

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Gynækologisk Ambulatorium Herning**

**Gynækologisk/Obstetrisk afdeling**

**Hospitalsenheden Vest**

**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](mailto: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: | 353 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter:                | 207 |
| Afsnittets svarprocent:                              | 59% |

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



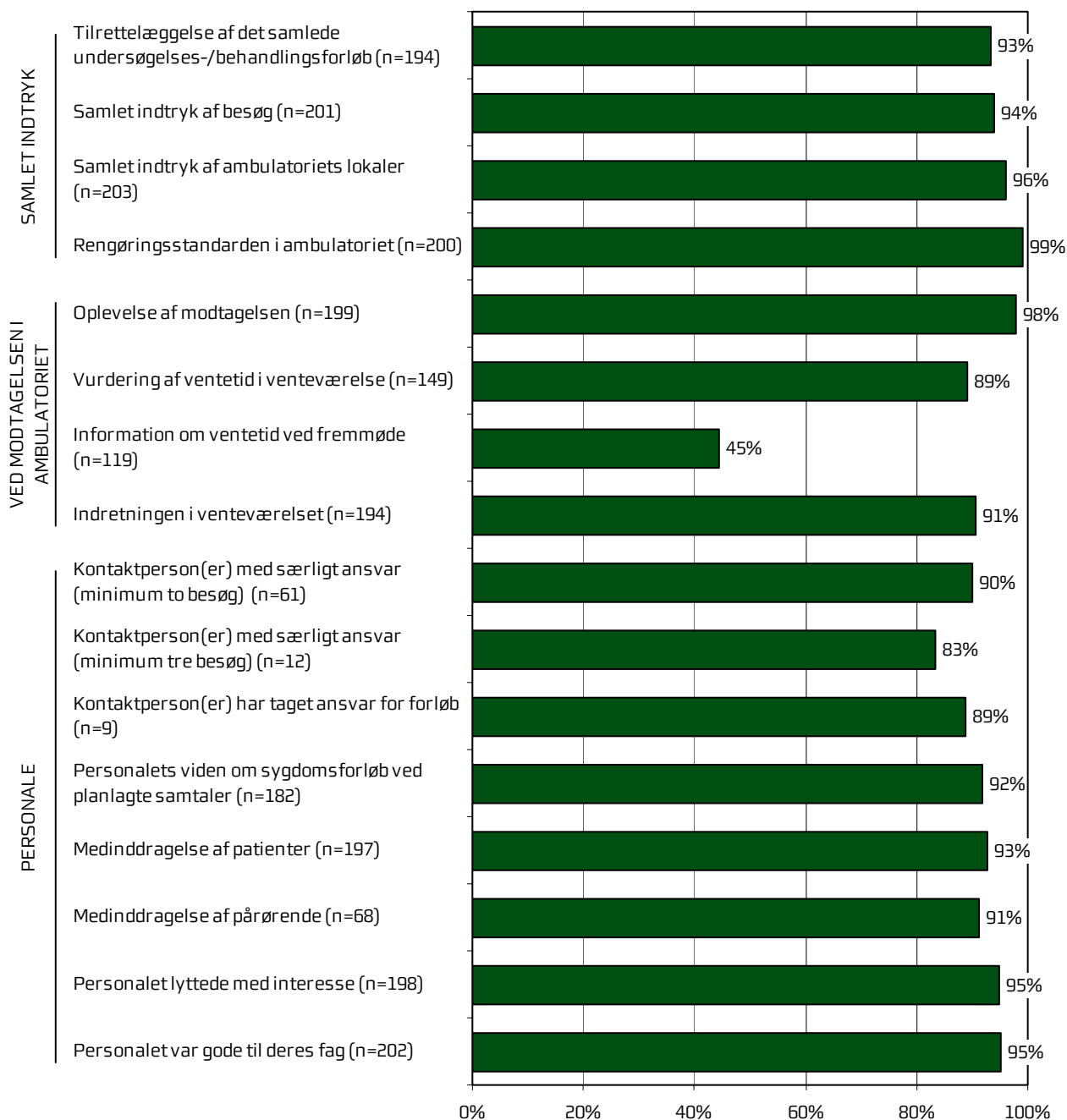


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

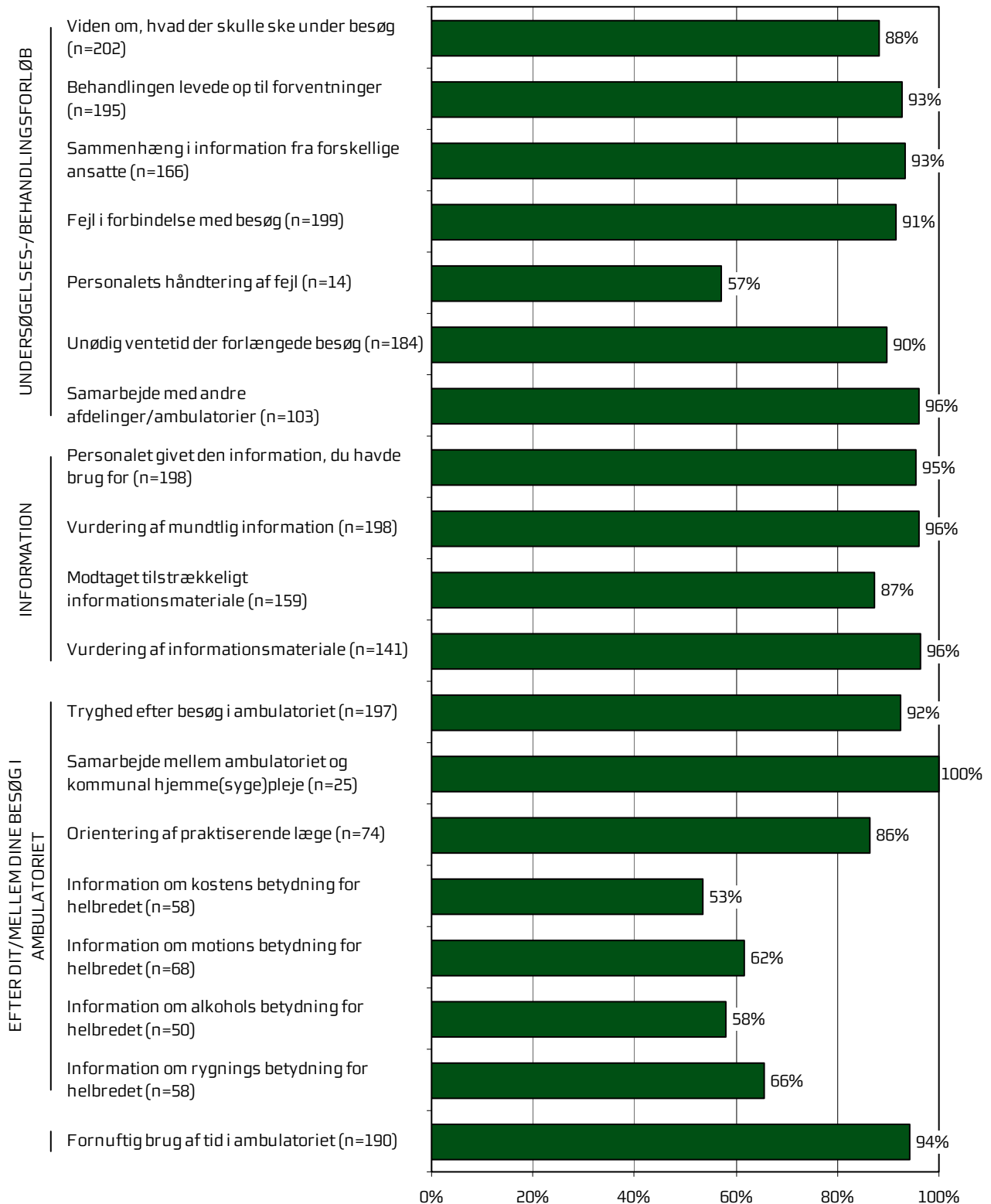
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

