

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

DKG - 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:	84
Besvarelser fra afsnittets patienter:	54
Afsnittets svarprocent:	64%

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).

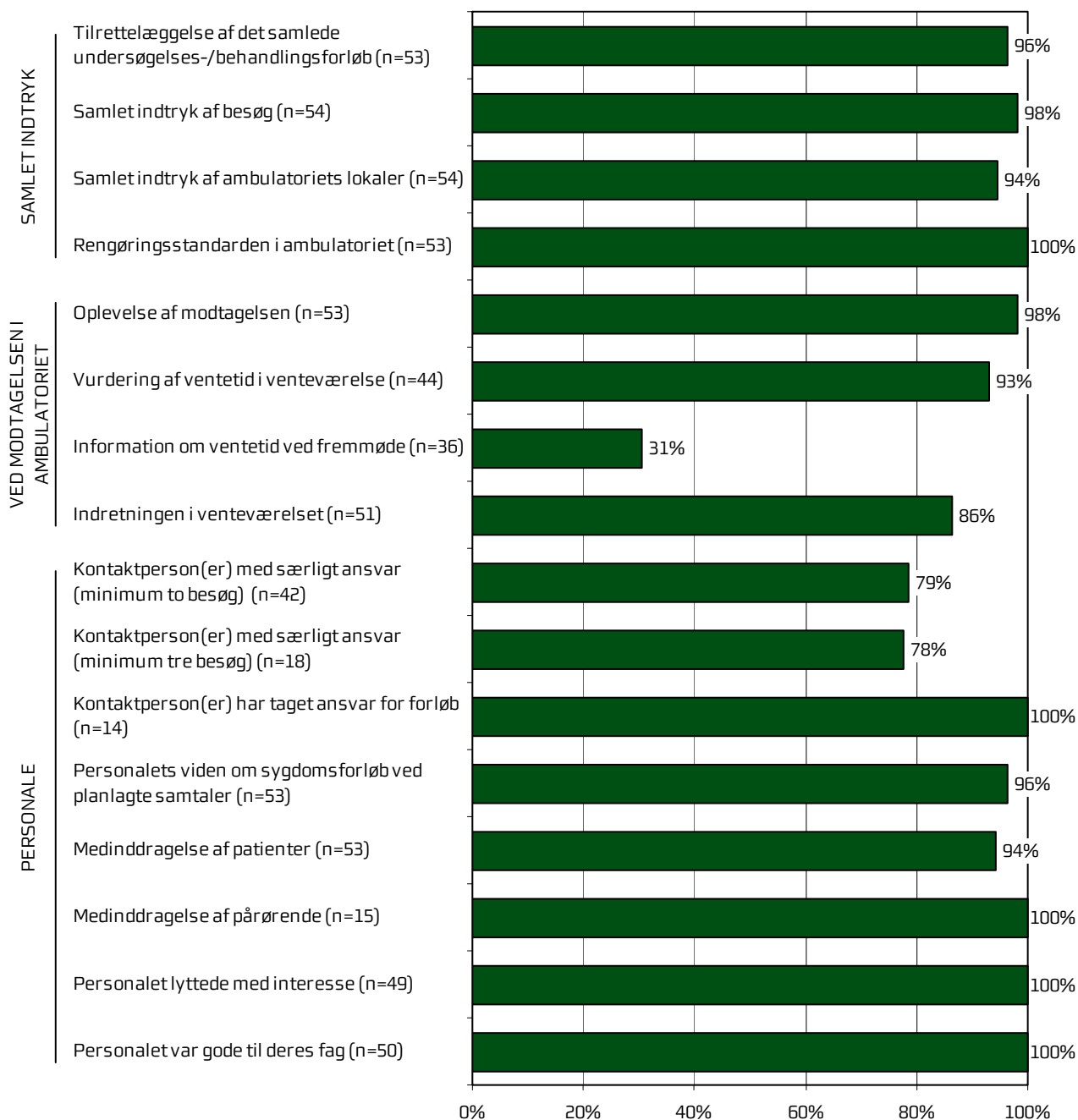
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

