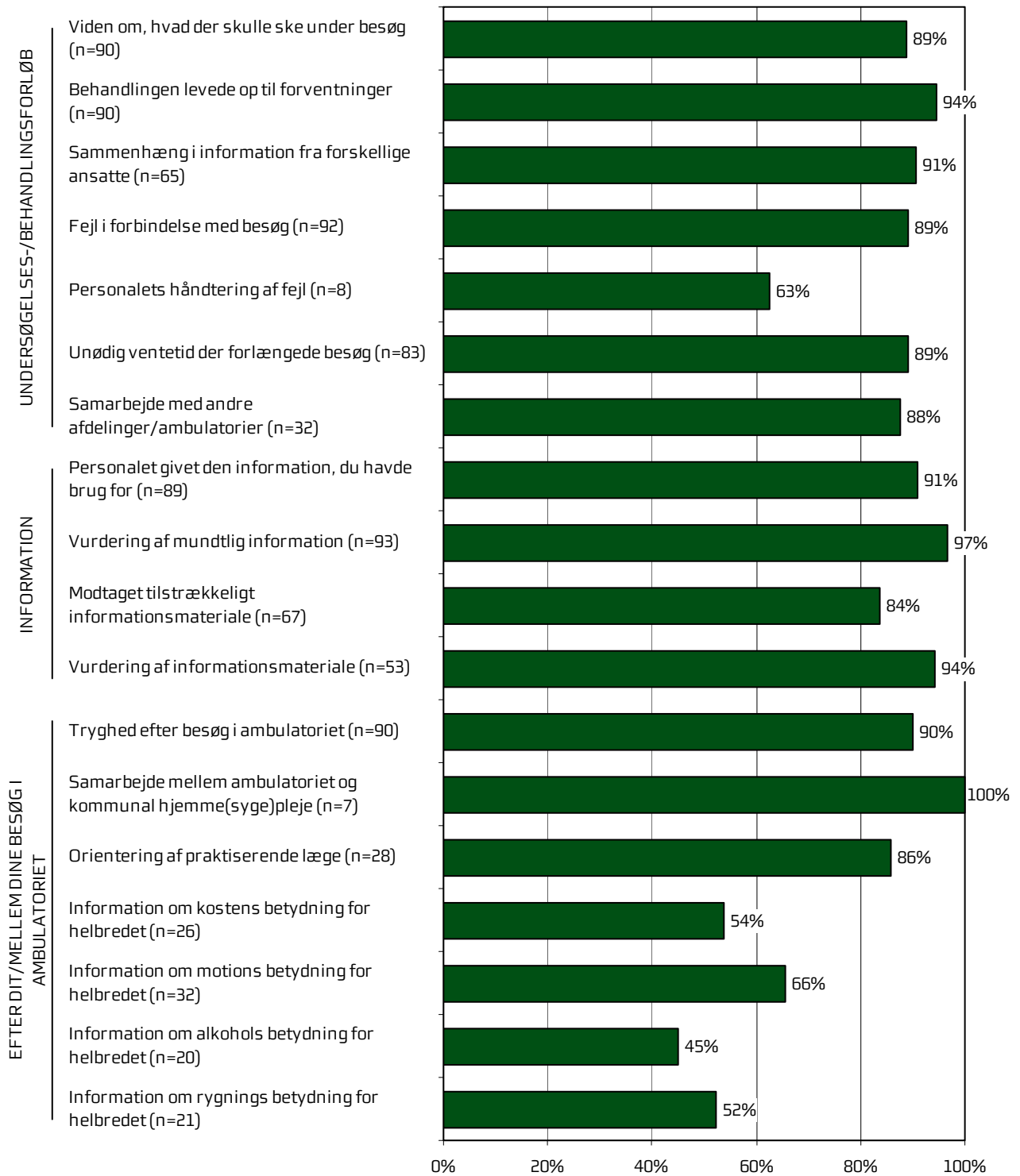
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

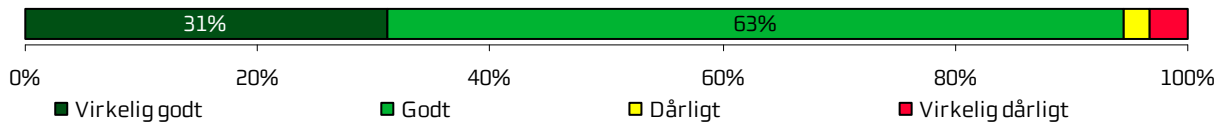
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

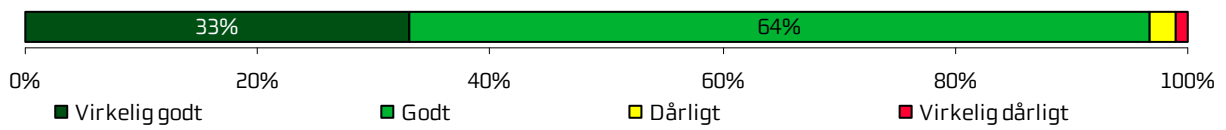
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