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

2012-tallet er for: Gynækologisk Ambulatorium Herning

2011-tallet er for: Gynækologisk Ambulatorium Herning

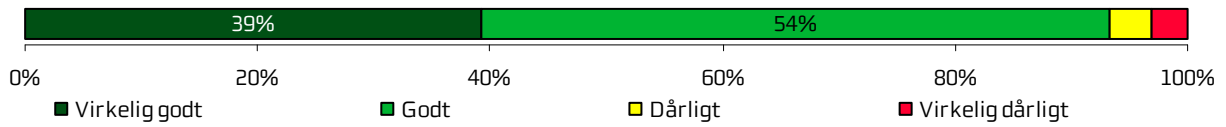
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

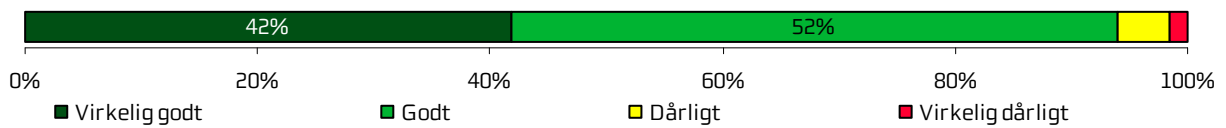
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

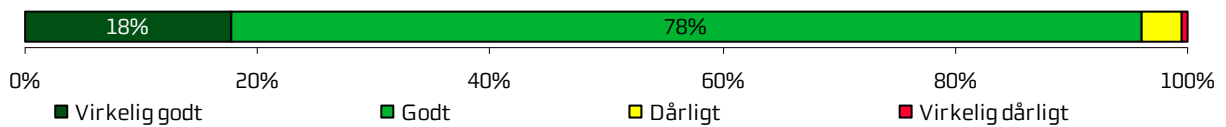
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=194)



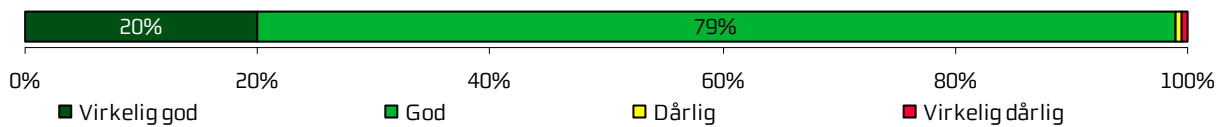
Samlet indtryk af besøg (n=201)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=203)



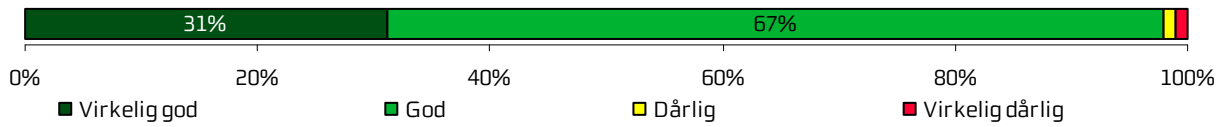
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=200)



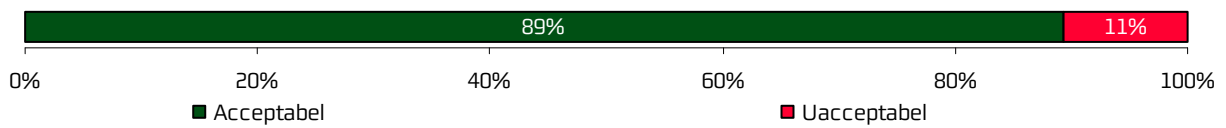
|  | 2013 | 2012 | 2011  | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|-------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |       | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 93 % | 97 % | 97 %  | 100 % *       | 92 %      | 96 %       |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?                          | 94 % | 97 % | 97 %  | 100 % *       | 93 %      | 97 %       |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?                                  | 96 % | 97 % | 97 %  | 100 % *       | 88 % *    | 94 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?                      | 99 % | 99 % | 100 % | 100 %         | 96 % *    | 99 % *     |

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=199)



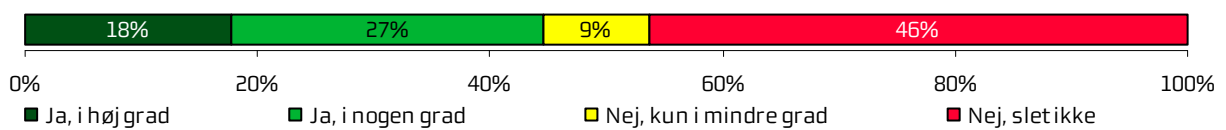
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=149)



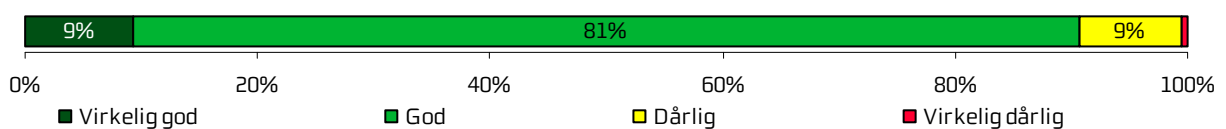
Længde af ventetid i venteværelse (n=146)



Information om ventetid ved fremmøde (n=119)



Indretningen i venteværelset (n=194)

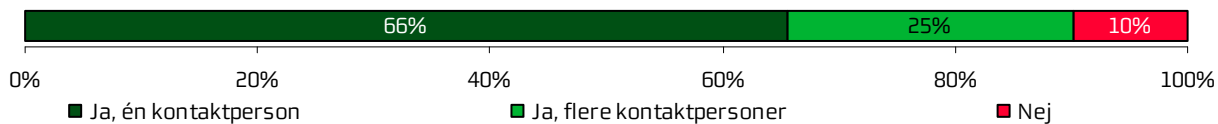




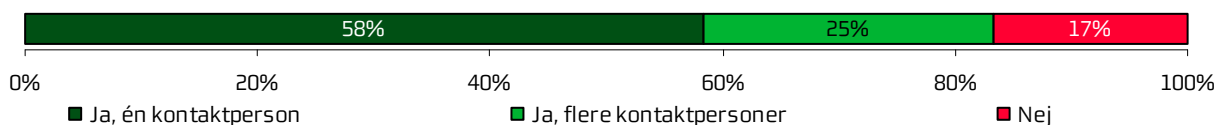
|  | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?  | 98 % | 96 % | 99 % | 100 % *       | 95 %      | 98 % *     |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 89 % | 92 % | 92 % | 99 % *        | 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?                 | 45 % | 42 % | 36 % | 76 % *        | 23 % *    | 42 % *     |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?   | 91 % | 95 % | 94 % | 98 % *        | 78 % *    | 89 % *     |

## Personale

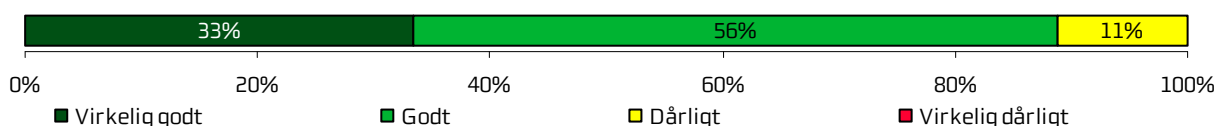
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=61)



