

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

AMBG - RRA

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

Regionshospitalet Randers

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	197
Besvarelser fra afsnittets patienter:	97
Afsnittets svarprocent:	49%

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).

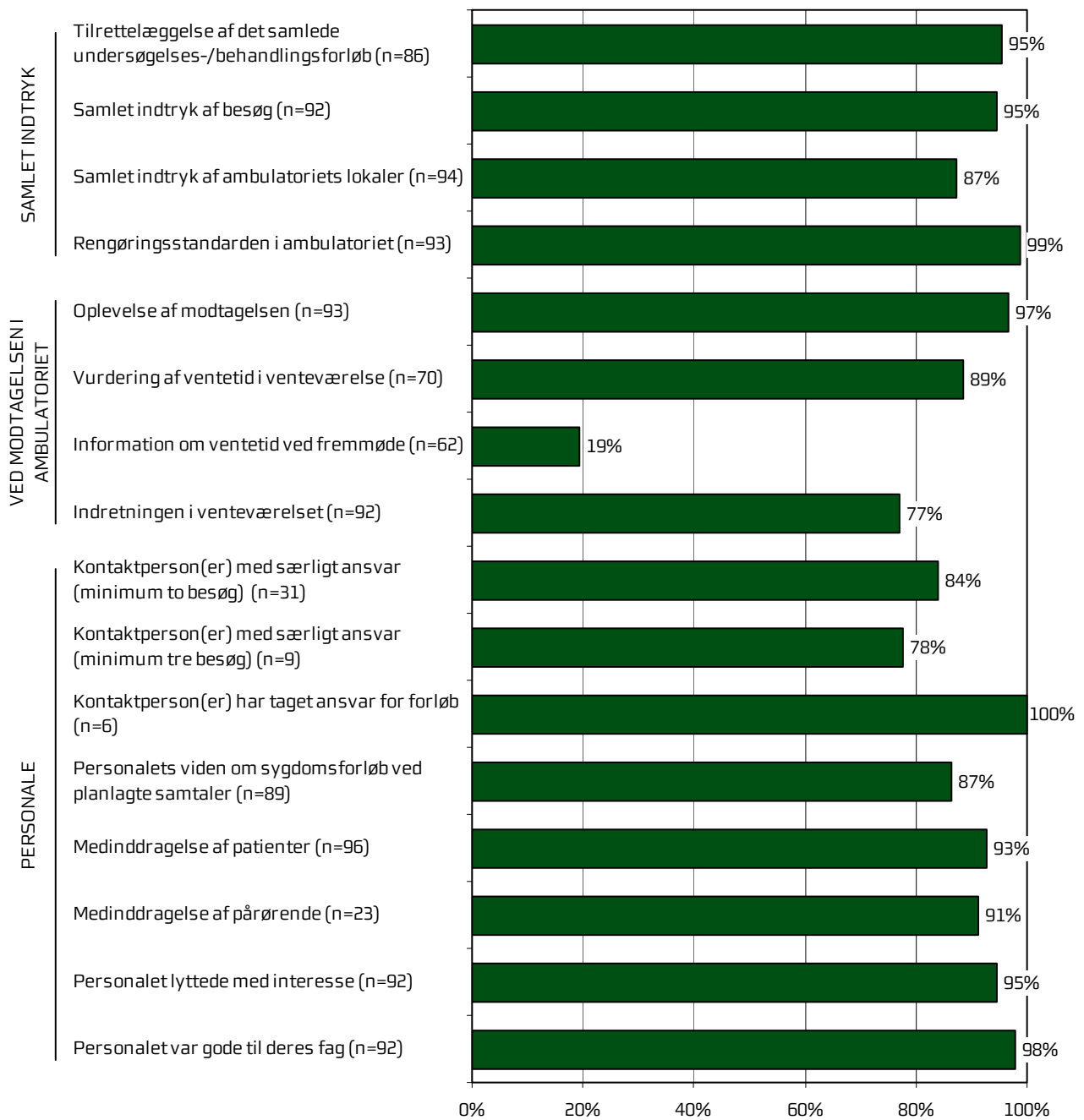
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