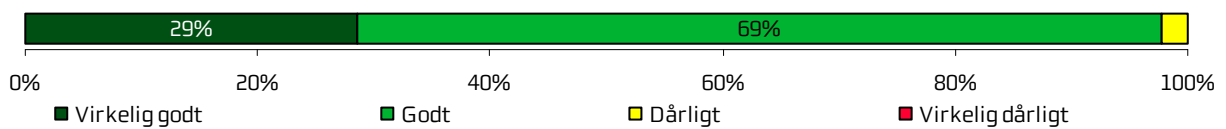
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=90)



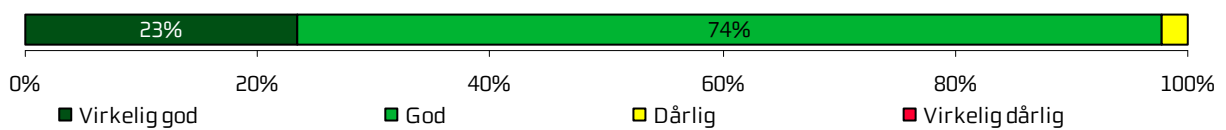
Samlet indtryk af besøg (n=91)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=91)



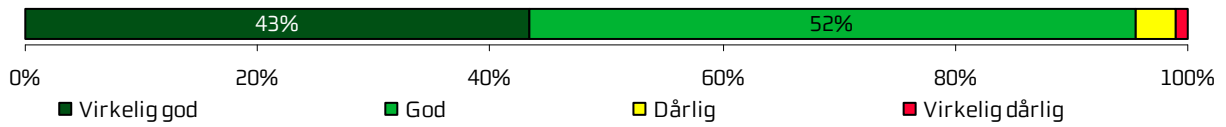
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=90)



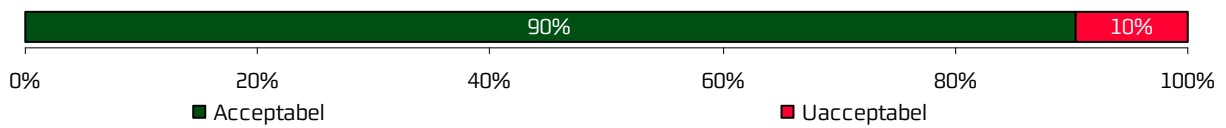
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	95 %	-	98 %	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	-	99 %	93 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	89 % *	-	98 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	96 %	-	100 %	95 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=90)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=62)



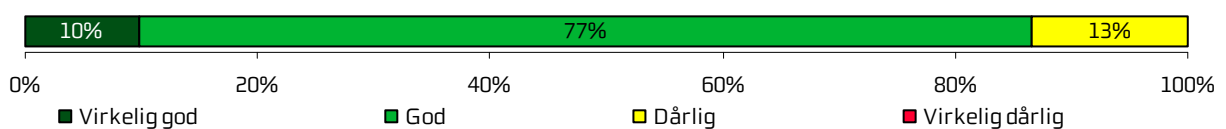
Længde af ventetid i venteværelse (n=59)



Information om ventetid ved fremmøde (n=49)



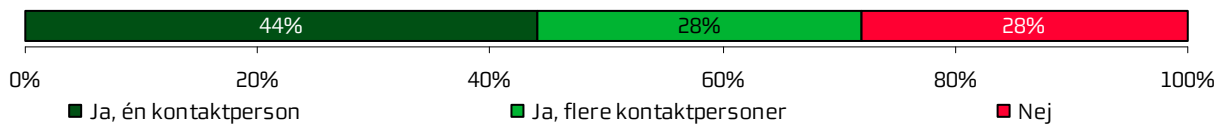
Indretningen i venteværelset (n=82)



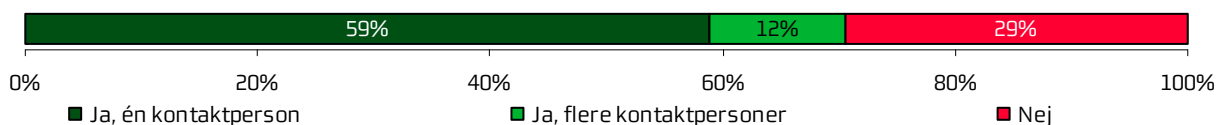
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	96 %	-	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	88 %	-	95 %	87 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	35 %	43 %	-	57 % *	31 %	43 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	80 %	-	95 % *	81 %	84 %