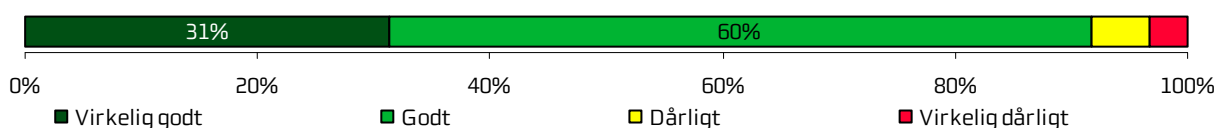
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=12)



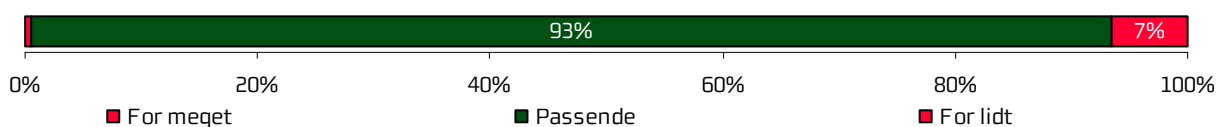
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=9)



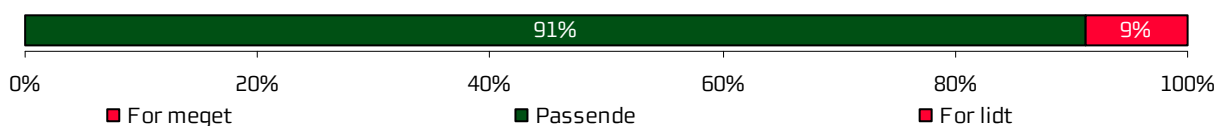
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=182)



Medinddragelse af patienter (n=197)



Medinddragelse af pårørende (n=68)



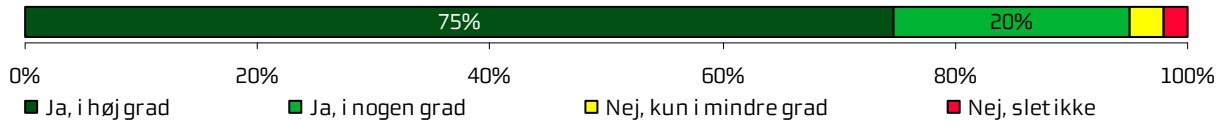
Personalet lyttede med interesse (n=198)



|  | 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)  | 90 % | 89 %  | 82 %  | 90 %          | 64 % *    | 81 % *     |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 83 % | 100 % | 93 %  | 97 %          | 69 %      | 83 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?  | 89 % | 100 % | 100 % | 100 %         | 92 %      | 98 %       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                                   | 92 % | 95 %  | 93 %  | 100 % *       | 90 %      | 95 %       |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   | 93 % | 92 %  | 93 %  | 99 % *        | 88 % *    | 94 % *     |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                               | 91 % | 92 %  | 84 %  | 97 %          | 84 %      | 91 % *     |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | 95 % | 96 %  | 94 %  | 100 % *       | 92 %      | 95 %       |

## *Personale (fortsat)*

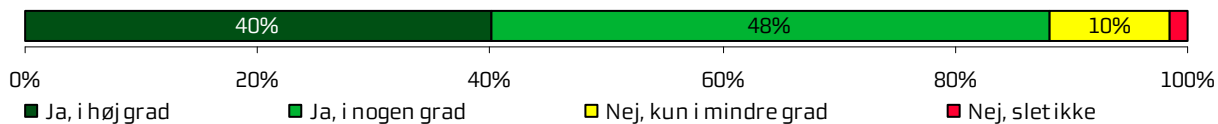
Personalet var gode til deres fag (n=202)



|  | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 95 % | 98 % | 97 % | 100 % *       | 94 %      | 98 %       |

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=202)



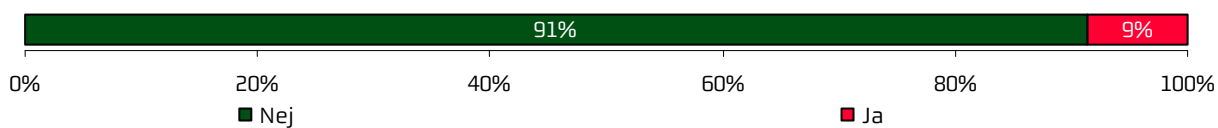
Behandlingen levede op til forventninger (n=195)



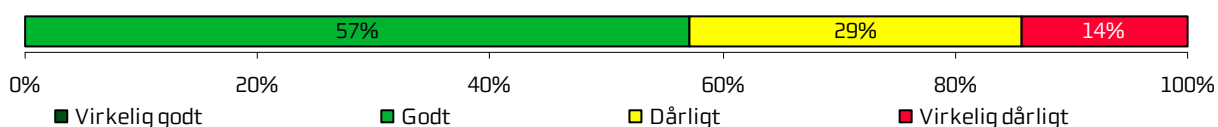
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=166)



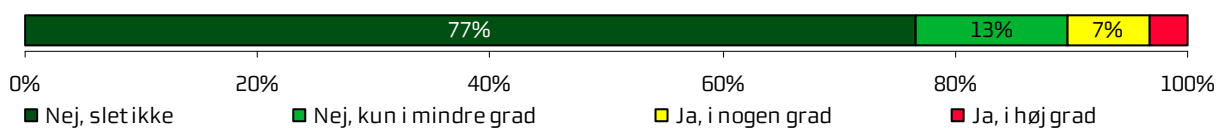
Fejl i forbindelse med besøg (n=199)



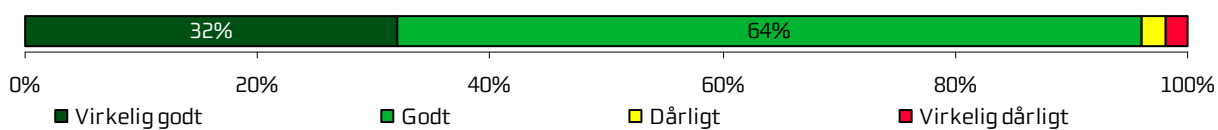
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=184)



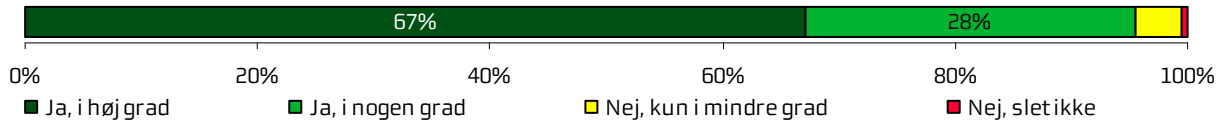
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=103)



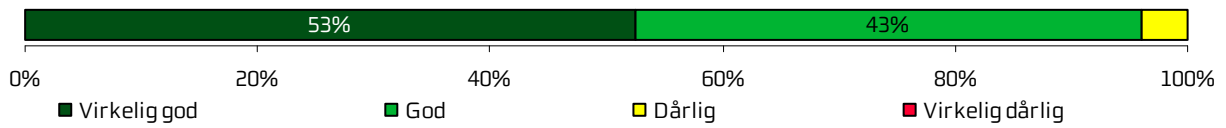
|  | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 88 % | 89 % | 88 % | 98 % *        | 83 %      | 90 % *     |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 93 % | 93 % | 92 % | 99 % *        | 87 %      | 93 % *     |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | 93 % | 97 % | 95 % | 100 % *       | 89 %      | 95 % *     |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 91 % | 96 % | 91 % | 100 % *       | 91 %      | 94 %       |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                       | 57 % | 62 % | 77 % | 88 % *        | 59 %      | 72 %       |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 90 % | 93 % | 93 % | 98 % *        | 72 % *    | 87 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | 96 % | 95 % | 95 % | 100 % *       | 91 %      | 95 % *     |