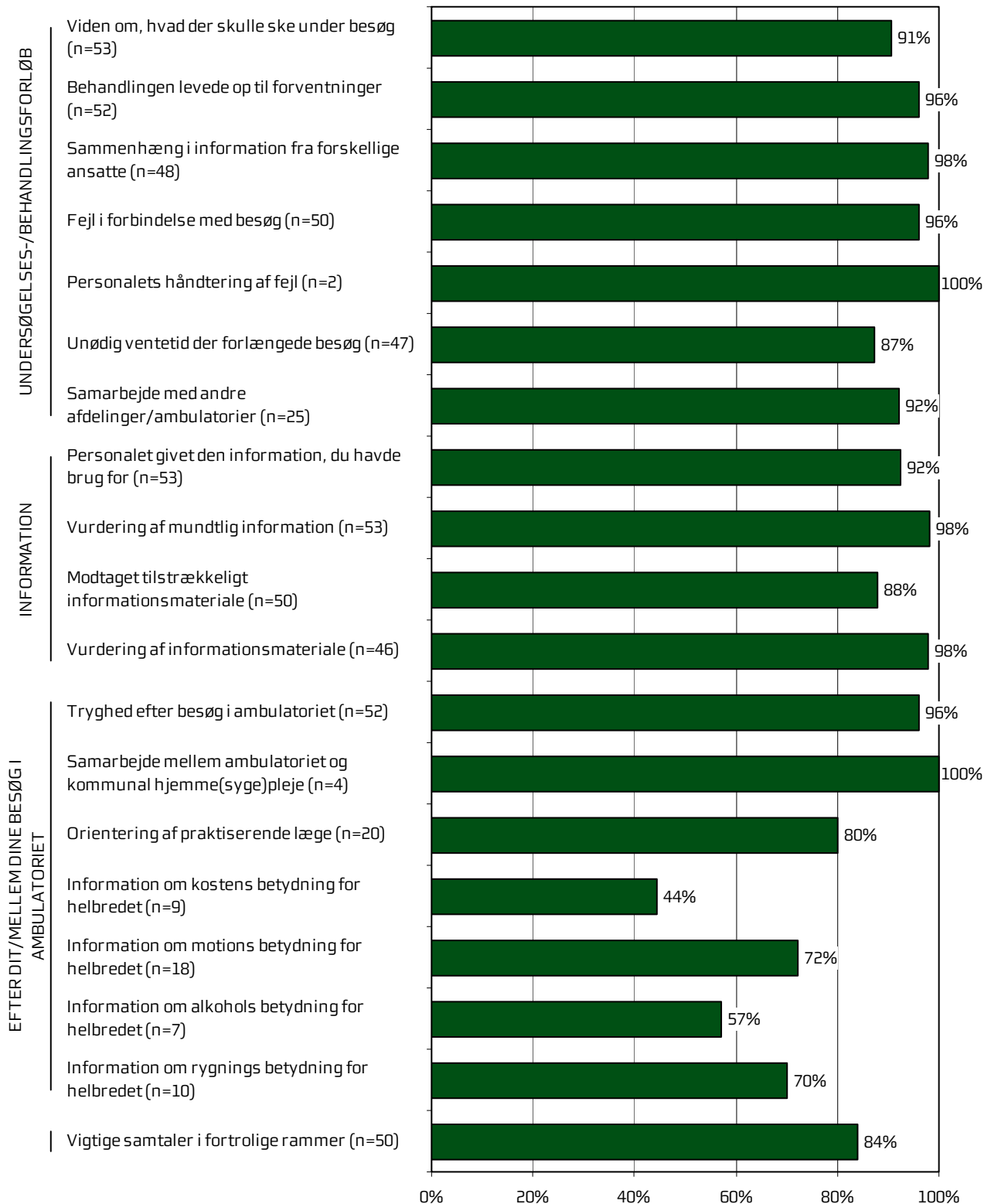
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

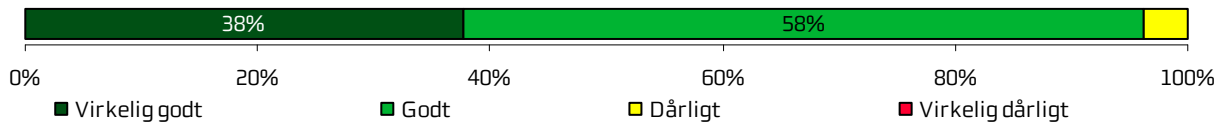
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

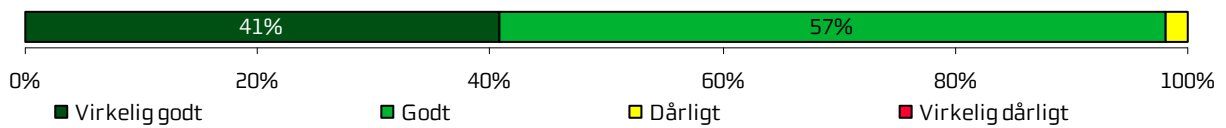
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