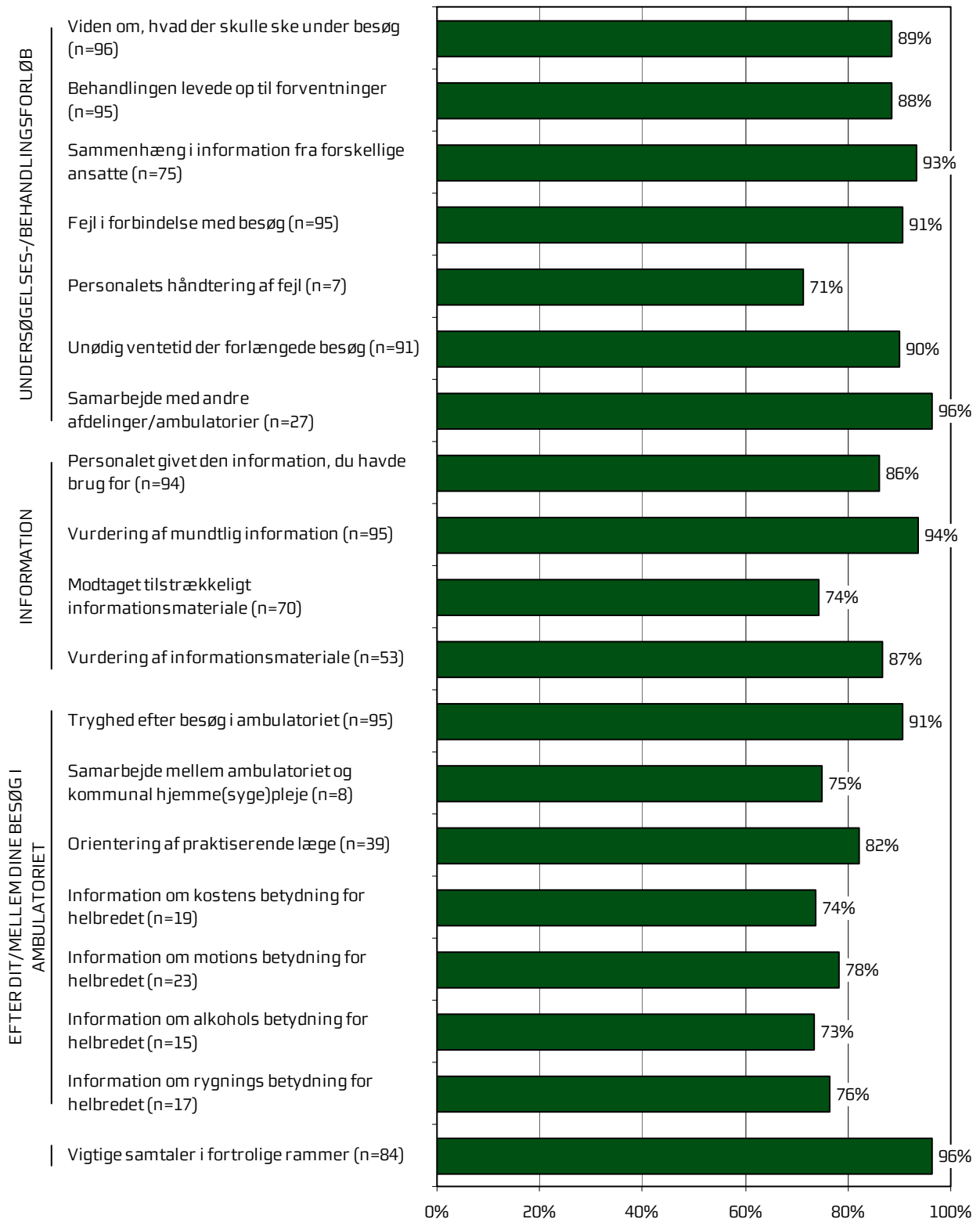
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: AMBB Børneambulatorium - RRA

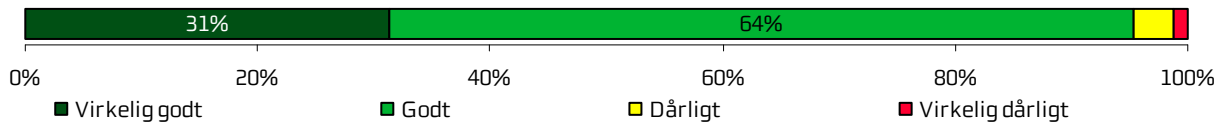
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

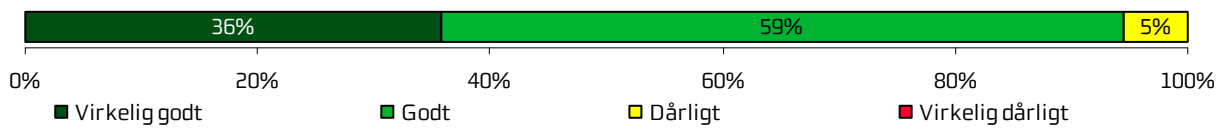
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

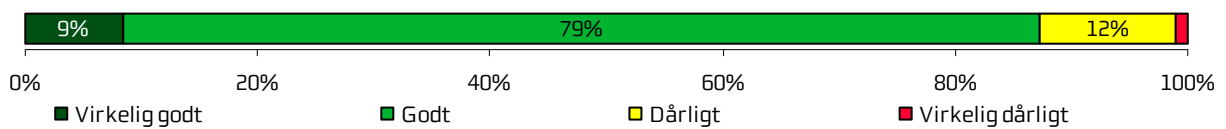
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=86)



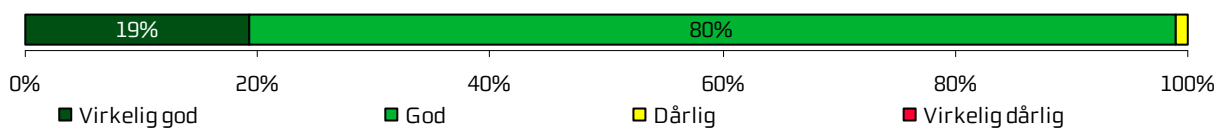
Samlet indtryk af besøg (n=92)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=94)



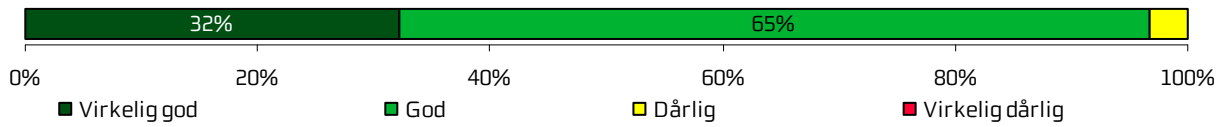
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=93)



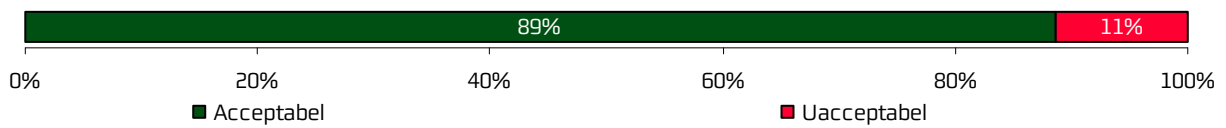
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	98 %	93 %	100 % *	92 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	97 %	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	87 %	92 %	89 %	99 % *	91 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	100 %	99 %	100 %	97 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