## Information

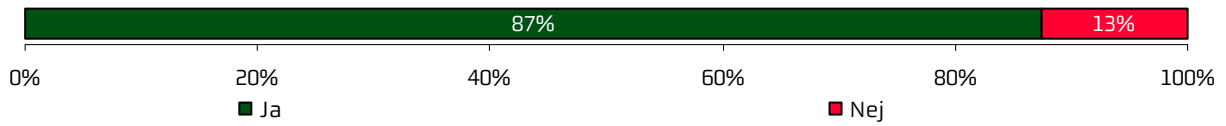
Personalet givet den information, du havde brug for (n=198)



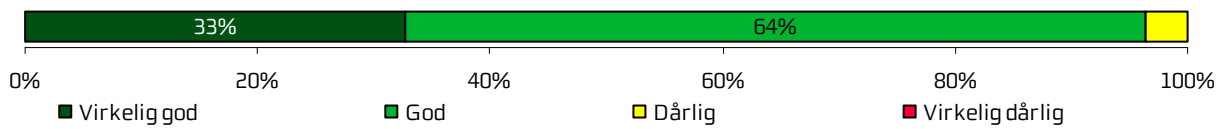
Vurdering af mundtlig information (n=198)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=159)



Vurdering af informationsmateriale (n=141)

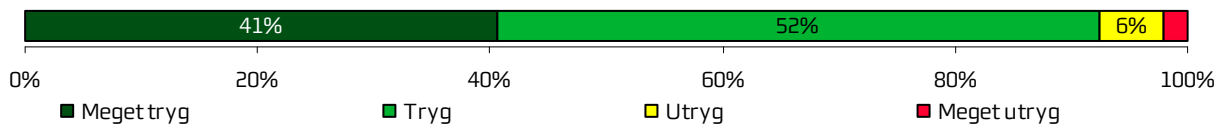




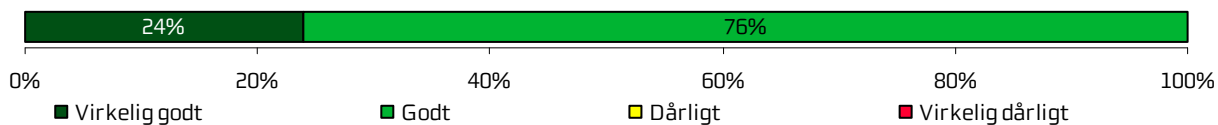
|   | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?                  | 95 % | 94 % | 95 % | 100 % *       | 88 % *    | 94 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?   | 96 % | 98 % | 98 % | 100 % *       | 92 %      | 96 % *     |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 87 % | -    | -    | 99 % *        | 70 % *    | 85 % *     |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?   | 96 % | -    | -    | 100 % *       | 89 % *    | 95 % *     |

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

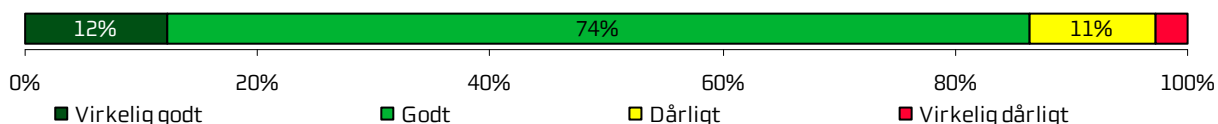
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=197)



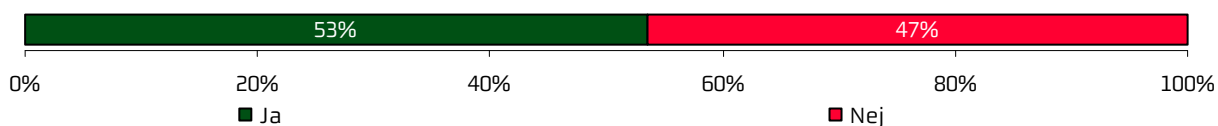
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=25)



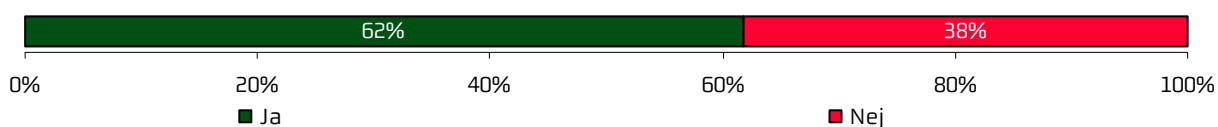
Orientering af praktiserende læge (n=74)



Information om kostens betydning for helbredet (n=58)



Information om motions betydning for helbredet (n=68)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=50)



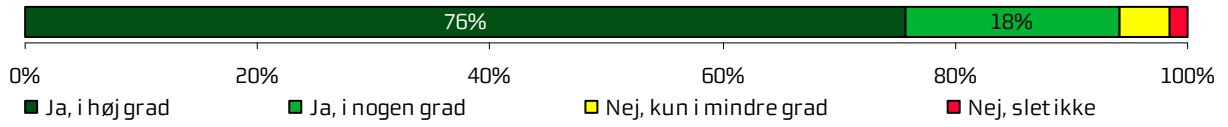
Information om rygningens betydning for helbredet (n=58)



|  | 2013  | 2012 | 2011   | Øvrige afsnit |           |            |
|--|-------|------|--------|---------------|-----------|------------|
|  |       |      |        | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?   | 92 %  | 93 % | 93 %   | 100 % *       | 88 %      | 94 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 100 % | 95 % | 81 % * | 100 %         | 84 % *    | 95 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                        | 86 %  | 91 % | 85 %   | 97 % *        | 76 %      | 87 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?  | 53 %  | -    | -      | 94 % *        | 36 % *    | 59 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?  | 62 %  | -    | -      | 94 % *        | 34 % *    | 67 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?   | 58 %  | -    | -      | 84 % *        | 35 % *    | 55 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?   | 66 %  | -    | -      | 87 % *        | 44 % *    | 63 % *     |

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=190)



|  | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 94 % | 96 % | 98 % | 100 % *       | 94 %      | 96 %       |



## 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               | 6                 |
| Kommunikation og information | 9                 |
| Kontaktperson                | 1                 |
| Kvalitet i behandling        | 12                |
| Pleje                        | 2                 |
| Relationer til personale     | 12                |
| Ventetid                     | 4                 |