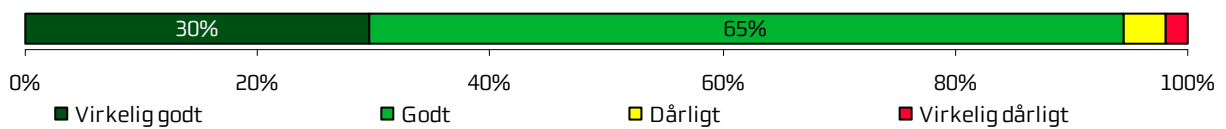
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=53)



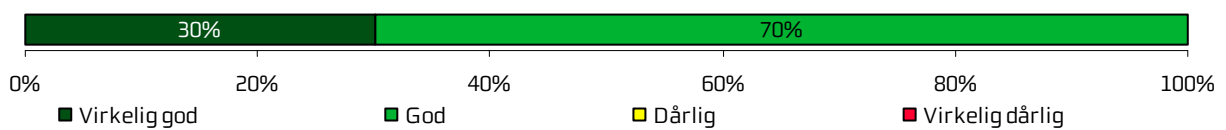
Samlet indtryk af besøg (n=54)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=54)



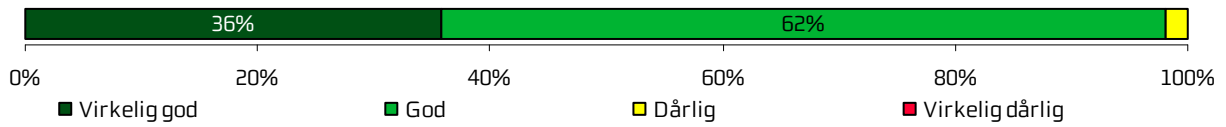
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=53)



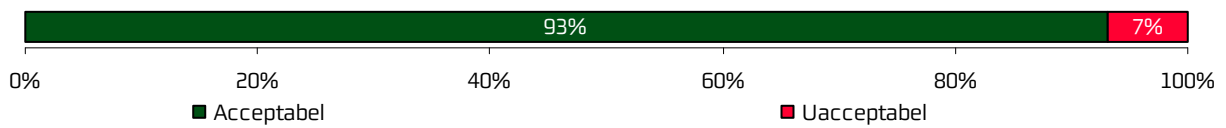
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	-	100 %	92 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	95 %	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	97 %	-	99 %	90 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	100 %	-	100 %	97 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=53)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=44)



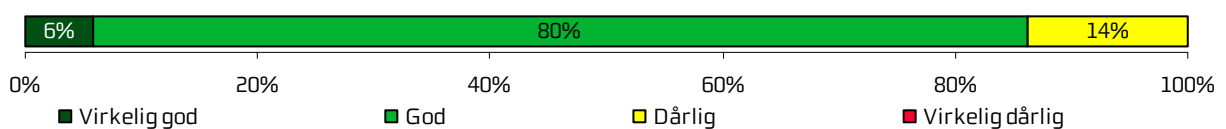
Længde af ventetid i venteværelse (n=44)



Information om ventetid ved fremmøde (n=36)



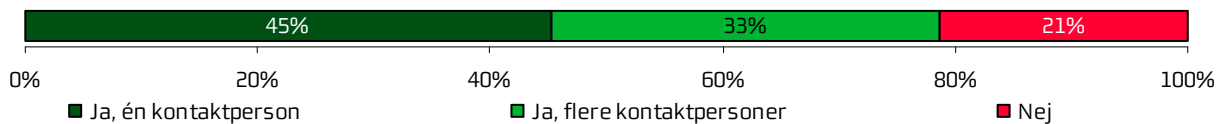
Indretningen i venteværelset (n=51)



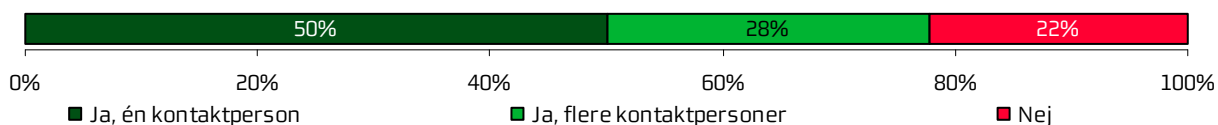
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	100 %	-	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	91 %	-	97 %	85 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	31 %	66 % *	-	65 % *	25 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	89 %	-	95 %	81 %	87 %