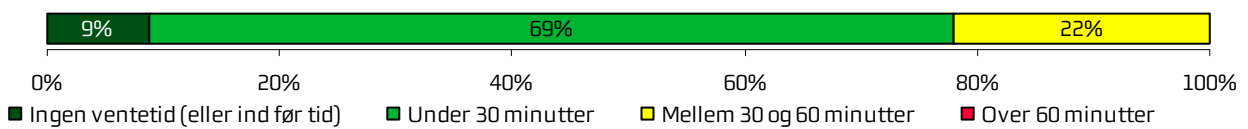
Oplevelse af modtagelsen (n=93)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=70)



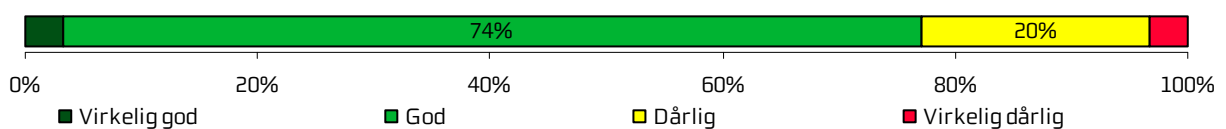
Længde af ventetid i venteværelse (n=68)



Information om ventetid ved fremmøde (n=62)



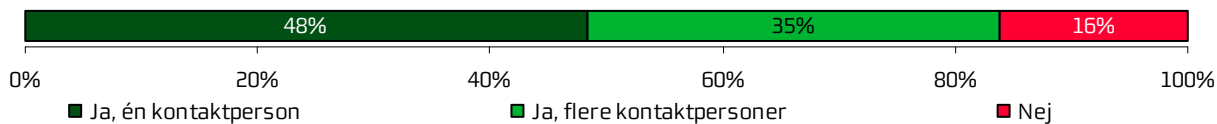
Indretningen i venteværelset (n=92)



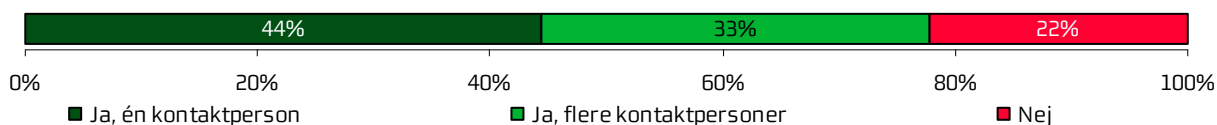
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	98 %	98 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	95 %	92 %	97 % *	85 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i 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?	19 %	14 %	27 %	65 % *	28 %	40 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	77 %	85 %	84 %	95 % *	83 %	88 %

Personale

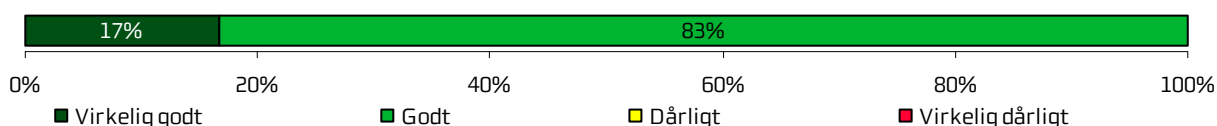
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=31)



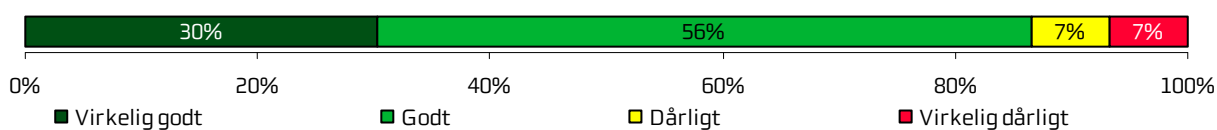
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=9)



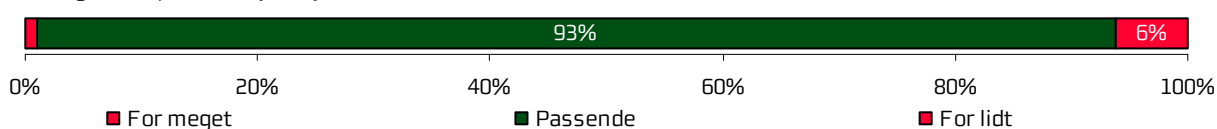
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=6)



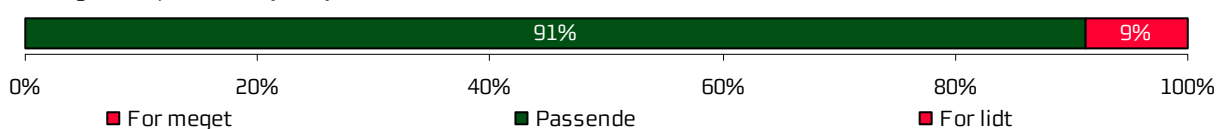
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=89)



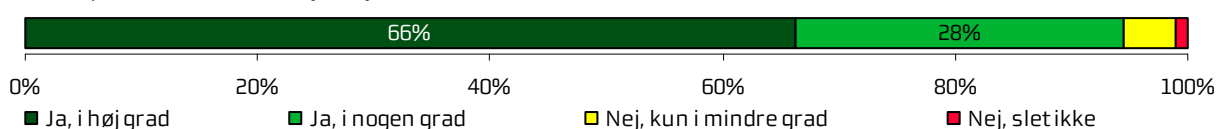
Medinddragelse af patienter (n=96)



Medinddragelse af pårørende (n=23)



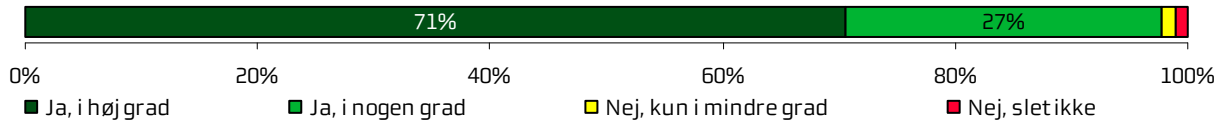
Personalet lyttede med interesse (n=92)