## Gynækologisk Ambulatorium Herning

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning   | Modtagelsen     |
|----|---|-----------------|
| 5  | På trods af den triste grund til vores besøg er det uden sammenligning den bedste sygehusoplevelse, vi begge har haft. Vi følte, at alt blev smidt bare for at tage imod og tage sig af os. Vi blev behandlet med kærlighed, respekt og forståelse, og vi følte, at vi var "de eneste vigtige" patienter den dag. Vi var dybt taknemmelige.   | Virkelig god    |
| 6  | Ventede en time, inden de havde tid.  | Dårlig          |
| 16 | Flinke og venlige personaler.   | Virkelig god    |
| 18 | Søde sygeplejersker, god dialog.  | Virkelig god    |
| 19 | Meget smilende og imødekommende.  | Virkelig god    |
| 23 | Meget venlig og smilende.   | Virkelig god    |
| 25 | Hurtigt ind. Venlige mennesker.   | God             |
| 26 | Der var en hyggelig stemning i modtagelsen med fjernsyn og drikkevarer.   | God             |
| 30 | Smilende personale, hvilket gør, at ens eventuelle nervøsitet bliver afværget! Betød meget for mig.   | Virkelig god    |
| 34 | Døren ville ikke gå op. Det var svært at se, hvor jeg skulle henvende mig.  | Dårlig          |
| 36 | Fik en super god modtagelse og information vedrørende forløbet af NN, det skal hun have ros og tak for.   | Virkelig god    |
| 39 | En smule ventetid grundet hofteoperationer, men derefter blev jeg opereret meget hurtigt. Meget fin service/hjælp af sygeplejersker samt oplysning om operation m.m.!   | Virkelig god    |
| 43 | Efter henvisning fra [lægehus] visiteres til gruppe et, som skal have en tid indenfor 14 dage. Der gives en tid efter elleve dage. Ved henvisningstidspunktet er [blodprocenten lav, faldet drastisk den sidste tid], og jeg bløder fortsat lige så kraftigt. Kun ved gentagne telefoniske henvendelser til Gynækologisk Ambulatorium lykkes det at få en tid hurtigere. Efter [få besøg over en uges tid] er behandlingen færdig. [Blodprocenten nu endnu lavere]. Fejlen til ovenstående kan findes hos enten henvisningen fra praktiserende læge, visitationen på gynækologisk ambulatorium eller dårlig kommunikation mellem de to instanser. | Uoplyst         |
| 44 | Nej.  | Virkelig god    |
| 45 | Glad og smilende sekretær.  | God             |
| 56 | Fin modtagelse.   | God             |
| 58 | Husker ikke helt, mener det var ok. Var til undersøgelse i [sommers].   | Uoplyst         |
| 60 | Alle var venlige og imødekommende.  | God             |
| 61 | Forskellig ventetid. Første gang lang ventetid, men det var også akut tid.  | God             |
| 62 | Sødt og venligt personale. Smilende sekretær ved indgangen/modtagelsen :-)  | Virkelig god    |
| 64 | Blev mødt med venlighed og professionalisme.  | Virkelig god    |
| 66 | Lægen kaldt til operationsgangen. Derfor ca. 45 minutters ventetid. Blev dog tilbudt anden læge, men ønskede ikke dette selv, da jeg havde privat aftale med ønsket læge.   | God             |
| 75 | En ualmindelig ubehøvet og uanstændig behandling. En ventetid på [næsten en time], en sur sygeplejerske. En vag undskyldning fra læge NN, der ikke synes at have sat sig nok ind i min  | Virkelig dårlig |



problemstilling. Alt i alt en meget dårlig oplevelse :-{

-  76 Jeg fik en fin modtagelse af receptionisten, som fortalte mig, hvor jeg skulle sætte mig. God
-  80 Venligt modtaget af sekretær ved skranken. God

## Gynækologisk Ambulatorium Herning

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning   | Fejlhåndtering                       |
|----|---|--------------------------------------|
| 4  | Ved første undersøgelse fandt lægen ikke noget unormalt. Men en anden læge blev tilkaldt, og han fandt ved nærmere undersøgelse en polyp.   | Godt                                 |
| 10 | Undersøgelsen blev forlænget en del pga., at jeg for år tilbage har været i behandling på andet sygehus. Læge NN blev tilkaldt  | Uoplyst                              |
| 13 | Der stod i min journal, at jeg var udeblevet fra en undersøgelse, og det passer ikke, jeg har snakket med dem.  | Godt                                 |
| 21 | Lægen kunne ikke udføre [undersøgelsen]. Måtte tilkalde læge NN. [Flere forsøg] uden nogen form for bedøvelse! Det gjorde ikke så godt!   | Godt                                 |
| 34 | Læge NN var meget hårdhændet ved en prøve.<br><br>Måtte selv bede om vand.<br><br>Havde ondt i halsen resten af dagen.  | Uoplyst                              |
| 42 | Der var ingen sammenhæng i forløbet. Manglende kommunikation. Mangel på empati. Virkelig dårlig oplevelse.  | Dårligt                              |
| 43 | Fejl i forbindelse med visitationen. Ellers ikke fejl ved besøgene i ambulatoriet.  | Uoplyst                              |
| 46 | Jeg kom ind før en anden, som ikke var mødt op. Min knude var større, end den virkelig var. De fandt fejlen med det samme.  | Godt                                 |
| 48 | At den læge, der havde aftalt ny tid med mig slet ikke var der, og den nye læge anede intet om mig og mit problem. Sygeplejersken vidste mere om problemet end lægen, ikke just trygt. Jeg valgte selv at stoppe og søge anden hjælp.   | Virkelig dårligt                     |
| 52 | At jeg fik en melding fra min kontaktperson ved besøg og en anden melding pr. brev fra en anden læge. Det var meget forvirrende.  | Godt                                 |
| 54 | Jeg var blevet henvist med symptomer, som ikke blev snakket om under besøget. Lægen spurgte ikke og drog tydeligt forkerte konklusioner, PÅ TRODS AF, AT JEG FORSØGTE AT FORKLARE, AT DET NÆVNTE IKKE PASSEDE MED MINE SYMPTOMER! Efterfølgende gav sygeplejersken en forkert patientpjece.                                   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 55 | At det ikke var den samme læge i hele behandlingsforløbet.  | Godt                                 |
| 57 | Lægerne på ambulatoriet har efter min operation skrevet den forkerte æggestok i systemet, og nu skal jeg selv informere læge om det.  | Dårligt                              |
| 61 | Der skete ikke fejl, men oplevede at fokus blev flyttet fra [problem], som jeg var kommet for at få undersøgt, til [andet problem].<br><br>Da jeg mindede personalet om, det var derfor, jeg var kommet, blev der handlet på det, og der blev iværksat behandling for dette efter personalet havde konfereret med overordnet. | Uoplyst                              |
| 63 | Skulle komme to gange, da der ikke var celler nok til test første gang.   | Godt                                 |
| 68 | Fik indlæggelse tilsendt. Skulle faste m.m. Ikke aktuelt overhovedet. Spild af seng. Fik af de to første læger at vide, der var tale om operation (var ikke enig med de første). Den tredje læge spurgte, hvad jeg kom efter?? (Fået indkaldelse tilsendt).   | Dårligt                              |
| 69 | Kom hjem med en tom æske flagyl. Da jeg mødte ind til OP og nævnte det, sagde sygeplejerske, at hun altid udleverede flagyl UDEN æske. Kunne være smart, at alle udleverede enten med eller uden.   | Dårligt                              |

Det er ikke mit indtryk, at fejlen blev brugt som anledning til at ændre/præcisere indleveringsproceduren.

- |      |   |                  |
|------|---|------------------|
| ✎ 70 | Til det første besøg (akut henvisning af lægen) havde jeg fået at vide, at jeg skulle komme en halv time senere, end den tid de havde til at stå i ambulatoriet. Jeg troede, jeg kom i god tid, da jeg kom et kvarter før den tid jeg havde fået oplyst, men kom i virkeligheden et kvarter for sent. | Godt             |
| ✎ 76 | Jeg har virkelig sjældent haft en så dårlig oplevelse, som jeg havde til denne undersøgelse. Læge NN havde en forudindtaget holdning til mig og mit problem og behandlede mig som en dum naiv blondine []. [Jeg ønskede blot] svar på, om jeg kunne [få] lindret [mine] smerter [].                   | Virkelig dårligt |