Personale

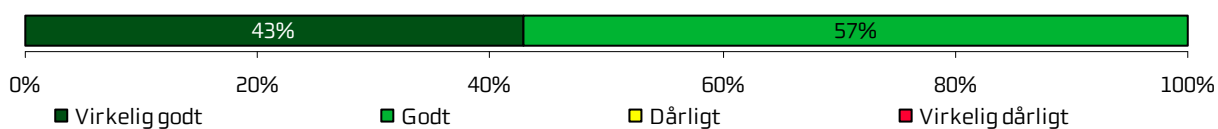
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=42)



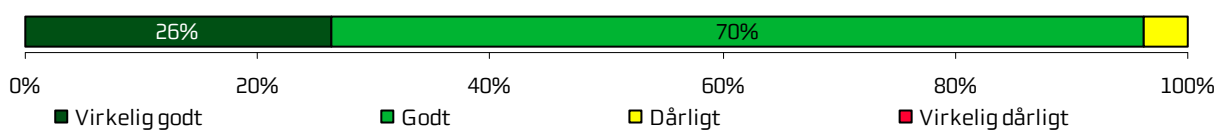
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=18)



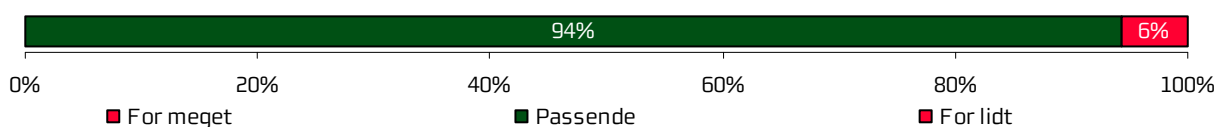
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=14)



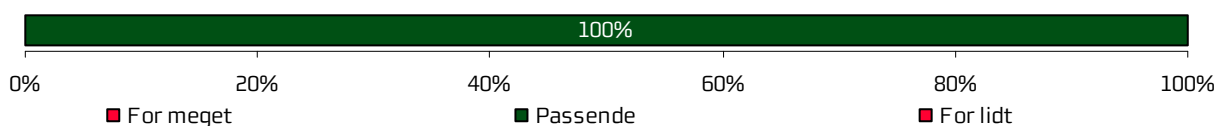
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=53)



Medinddragelse af patienter (n=53)



Medinddragelse af pårørende (n=15)



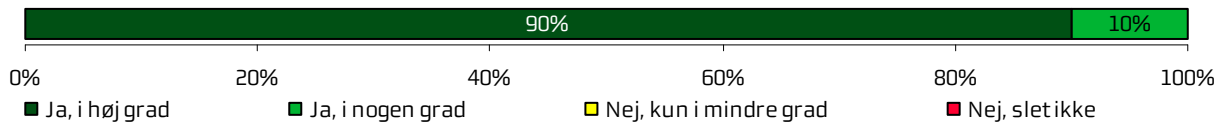
Personalet lyttede med interesse (n=49)



	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)	79 %	78 %	-	90 %	76 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	50 %	-	96 %	77 %	87 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	94 %	-	99 %	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	92 %	-	98 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	100 %	100 %	-	95 % *	86 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	100 %	97 %	-	99 %	92 % *	96 % *

Personale (fortsat)

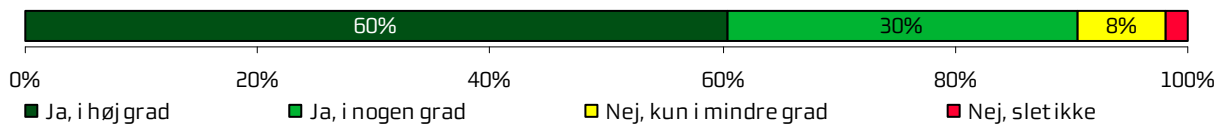
Personalet var gode til deres fag (n=50)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

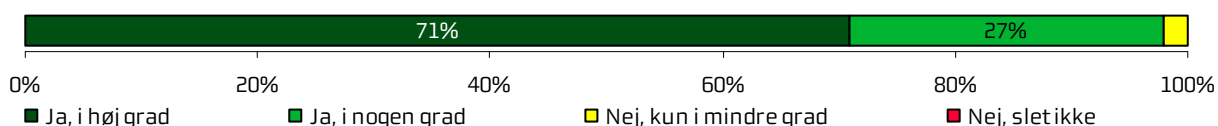
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=53)



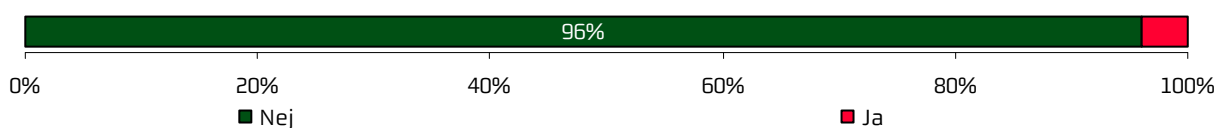
Behandlingen levede op til forventninger (n=52)