	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)	84 %	75 %	82 %	90 %	76 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	62 %	79 %	96 %	77 %	87 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	97 %	100 %	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	92 %	89 %	99 % *	89 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	96 %	95 %	98 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	86 %	95 %	95 %	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	94 %	96 %	100 % *	92 %	96 %

Personale (fortsat)

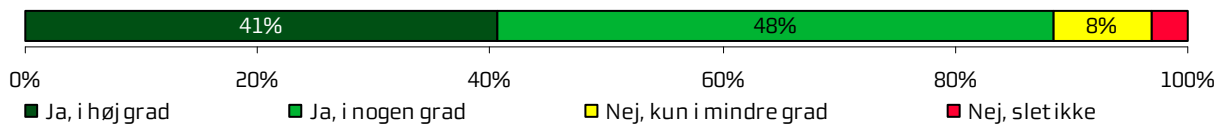
Personalet var gode til deres fag (n=92)



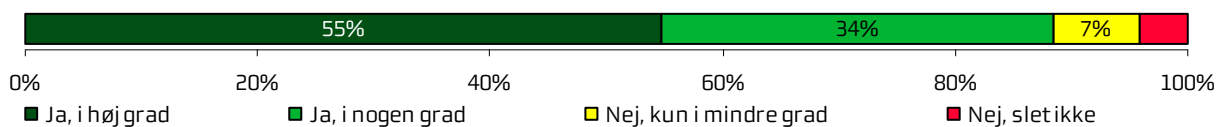
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	96 %	100 %	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

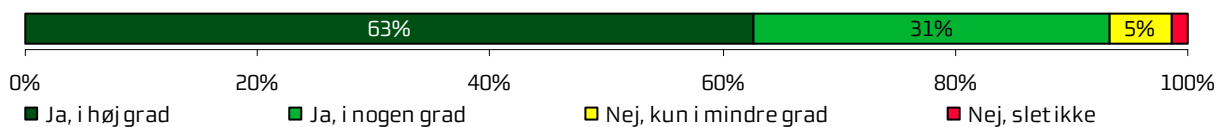
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=96)



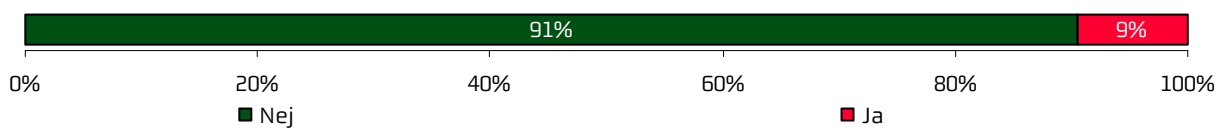
Behandlingen levede op til forventninger (n=95)



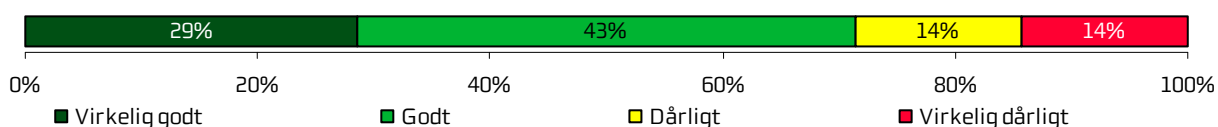
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=75)



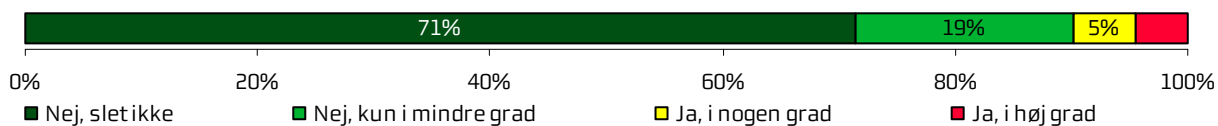
Fejl i forbindelse med besøg (n=95)



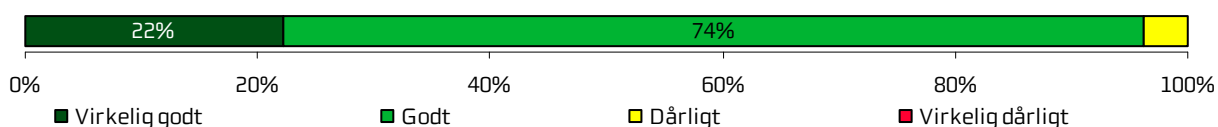
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=91)



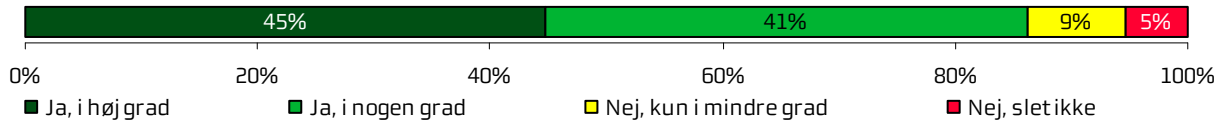
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=27)



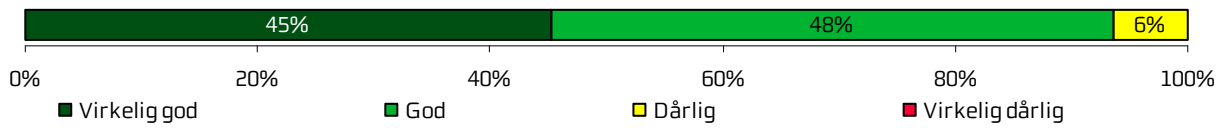
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	89 %	81 %	97 % *	83 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	92 %	91 %	98 % *	86 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	95 %	92 %	99 %	86 %	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	95 %	90 %	98 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	40 %	78 %	-	-	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	92 %	91 %	92 %	79 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	88 %	89 %	98 %	89 %	95 % *