## Gynækologisk Ambulatorium Herning

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

| ID | Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning  | Samlet indtryk   |
|----|--|------------------|
| 3  | Grundig undersøgelse og god information.   | Virkelig godt    |
| 5  | Da mit besøg ikke var aftalt på forhånd (spontan abort), var der ingen 'forventninger' til dette besøg. Men stor ros til både gynækologisk afdeling og sengeafsnittet. Skulle det ske for os igen, håber jeg, at vi bliver taget imod af de samme skønne mennesker. Jeg håber, I giver rosen videre, vi var dybt taknemlige.   | Virkelig godt    |
| 6  | Ventede [mange] timer inden undersøgelse. Jeg er [ældre].  | Godt             |
| 8  | Fem minutter er ikke ventetid. Der blev kaldt en bagvagt for at være sikker på, at der ikke skulle gøres noget, og det tager den tid, det tager, da jeg jo ikke er den eneste patient. Men det føltes ikke som længe.  | Virkelig godt    |
| 9  | De havde travlt med at fortælle mig, at jeg skulle tabe mig, og gjorde nar af mig, følte jeg.  | Virkelig dårligt |
| 14 | Jeg havde en dårlig oplevelse, efter jeg fik at vide, at jeg havde mistet mit barn. Jeg blev selvfølgelig meget ked af det og skulle med det samme beslutte, om det skulle være kirurgisk eller medicinsk [abort]. Jeg valgte kirurgisk og blev derefter placeret i venteværelset imellem alle de ventende gravide og skulle vente på, at jeg skulle videre til narkoselægen. Jeg var helt vild ked af det og kunne slet ikke styre tårerne, havde mest af alt lyst til at løbe ud af hospitalet. Det var utrolig svært at sidde og kigge på alle de glade gravide, som sad og ventede på, at de skulle til undersøgelse. Jeg ville ønske, jeg var blevet fulgt direkte op til narkoselæge og havde ventet der i stedet for. | Godt             |
| 15 | Høj faglig kvalifikation.  | Virkelig godt    |
| 20 | Jeg er henvist af genetisk forskning pga. [kræft] i familien.  | Virkelig godt    |
| 22 | Meget veluddannet personale, fantastisk imødekomende. Gjorde en tilsyneladende ubehagelig operation til en ok oplevelse.   | Virkelig godt    |
| 23 | Top professionelt personale, venlige, imødekomende og frem for alt gjorde personalet mig ganske tryk, hvad jeg ser som noget væsentligt.   | Virkelig godt    |
| 24 | Hvis man vurderer ud fra alle mine besøg/kontroller i ambulatoriet, kan det godt som patient føles lidt "samlebåndspræget", men generelt er oplevelserne positive og personalet effektivt.   | Godt             |
| 25 | Meget professionel. God behandling. Tog mig meget seriøs, på trods af at mit problem kun opstår i forbindelse med fritidsaktivitet.  | Virkelig godt    |
| 30 | Vil gerne komplimentere NN for hendes håndtering af mig. Det har sat sine spor på den gode måde!   | Virkelig godt    |
| 31 | Den læge, der lavede undersøgelsen, var fysisk hård, da lægen skulle undersøge mit underliv. Jeg skulle have en pause, fordi lægen tog for hårdt fat og brugte instrumenterne voldsomt.  | Dårligt          |
| 34 | Det var meget svært at få læge NN til at lytte til mit ønske om behandling, og hvilken jeg ønskede. [Vedkommende] overhørte mig totalt, og det var først, da jeg blev vred, at [vedkommende] lyttede. Heldigvis var sygeplejersken sød.  | Dårligt          |
| 35 | Jeg fik ikke nogen forklaring på, hvordan jeg kunne have undgået at få denne sygdom.   | Godt             |
| 38 | Da det var en akut indlæggelse og efterfølgende akut operation, er det svært at svare på nogle af spørgsmålene. Men alt i alt var folk meget dygtige, venlige og professionelle. Stor ros og tak til de ansatte.   | Virkelig godt    |
| 41 | For lidt information om det de fandt. Ingen løsning på problemet, som jeg kom med, men de fandt et nyt problem. Meget forvirrende og utrygt, når yderligere læger tilkaldes uden så meget information.   | Godt             |

|      |  |                  |
|------|--|------------------|
| ✎ 42 | Jeg er meget skuffet over, at der slet ikke tages hensyn til det psykiske.   | Dårligt          |
| ✎ 43 | Man bliver undersøgt af meget 'unge' læger, som mangler indsigt i den nødvendige behandling og især til medikamenterne. Det tredje besøg var helt sikkert det bedste besøg.  | Godt             |
| ✎ 45 | Jeg har en del besøg i ambulatoriet, så har flere gange oplevet følgende: Selvom jeg har haft første tid fra morgenen af, har jeg oplevet at sidde 20 minutter og vente. Jeg oplever, at personalet ikke starter dagen til det aftalte tidspunkt. Jeg oplever meget smilende og imødekomende personale hele vejen rundt. Men oplever ikke helt, at der lyttes til mig som patient, da jeg vil mene, at jeg kender min krop bedst. Dette har i mit tilfælde betydet, at jeg skulle igennem flere operationer/indgreb. Havde man lyttet, kunne jeg have reduceret dette til en operation. Jeg vil mene, det er ressourcespild. | Dårligt          |
| ✎ 46 | Astmapatient. Alle slags dufte går lige ind og påvirker mig. Tobak, parfume, blomster, appelsiner osv.   | Virkelig godt    |
| ✎ 47 | Jeg oplevede, at personalet sørgede for, at jeg kunne komme til at tale med læge NN på samme dag, selvom jeg skulle have ventet til ugen før operationen. På den måde var jeg fri for at skulle til Herning igen. Jeg syntes, det var meget fleksibelt og var en virkelig god oplevelse.   | Virkelig godt    |
| ✎ 48 | Syntes, det var spild af min tid at tage fri fra arbejde og komme ind til en "læge", der ikke kendte til problemet og mig. Troede det var den samme, som aftalte gangen før, at hun ville se mig igen.   | Uoplyst          |
| ✎ 50 | Først efter en del undersøgelser fik jeg et kontinuerligt forløb med et fast personale, der kendte til mit forløb, hvilket jeg fandt frustrerende, da jeg flere gange måtte starte forfra med at forklare mit forløb, og hvilket gjorde, at jeg ikke følte personalet satte sig ind i min situation. Det blev dog bedre til sidst. Derudover måtte jeg søge andetsteds for at finde en forklaring på min problematik, og fandt at grundlæggende ting ikke var blevet undersøgt.  | Godt             |
| ✎ 54 | Jeg blev, før mit besøg i Gynækologisk Ambulatorium, henvist til fysioterapeut, som ikke modtog journal eller lignende før dagen før, dvs. en overførselstid på tre uger. Fysioterapeuten var derfor ikke orienteret om forløb eller undersøgelse!   | Dårligt          |
| ✎ 56 | Det kunne være rart, hvis man kom ind til de samme hver gang, men jeg ved også godt, at dette ikke er realistisk.  | Godt             |
| ✎ 58 | Mangler opfølgning. Har aldrig hørt slutresultatet af blodprøver. Spurgte hos egen læge, han havde heller ikke fået noget.   | Uoplyst          |
| ✎ 59 | Aldrig den sjoveste undersøgelse, men gik fint :).   | Virkelig godt    |
| ✎ 67 | Nej.   | Godt             |
| ✎ 76 | Kom grædende ud derfra med en følelse af at være blevet kritiseret på det groveste, misforstået, overhørt og særdeles krænket.   | Virkelig dårligt |
| ✎ 79 | Fin og professionel og med guidning, så man vidste, hvad man skulle i denne situation.   | Godt             |
| ✎ 80 | Ventetiden, inden jeg blev kaldt ind, var rigelig lang, men ikke nok til at jeg vil kalde det uacceptabelt. Har kun været mødt af kompetent og venligt personale de gange, jeg har været i ambulatoriet, og har følt mig lyttet til.   | Godt             |
| ✎ 82 | Jeg oplevede en enkelt læge, som havde alt for travlt. Jeg følte mig meget utryk ved hende. Hun tog ikke hensyn til, at jeg var bange. Resten af lægerne, jeg besøgte, var super dygtige! (Det er dem, jeg har svaret ud fra).   | Godt             |