Personale

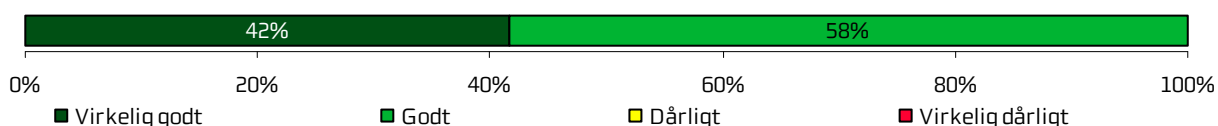
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=50)



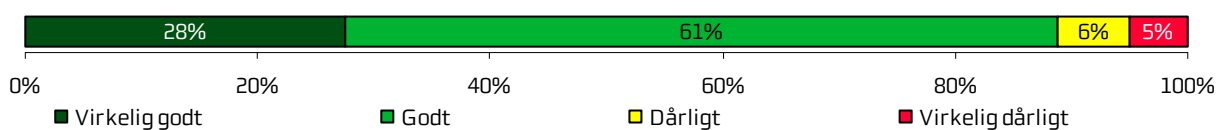
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=17)



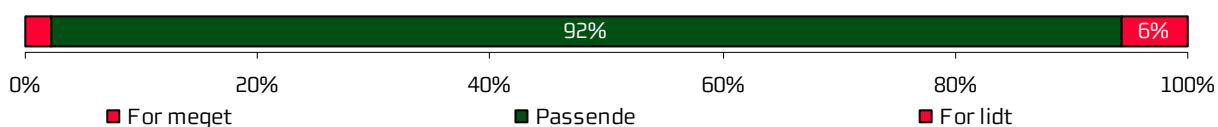
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=12)



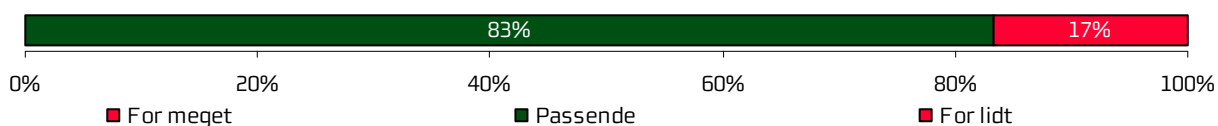
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=80)



Medinddragelse af patienter (n=88)



Medinddragelse af pårørende (n=24)



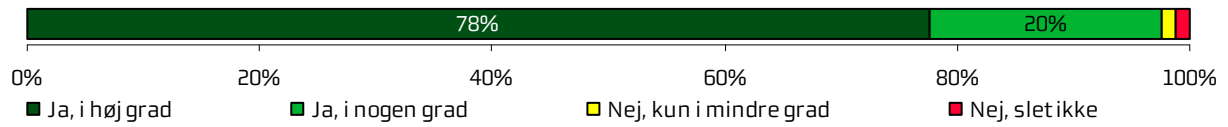
Personalet lyttede med interesse (n=86)



	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)	72 %	73 %	-	94 % *	72 %	85 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	71 %	60 %	-	87 %	73 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	67 %	-	100 %	100 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	92 %	-	97 % *	89 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	90 %	-	97 %	90 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83 %	84 %	-	95 %	89 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	93 %	-	97 %	92 %	95 %

Personale (fortsat)

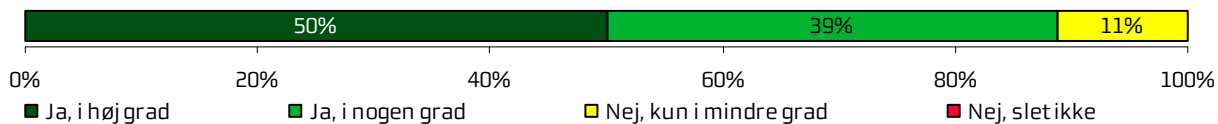
Personalet var gode til deres fag (n=85)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	-	100 %	95 %	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

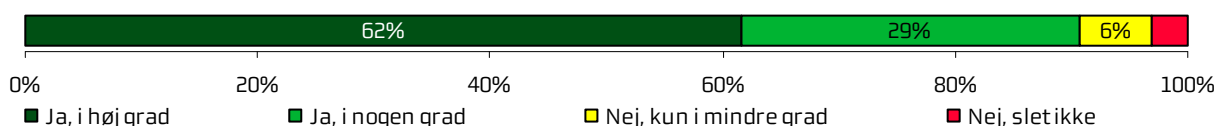
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=90)



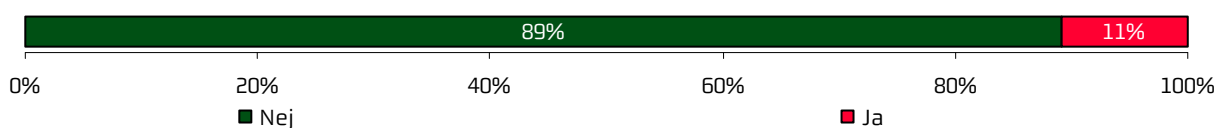
Behandlingen levede op til forventninger (n=90)