Information

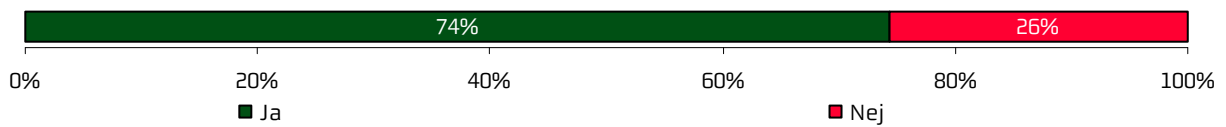
Personalet givet den information, du havde brug for (n=94)



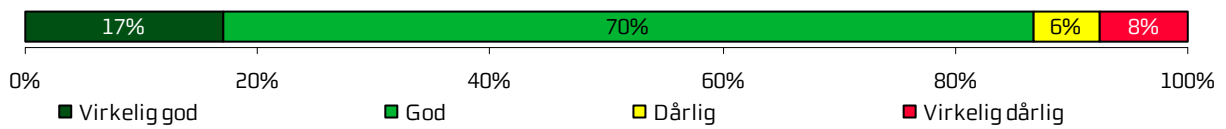
Vurdering af mundtlig information (n=95)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=70)



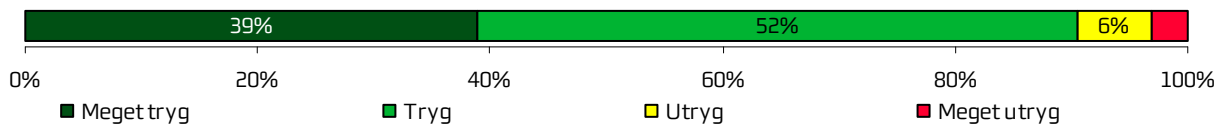
Vurdering af informationsmateriale (n=53)



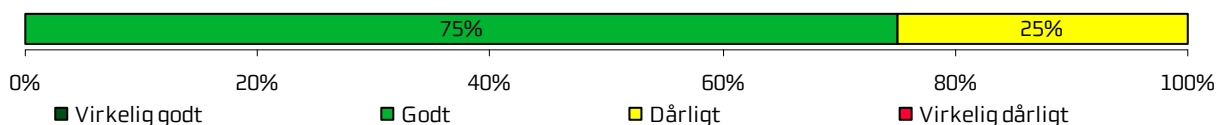
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	86 %	93 %	93 %	99 % *	92 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	98 %	97 %	100 % *	94 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	74 %	-	-	93 % *	76 %	86 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	87 %	-	-	98 % *	89 %	94 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

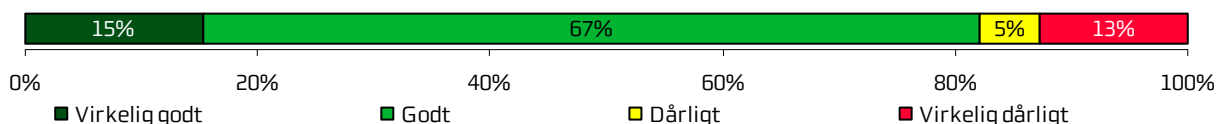
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=95)



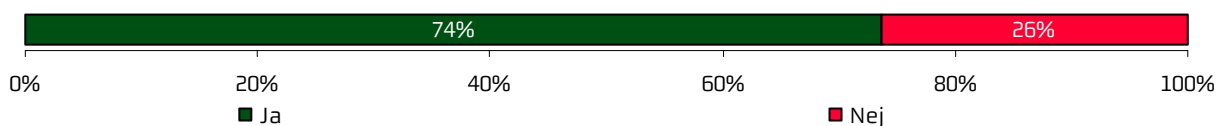
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



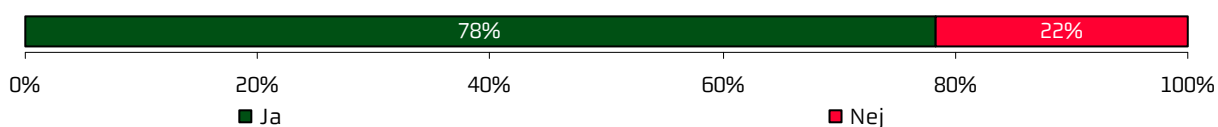
Orientering af praktiserende læge (n=39)



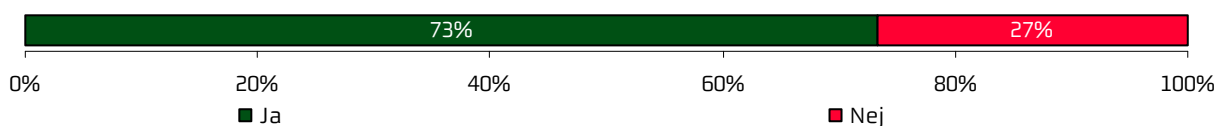
Information om kostens betydning for helbredet (n=19)



Information om motions betydning for helbredet (n=23)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=15)



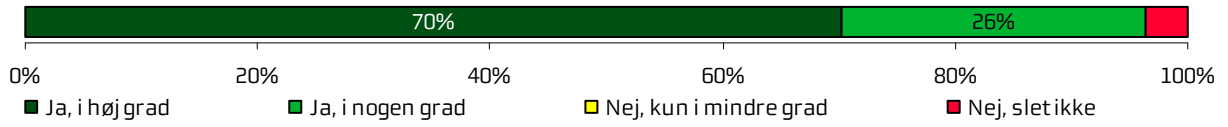
Information om rygningens betydning for helbredet (n=17)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	94 %	94 %	98 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75 %	100 %	95 %	97 %	86 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	94 %	73 %	97 % *	75 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	74 %	-	-	80 %	46 % *	64 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	78 %	-	-	86 %	57 % *	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	73 %	-	-	77 %	47 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	76 %	-	-	87 %	53 % *	70 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=84)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	96 %	-	-	98 %	89 % *	94 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	7
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	6
Pleje	1
Relationer til personale	8
Ventetid	3