## Gynækologisk Ambulatorium Herning

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

| ID | Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning   | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 8  | Jeg fik en akut tid. Min egen læge ville være sikker på, om jeg skulle skæres i [pga. tidligere omstændigheder].  | Virkelig godt  |
| 10 | Direkte telefonbesked fra den læge, som jeg blev undersøgt af. Det synes jeg, der var rigtig godt.  | Godt           |
| 11 | Det kom bag på mig, hvor lang tid det tog, før jeg var tilbage til job.   | Godt           |
| 15 | Ok.   | Virkelig godt  |
| 20 | Nej.  | Virkelig godt  |
| 22 | Nej.  | Virkelig godt  |
| 23 | Oplysende på en klar og konkret måde, meget nemt at forstå og sætte sig ind i.  | Virkelig godt  |
| 32 | I det sidste brev, jeg modtog, stod der "lette celleforandringer". Jeg ville gerne have haft mere information, om det er noget, jeg skal være nervøs for, og hvordan jeg skal forholde mig til det udover et tjek om tre måneder.   | Godt           |
| 34 | Fin skriftlig information. Sygeplejersken informerede rigtig fint.  | Dårligt        |
| 35 | Jeg har ikke fået at vide, hvordan jeg har fået denne sygdom, eller hvordan jeg kan undgå, at det sker igen.  | Godt           |
| 37 | Der manglede informationspjece i indkaldelsesbrevet.  | Godt           |
| 40 | Det kunne have været en god ide, at udlevere noget/lidt information om, hvordan jeg skulle tage mine piller. Stod pludselig og blev i tvivl, men kontaktede så afdelingen, og fik den fornødne information.   | Godt           |
| 41 | Fik alt for lidt information, og intet om den kommende behandling.  | Godt           |
| 42 | Fik ingen information om spontan abort.   | Dårligt        |
| 45 | Har oplevet et højt niveau af information.  | Dårligt        |
| 49 | Nej.  | Godt           |
| 53 | Godt.   | Virkelig godt  |
| 54 | Ved andet besøg oplevede jeg en god, lyttende læge. En ordentlig undersøgelse og relevante spørgsmål. Og den RIGTIGE og GODE patientpjece!  | Dårligt        |
| 58 | Går faktisk og spekulerer på, hvad jeg skal gøre. Ville gerne, hvis sygehuset havde skrevet eller ringet, at alt var ok eller ikke.   | Uoplyst        |
| 71 | Jeg har fået lavet [indgreb], og det har været lidt forvirrende at finde rundt i de mulige resultater, man kan blive mødt med ved de efterfølgende kontroller. Jeg var af den opfattelse, at det var enten [det ene eller det andet], men jeg går nu til kontrol hver sjette måned pga. [anden sygdom]. | Virkelig godt  |
| 80 | Har ikke fået skriftlig information om sygdommen, men om behandling.  | Godt           |

## Gynækologisk Ambulatorium Herning

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

| ID | Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning  | Samlet indtryk   |
|----|--|------------------|
| 31 | Lægen var for hård i behandlingen af mit underliv.   | Dårligt          |
| 33 | Det tog alt for lang tid, inden der blev rapporteret tilbage til egen læge. Oplevede at være hos egen læge, som ikke havde fået besked fra ambulatoriet. Han ringede til ambulatoriet, men kunne ikke få nogen i tale, der kunne give besked om resultat/konklusion af undersøgelse. | Godt             |
| 34 | Der stod i brevet, at det ville tage ca. ½ time med undersøgelse. Fra mit mødetidspunkt på sygehuset til jeg kunne tage hjem, gik der over fire timer. Helt uacceptabelt. Der var ingen samarbejde mellem [afdelinger].  | Dårligt          |
| 37 | Mit prøvesvar var seks uger undervejs. Modtog det først, da jeg ringede og rykkede. Informeret om, at svartiden ville være tre til fem uger.   | Godt             |
| 58 | Har ingen information fået om spørgsmålene i 32. Ved derfor ikke om, det er aktuelt for mig.   | Uoplyst          |
| 61 | Dejligt med brev om svar på celleforandringer, der fortalte, det ikke var alvorligt.   | Godt             |
| 62 | Nej! Jeg er taknemmelig over at blive fulgt med årlige kontroller. Det giver mig en stor tryghed, da jeg er familiært disponeret for udvikling til cancer [ ].   | Virkelig godt    |
| 72 | Evt. lidt mere information om, HVORDAN scanning foregår, og om man forventer at få svar med hjem (hvis det er muligt at informere om).   | Virkelig godt    |
| 76 | Fik overhovedet ikke svar eller hjælp til mine problemer, men blot at vide, at hun vidste, jeg var der, fordi jeg synes, jeg er grim forneden men ikke ville operere mig. Dette var langt fra, hvad jeg ønsker.  | Virkelig dårligt |
| 77 | Synes, der gik lang tid, inden jeg modtog svar på undersøgelsen.   | Godt             |
| 78 | Fik at vide, at der ville komme et brev med svar på undersøgelsen ca. to uger efter undersøgelsen. Jeg måtte selv ringe og rykke for svar ca. en måned efter besøget. Brevet kom ret hurtigt derefter.   | Godt             |

## Gynækologisk Ambulatorium Herning

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

| ID | Kommentarer - Gynækologisk Ambulatorium Herning  | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1  | Jeg blev behandlet fint, den korte jeg var der!  | Godt           |
| 2  | Følte, at de tog mig meget seriøst og gav den tid, jeg havde behov for. TAK.   | Godt           |
| 3  | En oplevelse. Sygeplejersken gjorde et godt arbejde, ligesom hendes information var i top.<br>[Relationer til personale]   | Virkelig godt  |
| 5  | Angående rengøring og indretning så må jeg indrømme, at jeg var så lidt mig selv, at det så jeg overhovedet ikke på. Da vi kom ind, blev vi ledt væk fra venteværelset, sådan at vi kunne være i ro, og det var jeg glad for, da jeg havde meget ondt og ikke var mig selv. Men jeg er helt sikker på at både indretning og rengøring har været i top.<br>[Fysiske rammer, Pleje]        | Virkelig godt  |
| 12 | Patienter og pårørende sidder for tæt i venteværelset. For få og slidte toiletter. Godt [at det er] samme læge hvert år (jeg kommer en gang årligt). Jeg føler, der bliver brugt den tid, jeg har brugt for.<br>[Fysiske rammer, Kontaktperson]  | Virkelig godt  |
| 14 | Ventetiden er træls. Jeg har minimum ventet 30 minutter hver gang. Jeg har endda også spurgt til, om jeg er glemt, da ventetiden næsten var 60 minutter. Jeg får helt lyst til at møde 30 minutter senere, så passer det jo næsten. Jeg har jo også et arbejde, som jeg skal passe.<br>[Ventetid]  | Godt           |
| 17 | Jeg vil bare sige, at jeg fik en rigtig god behandling af såvel læge som sygeplejerske. De var alle rigtig søde. Jeg var tryk ved at være på sygehuset.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]   | Virkelig godt  |
| 23 | Alle er nok lidt angst før undersøgelse. Jeg må sige, at selve undersøgelsen var optimal, der er intet der kunne gøres bedre. Jeg er i den grad positivt overrasket over det gode forløb.<br>[Kvalitet i behandling]   | Virkelig godt  |
| 25 | Super dejlig og i mødekomme læge og sygeplejerske. Virkede faglig gode. Tog mig alvorlig, selv om jeg har et lille problem sammenlignet med andre.<br>[Relationer til personale]   | Virkelig godt  |
| 27 | Jeg synes, at sygeplejersken, som var med inde til min anden undersøgelse, var RIGTIG god til at informere mig om, hvad der foregik, og hvad de kiggede efter, mens de skannede mig.<br>[Kommunikation og information, Relationer til personale]   | Godt           |
| 28 | Har kun masser af roser til dem alle, der var i kontakt med mig. De var med til, at jeg ikke et eneste sekund følte mig utryk ved situationen. Faktisk havde vi det ret sjovt, hvilket er lige i min ånd, og det var vidunderligt de tog tråden, for tiden fløj af sted på operationsbordet.<br>[Kvalitet i behandling]  | Virkelig godt  |
| 29 | Venligt og imødekomme personale.<br>[Pleje]  | Godt           |
| 30 | [Mht. rengøringsstandarder]: Da jeg ikke bemærkede noget, må det enten have været godt, eller jeg var optaget af noget andet. Særligt god er stemningen! Personalet virkede oprigtigt positive og smilede. Selv dem som ikke var tilknyttet mit forløb smilede til mig. Det viser overskud! Så hvad end der gør det, bliv ved med det :-).<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt  |
| 33 | Kunne godt tænke mig, at man før undersøgelse blev orienteret om, hvilken læge man skulle undersøges af. Navn, status.<br>[Kommunikation og information]   | Godt           |
| 34 | Fortælle, hvis der er ventetid, så der er muligt for at foretage sig noget andet end at sidde og vente.  | Dårligt        |