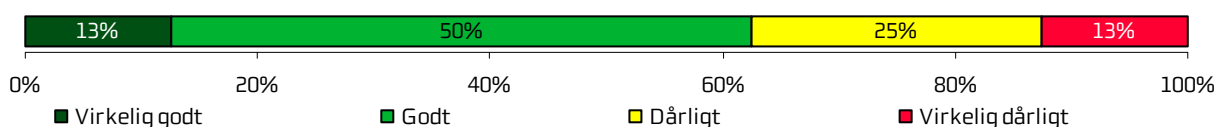
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=65)



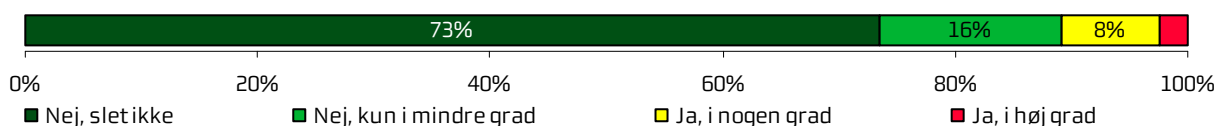
Fejl i forbindelse med besøg (n=92)



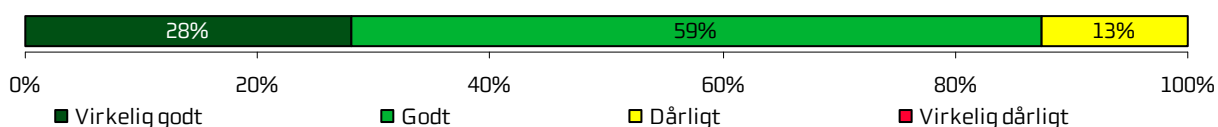
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=83)



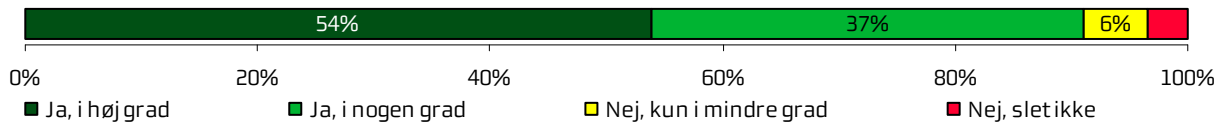
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=32)



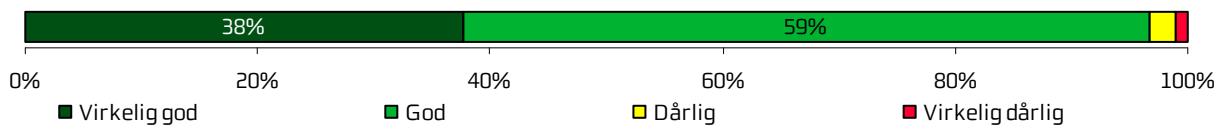
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	89 %	-	96 %	85 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	93 %	-	93 %	87 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	97 %	-	97 %	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	91 %	-	95 %	89 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	94 %	-	74 %	50 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	89 %	-	94 %	82 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88 %	94 %	-	96 %	87 %	93 %

Information

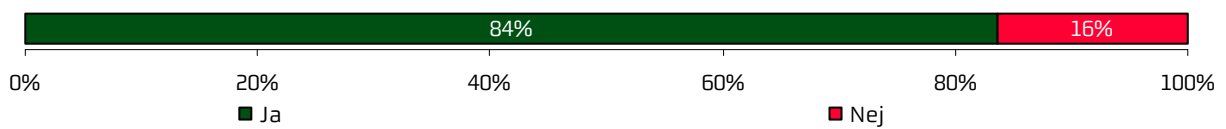
Personalet givet den information, du havde brug for (n=89)



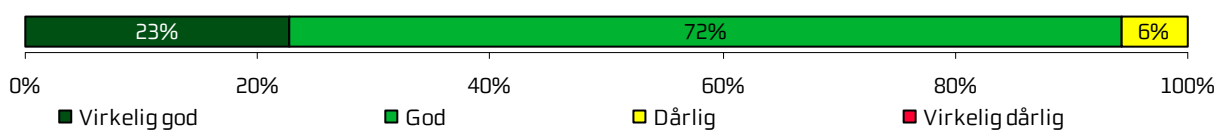
Vurdering af mundtlig information (n=93)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=67)



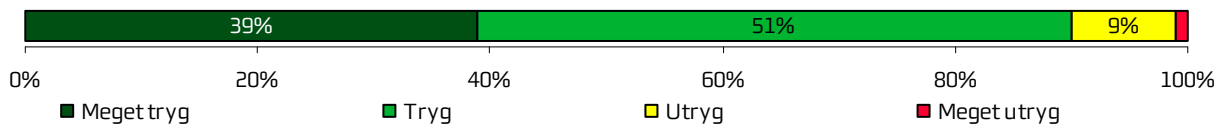
Vurdering af informationsmateriale (n=53)