AMBG - RRA

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Modtagelsen
2	Dejlige mennesker med smil og håndtryk hver gang.	Virkelig god
5	Venteværelset var meget stort, og det var svært at se præcis, hvor man skulle sidde. Flere i venteværelset var i tvivl.	God
6	Man må selv orientere sig.	Uoplyst
9	Bliver modtaget af tre personer, som spørger til, hvordan det er gået siden sidste undersøgelse. 'Godt', siger jeg. Det hele tager ti minutter. Jeg synes, det er spild af tid og ressourcer. Det kunne være ordnet over telefonen, nu når de ikke skulle/ville undersøge mig alligevel [].	God
11	Lige med hensyn til Randers synes jeg godt nok, at det er et problem, at man kun har mulighed for at parkere i p-hus/p-båse tilhørende et privat firma. Det er en offentlig bygning!!	God
13	[Venteværelset]: Jeg synes ikke, at det er så hyggeligt. Længst væk fra der, hvor man kommer ind.	Dårlig
15	Nemt at finde.	God
17	Omsorgsfuldt og omhyggeligt ved sygeplejerske NN og læge NN.	Virkelig god
18	Jeg blev sendt direkte fra læge til Regionshospitalet Randers pga. kræftpakke. Fik en utrolig god og nærmest familiær behandling. Kan ikke rose dem nok.	Virkelig god
19	Alle var flinke.	God
21	Det er svært at placere sig det rigtige sted, fordi afdelingen har den form, den har.	God
25	Det var en automat. Ingen personlig kontakt og derfor ingen viden om f.eks. længde af ventetid.	God
26	Der var rod i datoerne. Jeg havde en tid, men der var gået rod i sygehusets, så jeg var ikke inde i deres kalender. Jeg havde heldigvis et brev med dato og klokkeslæt med, så ingen tvivl. Efter noget tid fandt de ud af, at de kunne presse mig ind.	God
30	Der var opmærksomhed på, at det var en kørestolsbruger og udviklingshæmmet, så der var afsat ekstra tid til konsultationen. Meget imødekommende medarbejder.	Virkelig god
33	Ventetiden [på en ene afdelingen] var under al kritik. Ingen besked eller noget som helst. Men ventetiden på Gynækologisk var ok.	God
36	Var fem minutter forsinket, og fik derfor en opsang. Men sidst da JEG skulle vente 45 minutter, fik man ikke engang et "undskyld ventetiden"!	Dårlig
41	Receptionisten var ikke venlig! Meget lang ventetid inden konsultation.	Dårlig
43	Blev i indkaldelsen gjort opmærksom på evt. ventetid.	God
47	Første gang jeg kom til samtale, følte jeg ikke, at jeg blev taget seriøst.	Uoplyst

Anden gang var en rigtig rar oplevelse med dejligt smilende personale, som gav sig tid til at lytte.

AMBG - RRA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Fejlhåndtering
14	De havde ikke sat sig ind i min journal, så i første omgang kom jeg forgæves.	Godt
18	Blev pr. brev sendt til forkert afdeling, men intet problem. Afdelingen ringede til den rigtige afdeling, og de stod klar, da jeg kom derned.	Virkelig godt
20	Vil nok ikke kalde det en fejl, men fik ikke at vide, at jeg skulle have taget en blodprøve hos egen læge før undersøgelse. Men det blev klaret med det samme efterfølgende på sygehuset.	Virkelig godt
21	Ved den første koloskopi blev der taget mange [] vævsprøver, hvilket resulterede i gener efterfølgende. Ved anden koloskopi blev der kun taget én vævsprøve, og her var der ingen gener.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	Da jeg kommer til den sidste scanning, har lægen nærmest ikke tid til mig. Han scanner mig og siger pludselig, der er ikke noget, og hvad side den [diagnose] sad i. Sygeplejersken fortæller, at det er højre side oplyst i journalen fra tidligere scanninger. Han scanner hurtigt og siger igen, der ikke er noget. Jeg forstår ingenting. Fire-fem læger fra tidligere har kunnet se/måle [den] efter grundig undersøgelse/scanning, og pludselig er den væk. Jeg synes, det er meget utrygt og en uværdig behandling af mig som patient.	Virkelig dårligt
31	Min mor havde den opfattelse, at hun "bare" skulle til undersøgelse, i stedet blev hun "behandlet". Det var meget hårdt for hende at skulle være til gynækologisk undersøgelse i 45 minutter uden bedøvelse. Var også utryk ved efterfølgende behandling derhjemme.	Uoplyst
35	Vores Journal var blevet væk ved et af besøgene	Godt
38	Jeg følte ikke, at der blev set på alle oplysninger i sygdomsforløbet, herunder bl.a. oplysninger fra egen læge. Jeg fik brev meget sent efter selv at have henvendt mig telefonisk.	Dårligt
43	Blev henvist pga. underlivssmerter og overgangsaldersproblemer. Hvad kunne der gøres, når jeg ikke tåler P-PILLER: livmoderen blev ikke vandskannet og afdelingens anbefaling var, at jeg kom på p-piller.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