|    |  |               |
|----|--|---------------|
|    | [Ventetid]   |               |
| 35 | Der var virkelig beskidt på toilettet. Der var blod mange steder. Ikke særlig betryggende, når jeg lige havde fået foretaget et indgreb og blev bedt om at tisse, inden jeg måtte forlade hospitalet.<br>[Fysiske rammer]  | Godt          |
| 39 | Jeg blev opereret hurtigt og smertefrit uden nogen efterfølgende gener. Tjek på kvalitet under hele forløbet, dette (Herning) sygehus virker til at være langt mere ressourcestærkt end [andre sygehuse] [ ].<br>[Kvalitet i behandling]   | Godt          |
| 40 | Jeg skal til en opfølgende undersøgelse [i efteråret 2013], og her vil jeg spørge om den blødning, jeg skulle forvente (men som ikke kom). Måske har jeg misforstået informationen under mit første besøg, men det vil jeg få afklaret der. Har ingenting at klage over. Søde og venlige personer, der undersøgte mig ved mit første besøg.<br>[Kommunikation og information, Relationer til personale]                            | Godt          |
| 41 | Den uvished, jeg forlod jer med, var skrækkelig!   | Godt          |
| 43 | Ved det tredje og sidste besøg blev der samlet godt op på hele forløbet og informeret grundigt. Ansvarlig læge og sygeplejerske har været kontaktpar i de første par uger efter endt behandling. Det har været så godt og givet tryghed.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]  | Godt          |
| 46 | Jeg mødte den læge, som skal operere mig. Han brugte tid til at lytte, høre og svare.<br>[Relationer til personale]  | Virkelig godt |
| 51 | Jeg har oplevet de gange, hvor jeg har været på Gynækologisk Afdeling i Herning, at det er dygtige læger/sygeplejersker, som jeg har haft kontakt til. Jeg vil helt klart anbefale andre kvinder at benytte sig af Gynækologisk Afdeling i Herning. Tak for god behandling.<br>[Kvalitet i behandling]   | Virkelig godt |
| 54 | Første besøg: Generelt dårligt indtryk, forkert information. Dårligt skrevet journal, ikke videre-sendt til fysioterapeuten. Dårligt lyttende læge og derfor UTRYGT og FRUSTRERENDE!<br><br>Andet besøg: God og lyttende læge. Symptomer undersøgt og talt om. Derfor en relevant information og en TRYK oplevelse! Diagnose, der har "virket".<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Dårligt       |
| 56 | Personligt har jeg haft det svært ved undersøgelsen (vævsprøver), og bliver ofte utilpas. Det kunne være rart, hvis denne besked stod i min journal, sådan at de nye læger var klar over det fra gang til gang, så de vidste, at jeg skal have meget information for at være tryk.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]  | Godt          |
| 57 | Jeg synes, at [der] i selve undersøgelsesrummet skulle være noget omklædningsrum eller at en kvinde skulle få et håndklæde til at gemme sig lidt ind, når hun er uden (tøj) nederdele. Der skulle være en plads til at lave sig klar inden undersøgelsen, vaske sig i de private dele.<br>[Fysiske rammer]   | Godt          |
| 60 | De to gange jeg har været i kontakt med ambulatoriet, har der været fuld tilfredshed fra min side.   | Virkelig godt |
| 62 | Jeg er meget tilfreds med undersøgelsen. Jeg føler mig velkommen og er meget tryk ved undersøgelsen. Er glad for, at kontroltiden overholdes. Tak for det.<br>[Kvalitet i behandling]  | Virkelig godt |
| 64 | Siddepladserne var lidt ubehagelige for en gravid dame (mig).<br>[Fysiske rammer]  | Godt          |
| 65 | Var godt tilfreds med hele forløbet. Alle i personalegruppen har været imødekommende.<br>[Relationer til personale]  | Virkelig godt |
| 68 | Bedre kommunikation mellem personale. At man satte sig ind i journalen inden samtale.<br>[Kvalitet i behandling]   | Uoplyst       |
| 71 | Der er en god stemning og de personer, der møder en, er meget venlige og forstående. Når   | Virkelig godt |

man nu skal på hospitalet, har det været en virkelig positiv oplevelse. Jeg kunne godt have tænkt mig mere grundlæggende information om HPV, hvad det er, og hvorfor det opstår. I de pjecer jeg har fået, har der været ok information, men jeg har alligevel siddet tilbage med spørgsmål, som jeg ikke har kunnet finde svar på.  
[Kommunikation og information, Relationer til personale]

- |      |  |                  |
|------|--|------------------|
| ✎ 72 | Blev undersøgt for muskelknuder. De kunne samtidig se [et andet problem], hvorfor de tilbød pjece herom. Dejligt, da jeg ellers ikke havde vidst, at der var lokal løsning på det. Vidste ikke helt, hvad undersøgelsen gik ud på ud over svømning, og om man fik svar med det samme eller det var en forundersøgelse med evt. efterfølgende behandling. Lidt mere information om undersøgelsen vil være rart.<br>[Kommunikation og information] | Virkelig godt    |
| ✎ 73 | Personalet var virkelig søde og gjorde, hvad de kunne.<br>[Relationer til personale]   | Godt             |
| ✎ 74 | Gode samtaler.   | Virkelig godt    |
| ✎ 75 | [Kunne gøres bedre:] Kortere ventetid. Venligere og mere omsorgsfulde personaler. Ordentlig forberedelse og undersøgelse af patienternes problemstilling.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]   | Virkelig dårligt |
| ✎ 76 | Når man kommer for at få en så personlig undersøgelse, som det er for mig at være til gynækolog, er det for dårligt, at man bliver behandlet sådan, som jeg gjorde. Har helt, dybt ærligt aldrig oplevet noget lignende.<br>[Kvalitet i behandling]  | Virkelig dårligt |
| ✎ 80 | Eneste negative har været den ofte noget lange ventetid, til jeg blev kaldt ind. Der har stort set hver gang været forsinkelse<br>[Ventetid]   | Godt             |
| ✎ 81 | De var rigtig gode til at forklare, hvad der skulle ske under undersøgelsen og det videre forløb efter undersøgelsen.<br>[Kommunikation og information]  | Virkelig godt    |