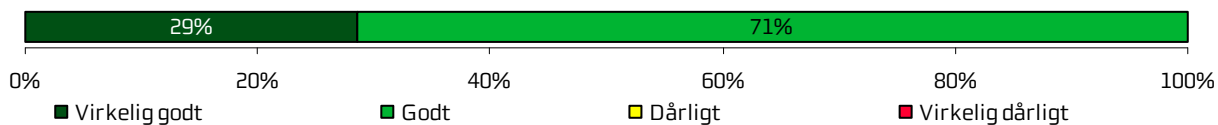
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	90 %	-	95 %	88 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	-	98 %	94 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	84 %	-	-	92 %	81 %	85 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	98 %	92 %	94 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

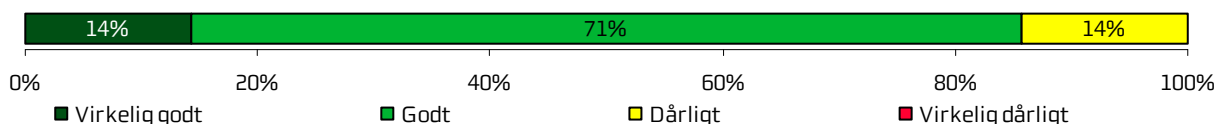
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=90)



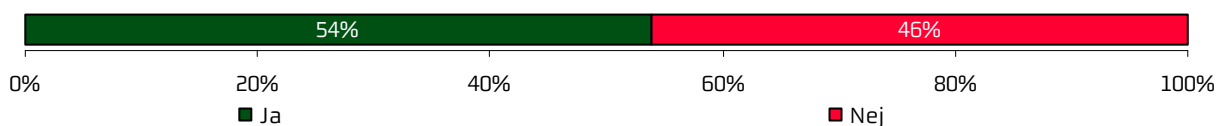
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=7)



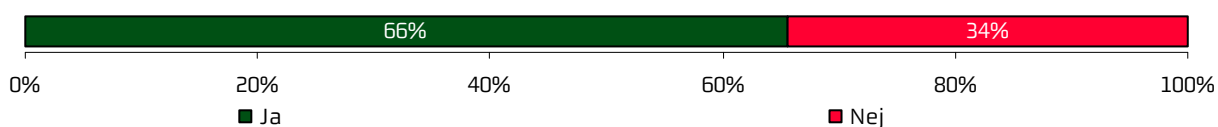
Orientering af praktiserende læge (n=28)



Information om kostens betydning for helbredet (n=26)



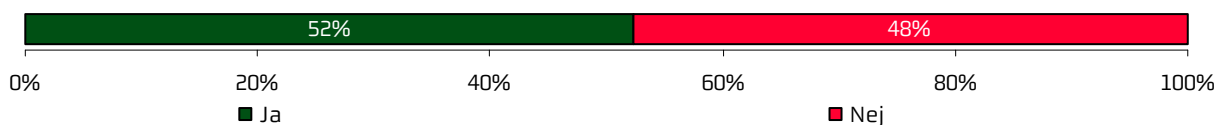
Information om motions betydning for helbredet (n=32)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=20)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=21)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	92 %	-	97 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	96 %	-	100 %	86 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	88 %	-	95 %	85 %	88 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	54 %	-	-	73 %	48 %	61 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	66 %	-	-	77 %	52 %	70 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	45 %	-	-	73 % *	51 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	52 %	-	-	78 % *	55 %	69 %

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

Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	Modtagelsen
4	Dårlig afmærkning til scanning af sygesikringskort.	Dårlig
6	Jeg var meget positivt overrasket over den store imødekommenhed og tilgængelighed, personalet udviste. Ikke overrasket, fordi jeg havde forventet det modsatte, men fordi jeg var bange.	Virkelig god
7	Kom ind før tid. Positivt.	God
9	Rigtig god modtagelse.	Virkelig god
11	Jeg blev positivt mødt af lægerne, som var gode til at forklare, hvad de foretog sig.	God
12	Jeg blev lovet at komme til som den første, da jeg [er syg] og kan ikke undvære vand, men jeg måtte vente i to timer.	Virkelig dårlig
15	Det er svært at finde ud af, hvilket venteværelse man skal vente i.	God
16	Rodet. For mange indtryk så man næsten overser, at man selv skal "registrere" sig/sin ankomst.	Dårlig
18	Maskinen var nem at scanne i og tjekke ind. Var ikke i personlig kontakt med personale.	God
20	Nåede ikke ind i venteværelset.	God
25	Personalet var hjælpsomt og henvendte sig til mig, da jeg gik forkert ved første besøg.	Virkelig god
33	Det var kun de første gange, der var personlig betjening. Nu er det jo mig selv med sygesikringsbeviset.	God
34	Havde ondt. Abscess in vulva. Gik og sad dårligt, men måtte vente meget længe på en seng og måtte selv gå op og få taget blodprøver.	Dårlig
38	Synes, det er svært at definere en modtagelse, når man modtages af en maskine.	God

Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	Fejlhåndtering
1	Blev henvist af egen læge til en forundersøgelse. Fik stillet en diagnose til forundersøgelsen. Fik en tid til operation. Mødte fastende op til operation. På operationsbordet, lige inden bedøvelsen, fik jeg en ny diagnose stillet (den første diagnose var forkert). Blev sendt hjem, fordi Horsens Sygehus ikke laver den operation, som jeg skulle have.	Dårligt
2	Fik ikke svar på de blodprøver, der blev taget.	Dårligt
8	Jeg havde en aftalt tid, men fik at vide, at jeg ikke kunne komme til. Fik tilbudt en tid senere på dagen, men det passede mig ikke.	Uoplyst
11	Lægerne læste ikke min journal grundigt, hvilket gjorde, at jeg blev fejlbehandlet, og ikke fik den medicin, jeg skulle have!	Virkelig dårligt
12	At jeg måtte vente så længe.	Uoplyst
21	Ingen fejl.	Uoplyst
30	Jeg blev forsøgt opereret efter rygmarvsbedøvelser, men den var givet forkert/virkede ikke. Så operationen måtte stoppes, og jeg blev lagt i fuld narkose.	Godt
31	Den første [læge] som undersøgte mig sagde, at jeg skulle komme igen for at få taget en scanning af en anden læge NN [], da hendes scanning var utydelig. Men da jeg kom den anden gang, til den anden [læge], havde hun ikke planlagt at scanne mig og fortalte mig blot, at mine blodprøveresultater ikke pegede på [sygdom], men da scanningen (den første som blev taget og var uklar) tydede på det, havde jeg nok [sygdom]. Så sagde jeg til hende, at jeg havde fået at vide, at hun skulle foretage en ny, bedre scanning end den første, og det var hun tilsyneladende ikke klar over. Men hun foretog scanningen alligevel og det var jeg glad for, for nu ved jeg med sikkerhed, at jeg har [sygdom] og behøver ikke at være usikker, hvilket jeg var efter mit første besøg.	Godt
32	Jeg måtte bede om en akuttid og fik at vide, at det blev en anden læge end NN, som jeg var i behandling hos. Jeg sagde, det var ok, men det viste sig, at det var det ikke. En del for mig meget intime spørgsmål, såsom hvordan jeg havde det med at røre mig selv, om jeg havde brugt pessar, hvordan med tamponer og til sidst, om jeg tilfredsstillede mig.	Uoplyst
33	Anden gang efter keglesnittet, stod der i jeres papirer, at jeg skulle have keglesnit. Det blev så "bare" lavet om til et skrab. Efter undersøgelsen i 2012 fik jeg svarbrevet, hvor der samtidigt stod, at jeg fremover skulle til kontrol ved egen læge. I år blev jeg alligevel indkaldt til ambulatoriet i Horsens, og mødte selvfølgelig op (havde på det tidspunkt heller ikke bestilt tid hos egen læge). Da kunne man godt se i egne papirer, at det var en fejl, men jeg fik alligevel taget skrabet.	Virkelig godt
35	Glemt at videregive min urinprøve, måske på grund af ferie.	Godt
36	Den eneste fejl var, at jeg blev indkaldt til Horsens. Jeg bor [i anden by] og fik under besøget i Horsens at vide, at undersøgelsen lige så godt kunne være foretaget [i anden by]..	Godt

Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	Samlet indtryk
10	Super forløb.	Virkelig godt
11	Jeg blev ikke hørt, når jeg sagde noget eller spurgte om noget. Jeg blev holdt hen, jeg vil ønske, der blev lyttet til og der var tid til mig.	Dårligt
14	Behandlingen var et forsøg. Fik fjernet æggestokke for at forebygge hormonel migræne. Ser desværre ikke ud til at virke.	Virkelig godt
15	Har flere gange oplevet meget smertefuld undersøgelse, hvor der ikke blev taget rimelig hensyn []. En gang blev det faktisk en rigtig lang undersøgelse med flere læger.	Uoplyst
18	Følte ikke, at han vidste, at jeg også fortsat er i behandling hos fysioterapeuten, selvom han et halvt år tidligere havde henvist mig, og at han ikke har læst, hvad hun har fundet frem til.	Godt
22	Sygeplejersken spurgte mig om forskellige ting, så jeg ikke kunne følge med i, hvad lægen forklarede [en kollega] om min undersøgelse.	Godt
24	Jeg manglede orientering om, hvornår jeg skulle starte igen med Vagifem. I de udleverede papirer stod, at man burde bruge Vagifem efterfølgende for at styrke skedevæggen (blev opereret for et rectocele), men da jeg var i tvivl, ringede jeg efterfølgende til afdelingen og fik så at vide, at jeg først måtte begynde efter sårheling, dvs. efter fire-seks uger, hvilket burde have stået i informationsmaterialet.	Godt
26	Finder det utrygt, at man ikke har mulighed for at følge op på mig, efter at celleforandringerne er forsvundet. Man henviser til egen læge, som jeg selv skal kontakt om et år. En indkaldelse til opfølgning på ambulatoriet ville være at foretrække.	Godt
27	Meget godt behandlet.	Virkelig godt
28	Træls, de ikke er enige, ville være rart med kun en læge i forløbet.	Godt
30	To læger havde anbefalet, at jeg fik fjernet livmoderen. Alligevel spurgte den læge, der skulle operere, om jeg havde fortrudt, ca. en halv time inden jeg blev kørt til operationen. Umuligt spørgsmål.	Godt
32	[]. Jeg mener, alle oplysninger var at finde på computeren. Jeg synes, det var særdeles ubehageligt!	Godt
33	Det er søde kompetente læger, sygeplejersker samt andet personale, jeg har været i kontakt med. Tro mig, et par af undersøgelserne er endt med, at jeg, inklusiv alle i rummet, fik en god gang befriende latterflip.	Virkelig godt
34	Jeg er en hyppig gæst og kender proceduren og har ikke behov for så meget information. Ved nogle gange mere selv. Det var udelukkende ventetiden, inden jeg kunne komme til at ligge, og at jeg selv måtte ned og få taget blodprøver. Havde sagt, at jeg havde svært ved at gå.	Godt
37	Har kun været til undersøgelse [få] gange og indkaldt til [få] undersøgelser. HAR KUN GODT AT SIGE.	Godt
38	De havde glemt at reservere/bestille tid til min kærestes blodprøvetagning, og [jeg] måtte derfor vente, selvom jeg kom hurtigt til.	Godt

Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	Samlet indtryk
3	Fik intet materiale.	Godt
5	Fik en virkelig god information om undersøgelsen, mens den foregik. Stor tak til NN og personale.	Virkelig godt
7	En pjece. Den var fin.	Virkelig godt
10	Super god.	Virkelig godt
11	Da jeg kom til anden skanning, googlede lægen navnet på den medicin, jeg fik, da hun ikke kendte til det. Det er fuldstændigt uprofessionelt.	Dårligt
13	Mine to besøg mundede ud i en operation []. Efter operationen manglede jeg information om, hvordan [området] nu er anatomisk []. Dette har jeg ikke hørt om eller kunnet læse om i informationsmaterialet.	Virkelig godt
15	Fik ikke nogen yderligere informationer angående min sidste diagnose, udover hvad lægen sagde.	Uoplyst
18	Fik kun en meget teknisk forklaring på min diagnose og den "trøst", at det går væk, når jeg går i overgangsalderen. Hmm, så sad man der og er ikke engang 30 endnu og med udsigt til daglige smerter. Ville ønske, de havde givet folder eller henvist til [en forening].	Godt
23	Jeg kunne godt have brugt mere information om bivirkninger m.m. Der blev jeg ikke informeret godt nok.	Godt
26	Personalet virkede under forløbet kompetent og tryghedsskabende, men da der ikke længere var celleforandringer, virkede man uinteresseret i mig. Det virkede utrygt, og jeg følte mig afvist og uinteressant.	Godt
28	Spurgte flere gange angående en blodprøve, men syntes ikke, jeg fik ordentligt svar, før jeg kom til sygeplejersken hos min egen læge.	Godt
34	[] Personalet ved, at jeg kender til alting, og alt for godt.	Godt
38	Vi fik at vide, at der ca. ville gå fem-seks uger inden svar. Og nu er der gået ca. otte, og vi har stadig intet hørt.	Godt

Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg

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


ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	Samlet indtryk
6	Jeg oplevede alle sygeplejersker, assistenter og portører meget venlige og hjælpsomme. Den læge, jeg havde samtale med til forundersøgelse lige sådan. På dagen til indgrebet mødte jeg en anden læge, der skulle lave selve indgrebet. Hun kom til stuen, da jeg var bedøvet (i en rus), og hun var væk inden jeg vågnede. Det oplevede jeg som meget ubehageligt. Jeg var bange og havde brug for at se den læge i øjnene, der skulle skære i mig/havde skåret i mig. Jeg havde et par spørgsmål, jeg ikke fik lejlighed til at stille hende.	Godt
8	Når I ved, at jeg ikke kan komme ind til den aftalte tid, hvorfor ringer I så ikke og giver besked?	Dårligt
11	"Hvis du skal på Horsens Sygehus, kan du lige så godt lægge dig til at dø"! Det er den sætning, man bliver mødt med ude i samfundet. Jeg synes, det var en dårlig måde, at I skulle omtales på, men desværre gik jeg derfra med samme følelse. Jeg har mødt indtil flere, der mener, at I mangler forståelse overfor patienten i den situation, de nu engang måtte stå i. Jeg er glad for, at jeg fik mulighed for at besvare disse spørgsmål, og jeg håber ikke at skemaet bliver smidt væk pga. dårlig omtale!	Dårligt
13	Der gik fem uger, inden praktiserende læge fik svar på prøverne af det væv, der blev fjernet og de måtte rykke for svaret. Information om kost, motion, rygning og alkohol ved jeg godt en masse om, så det var ikke relevant for mig at få oplysninger om.	Virkelig godt
18	Fortalte at bassintræning i varmt vand var godt.	Godt
25	Blev gjort opmærksom på, at jeg altid kunne kontakte afdelingen, hvis jeg fik det dårligere/havde flere spørgsmål, og fik udleveret et visitkort med kontaktinformation.	Virkelig godt
31	Jeg fik at vide, at kost og motion ikke ville gøre noget ved min PCOS, da jeg er slank. Men på nettet læser jeg lidt det modsatte. Jeg kan forstå, at det stadig diskuteres. Derfor krydsede jeg af ved 'nej', for jeg fik ikke nogen information om kost og motion i forhold til PCOS. Kun via pjecen jeg fik ved første besøg.	Godt

Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Skanderborg	Samlet indtryk
6	Den læge, der opererer, bør det være muligt at se i øjnene efter indgrebet. [Kvalitet i behandling]	Godt
10	Varm og empatisk modtagelse med hensyn til tryghed. God tid til nødvendig dialog, hvilket er særdeles positivt trods travlhed. [Pleje]	Virkelig godt
11	Personalet kunne godt involvere patienten mere i, hvad der bliver foretaget under undersøgelser. Der bliver brugt flere ord som "almindelige danskere" ikke bruger i deres hverdag. Når man ikke forstår, hvad der bliver sagt under en scanning, og man ikke kan se på personalet, om det er positivt eller negativt, ved man ikke, om man skal grine eller græde. Man ligger bare med en klump af uvished inden i sig. Hvis personalet tog sig bedre tid til både patienten og forberedelsen, vil folk også føle sig/blive bedre behandlet. [Kommunikation og information, Pleje]	Dårligt
15	Sygeplejerskerne var alle sammen super søde og hjælpsomme! [Relationer til personale]	Uoplyst
16	Indgangen: Venligst absolut kun vis, hvor man registrerer sig. Der stod meget på gangen (måske i forbindelse med nybyggeri). [Fysiske rammer]	Godt
17	Personalet er meget venligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Er kommet til kontrol/undersøgelse gennem [mange] år og er altid blevet taget godt imod. Føler at personalet er tilstede og har sat sig ind i den opgave, som de NU står over for. [Relationer til personale]	Godt
21	Første gang kom jeg i kørestol. Fik en seng på gangen og en kop kaffe, da jeg kom en halv time for tidligt. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
28	Der kunne godt være et sted i venteværelset, hvor man kan hænge sin jakke. Og så mangler der en skraldespand, der flød med plastkrus osv. på bordene. [Fysiske rammer]	Godt
29	Synes, at det var rigtig rart at have den samme læge de to gange, hvor jeg var til undersøgelse. Det giver en tryghed og en sammenhæng. Blev mødt af professionelle fagfolk :-). [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
31	[] Jeg var på besøg to gange, og ved det første besøg følte jeg mig meget tryk og godt modtaget af gynækologen. Mit andet besøg var dårligt. Jeg følte mig ikke forstået grundet misforståelsen vedrørende scanningen, og jeg følte, at jeg ikke blev taget seriøst, at PCOS var ingenting. Jeg ved godt, at det ikke er den værste lidelse overhovedet, men jeg følte, at diagnosen blev "minimeret", så at sige. Men det første besøg, var som sagt noget andet, det var rigtig godt. [Relationer til personale]	Godt
33	Umiddelbart er der ikke noget, som de kunne gøre bedre, for det har altid været en rolig og "behagelig" oplevelse i betragtning af, at det er en lidet flatterende stilling :-), som jeg har ligget i. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
34	Jeg er jo ikke rigtig en planlagt patient, men havde smerter og følte ikke rigtig, at der blev taget hånd om noget i den første halvanden time. Følte mig glemt og måtte spørge flere gange. [Kvalitet i behandling]	Godt
35	Venteværelset er kedeligt, fordi man sidder på række. Det kunne gøres lidt mere hyggeligt.	Godt

[Fysiske rammer]

-  38 Kedeligt venteværelse. Ville være skønt med internetadgang. Ville være rart, hvis man blev oplyst om eventuel ventetid. Godt
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Ventetid]