AMBG - RRA

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
3	Jeg blev anbefalet en Estring. Efter 14 dage opgav jeg at bruge den pga. træthed, [] og utryghed. [] der til Vagifem igen efter egen [].	Virkelig godt
9	[Da] jeg tog fra hospitalet, var jeg ikke meget klogere på det, jeg kom med. Men især efter sidste efterundersøgelse ventede jeg i 45 minutter, og det de spurgte om kunne gøres over telefonen. Jeg fik også flyttet min tid [flere] gange, da det ikke passede mig de andre gange.	Uoplyst
11	Meget uens bedømmelse af betydning af prøveresultater mellem to læger.	Dårligt
17	Fik en aftalt tid på Skejby om en uge.	Virkelig godt
19	Jeg er i [] behandling. Jeg ved ikke, om de samarbejder omkring min behandling.	Godt
20	Jeg har efterfølgende bidt mærke i en udtalelse, jeg skulle have reageret på: 'Det ser ud til at være en godartet cyste'. Måske kan der evt. være mulighed for yderligere prøver, så jeg ikke skal indkaldes igen i 2014.	Godt
23	Fantastisk dygtig læge og sød sygeplejerske. Bekræfter mig i, at der skal flere unge flinke læger ansættes. De kan, i modsætning til ældre læger, kommunikere på ligeværdig vis med patienterne. En stor fornøjelse at opleve.	Virkelig godt
24	Jeg manglede informationer om forløbet efter indgrebet. Gener og forventet tid.	Virkelig godt
31	UTRYG VED SITUATIONEN, dermed opfattede min mor ikke alt, hvad der blev sagt og gjort, spurgte ikke ind til, hvad der skulle ske, gav udtryk for smerte.	Uoplyst
33	Sidst [på sommeren] var jeg til koloskopiundersøgelse. Dag tre før skulle jeg stoppe med [medicin]. Jeg kontaktede min kontaktsygeplejerske, som fortalte, at jeg skulle have [noget andet medicin], og det skulle Randers sørge for, så jeg ringede til Randers. De mente, at det var den anden afdeling, der skulle sørge for det, og endelig fik jeg at vide, at det var RANDERS der skulle stå for det. Heldigvis gik det i orden. Ventetiden på undersøgelsesdagen var mange timer for lang. Det var træls, men undersøgelsen var ok.	Godt
36	Lægen, der foretog min undersøgelse var SÅ hård. Han kunne se, det gjorde ondt, men presede alligevel et for stort instrument op i mig. Er chokeret over den behandling. Følte han havde travlt og bare ville have fri!	Dårligt
37	Jeg burde have været sendt til scanning, da der var en nyresten/grus på vej. Dette kunne en scanning have vist.	Godt
38	Bedre samarbejde med egen læge kunne ønskes. Jeg var bange for, at jeg var syg, da jeg gik derfra. Det var jeg ikke, da jeg kom.	Virkelig godt
42	Vi fik forskellige informationer om mandens sædkvalitet at vide. I begyndelsen sagde de, at den var god og senere sagde de, at den ikke var så god. Da vi tog en anden prøve, så sagde de, at den var god igen. Vi kunne ikke lide, at der ikke var overensstemmelse mellem informationerne.	Virkelig godt
43	Jeg ved fra tidligere problemer med muskelknuder i livmoderen, at de kun kan ses ved en vandscanning. Dette blev slet ikke foretaget her. Så mine problemer er uændrede.	Godt
48	Smilende og venlige mennesker.	Virkelig godt

AMBG - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
4	Min egen læge havde sendt mig derind!	Godt
11	De virker lidt fortravlede på afdelingen. Det kan godt føles, som om man skyndes ud af døren.	Dårligt
16	Jeg fik slet ikke noget, da jeg skulle have en kegleoperation.	Godt
17	Jeg fik besked på, at jeg havde cancer og blev indstillet til operation på andet hospital. Blev beroliget ved, at de var specialister og at Dronning Margrethe havde fået den samme operation engang, og at hun overlevede det.	Virkelig godt
20	Manglede besked om blodprøve.	Godt
21	Der manglede information om eventuelle komplikationer senere hen. Den er stadig ikke kommet!	Godt
24	Manglende informationer om efterforløbet.	Virkelig godt
25	Fik intet informationsmateriale på tryk, men har selv opsøgt info via egen læge og praktiserende læge i egen familie.	Godt
28	I mit tilfælde er der ikke tale om sygdom, så det er måske grunden til det manglende informationsmateriale.	Godt
31	Min mor ventede på, at I skulle følge op på undersøgelsen.	Uoplyst
34	Fik ikke informationsmateriale. Henvist akut for mistanke om livmoderhalskræft. Indkaldelsen kom ikke frem. Ringede selv og fik tiden at vide.	Godt
36	Der var ikke rigtig tid til mine spørgsmål og bekymringer ved denne læge, som jeg ellers har mødt de andre gange.	Dårligt
38	Dårlige statistiske oplysninger i pjecen.	Virkelig godt
43	Jeg modtog intet materiale, kun om parkeringsforhold ved hospitalet.	Godt
48	Jeg fik at vide mundtligt OG skriftligt, at næste besøg var om tre år, OG mundtligt PLUS gentaget skriftligt, at min læge indkalder næste gang om tre år. Jeg skal ikke selv huske på det. Havde stillet spørgsmål om dette. Rart, det blev gentaget i brev.	Virkelig godt

AMBG - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
7	Det er lang tid at vente tre uger på svar fra []prøver.	Godt
8	Jeg synes, det er rigtig godt, at man får et kort med navn på kontaktperson, telefonnummer og telefontid. Og at det er den samme læge, man har under hele behandlingen.	Godt
9	[Vedrørende] den undersøgelse jeg skulle til et halvt år efter: Fik en tid pr. brev, kunne ikke den tid, de ville sende en ny tid. Det var først den fjerde tid, jeg kunne, da jeg var på kursus efter sommerferie. Det er simpelthen utroligt, synes jeg, hvad koster det ikke i tid og ressourcer. Det må da kunne gøres på andre måder. Og især når man sidder og venter 45 minutter på ens tid, og det så kun tager syv minutter. Helt ærligt.	Uoplyst
11	Jeg mangler information om det forventede fortsatte forløb?	Dårligt
13	Først fik jeg en tid, men da lægen ikke kunne den dag alligevel, fik jeg en ny tid. Den næste tid kunne jeg ikke, og sådan blev det ved nogle gange. Det er helt fint. Men brevene med nye tider kom meget sent, så det var forvirrende, da de gamle tider kom med post, efter at vi havde aftalt nye.	Godt
17	Glæde og lettelse. Absolut en god oplevelse. Lægen sagde, at jeg var en mønsterpatient efter underlivsundersøgelsen. Men sjovt er det da ikke.	Virkelig godt
18	Måske ens journal skulle stå åben 14 dage efter sidste undersøgelse, så man ikke skulle igennem ens egen læge efter ny henvisning på samme problem. Spild af tid og penge.	Virkelig godt
38	Jeg har været på ambulatoriet to gange. Jeg har valgt at bedømme det første [besøg], som var virkelig dårligt. Jeg er ellers ikke bange for at blive syg eller gå til læge, men efter det besøg var jeg virkelig bange, og uden grund viste det sig. Det er ikke god behandling! Til gengæld var andet besøg helt i top. Der var andet personale, som klarede alt til topkarakter. Jeg fortalte dem om mit første besøg, hvilket de beklagede meget, selvom det ikke havde noget med dem at gøre.	Virkelig godt
40	Jeg har hele tiden følt mig i de bedste hænder.	Virkelig godt
43	Besøget var, som jeg ser det, spild af min tid.	Godt
44	Det har ikke hjulpet på mit vandladningsproblem.	Uoplyst

AMBG - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBG - RRA	Samlet indtryk
1	Er glad for, at det var den samme læge ved begge mine undersøgelser. [Kontaktperson]	Godt
2	Venteværelset er dårligt indrettet, så man ikke ved præcis, hvor man skal sidde henne. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Det er ikke rart at sidde udenfor døren på gangen og vente.	Godt
9	Jeg har ikke mere at sige. Jeg synes bare, det her er noget mærkeligt noget. Og der skal spares og spares. Så gør det de rigtige steder.	Uoplyst
10	Smid Tv'et ud eller lav to rum til venteværelserne. Det knitrende TV er en pestilens, hvis man gerne vil læse eller bare sidde og samle sine tanker. [Fysiske rammer]	Godt
11	Jeg tror såmænd, at personalet er ganske kompetent, men fordi mit behandlingsforløb er startet et andet sted, føles det ikke som om, at jeg tages seriøst. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
12	Hurtig behandling fra jeg kom, og til jeg var færdig med undersøgelse.	Godt
17	Jeg var meget bange og nervøs. Men alle var rare og omsorgsfulde. Og taktfulde, når man står der sårbar og i upassende "outfit". Man bliver taget hånd om og fortalt, når det muligvis vil gøre lidt ondt. [] i alt. Ok. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Jeg fik en rigtig god behandling og er yderst tilfreds. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
20	Utroligt positivt og omsorgsfuldt personale. [Relationer til personale]	Godt
22	Dog er der meget lang ventetid fra lægen sætter henvisningen i gang, til man får den første tid til undersøgelse. [Ventetid]	Godt
23	Trænger til at blive "opdatere". Nu kom jeg ikke til at vente særligt længe, så har ingen detaljer.	Virkelig godt
25	Venteværelse kedeligt og gammelt. Ingen netadgang. Personalet yderst positive og venlige, de gjorde det godt. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
26	Jeg synes, at ambulatoriet har været gode til at give hurtige tider. Nogle gange har det været muligt at få en tid til operation med hjem med det samme. Ellers er der hurtigt kommet en tid med posten. Det har været søde og rare sygeplejersker og andet personale. Den læge, som nærmest ikke havde tid til at undersøge mig, var den samme som lavede operationen, som fungerede. Så både godt og skidt med samme læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Uoplyst
27	Venteværelset virker rodet og er ikke hyggeligt! [Fysiske rammer]	Godt
28	Det er aldrig opløftende at komme på et sygehus, hvorfor det kan være svært at sætte kryds i "virkelig godt". Venteværelserne kunne måske også løftes lidt... [Fysiske rammer]	Godt
29	Jeg synes, at jeg fik en særlig god behandling af undersøgende læge og assisterende sygeplejerske(r). [Kvalitet i behandling]	Godt

✎	32 Jeg vil gerne give stor ros til NN. Han er utrolig behagelig, og man føler sig helt tryk i hans hænder. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	36 Information om, hvor man beder om kørselsgodtgørelse, da sekretæren ikke er særlig hjælpsom. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Dårligt
✎	39 Et forslag til forbedring: Bedre mundtlig information af personalet. Bedre skriftlig information/opfølgning efter undersøgelsen. [Kommunikation og information]	Dårligt
✎	41 Mere venlig modtagelse (i receptionen). Alt for lang ventetid. [Ventetid]	Dårligt
✎	42 Der var tvivl om, hvor vi skulle mødes hen og hvilke rum, vi skulle ind til. Der var tre forskellige sektioner, hvor vi kunne sidde, og det var svært at vurdere, hvilke sektion der var tilrettelagt til os. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	43 Der mangler nogle blade/aviser, når ventetiden er så lang, og evt. kaffe og vand. [Fysiske rammer]	Godt
✎	45 Skønt, dejligt, meget imødekommende og behageligt personale, både læger og sygeplejersker. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	46 Meget behagelig, venlig og professionel behandling. Var utryk op til undersøgelsen, men der blev hurtigt skabt en tryk atmosfære. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	47 Give de ansatte kursus i at se problemet fra patientens side i stedet for personalets egne private holdninger til tingene. Jeg skulle startes op i fertilitetsbehandling, men første besøg var meget ledt, da det var en [mand], der skulle føre samtalen, og han mente bestemt, at jeg måtte se tiden af til den rette mand kom []. Men problemet er endelig løst <3. [Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst
✎	49 Meget søde og hjælpsomme.	Virkelig godt