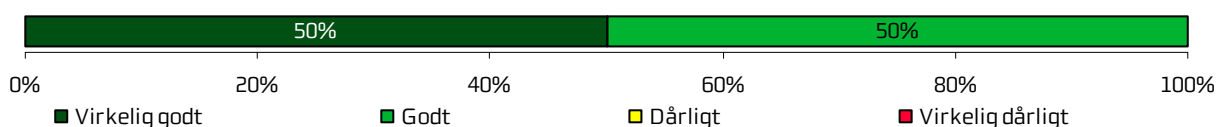
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=48)



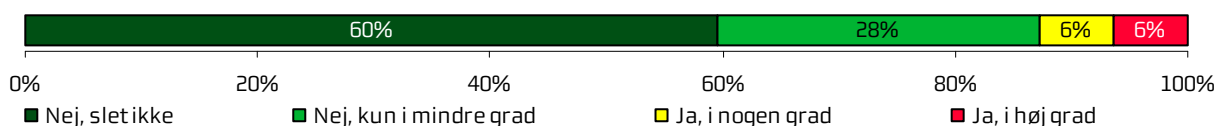
Fejl i forbindelse med besøg (n=50)



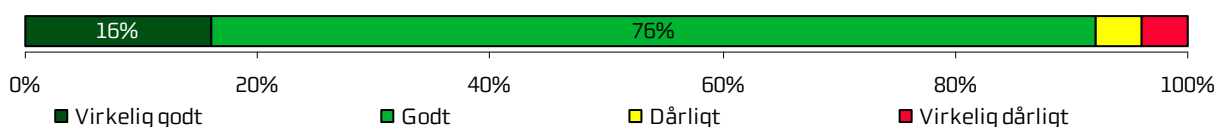
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=47)



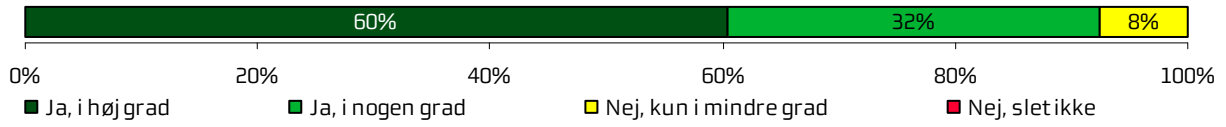
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=25)



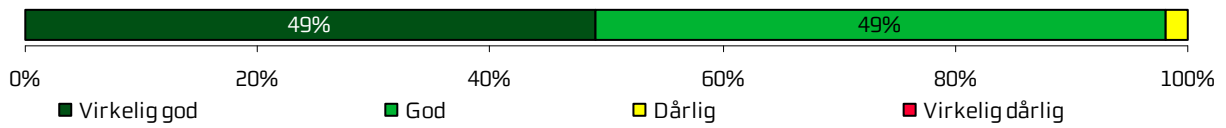
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	-	97 %	83 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	90 %	-	98 %	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	97 %	-	99 %	86 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	-	98 %	85 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	50 %	-	-	-	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	79 %	-	92 %	79 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	96 %	-	98 %	89 %	95 %

Information

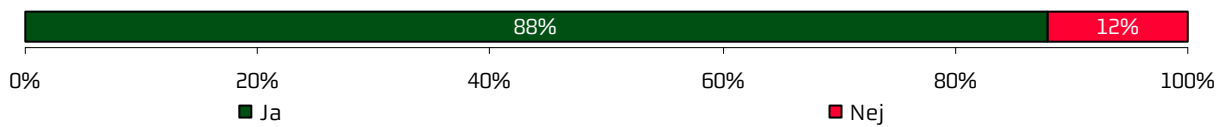
Personalet givet den information, du havde brug for (n=53)



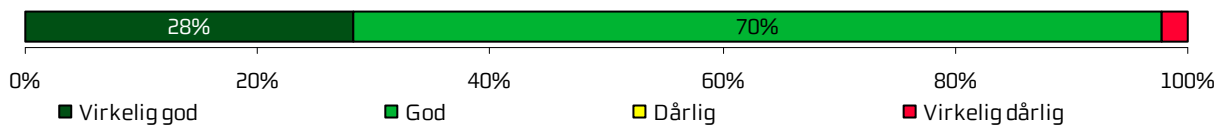
Vurdering af mundtlig information (n=53)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=50)



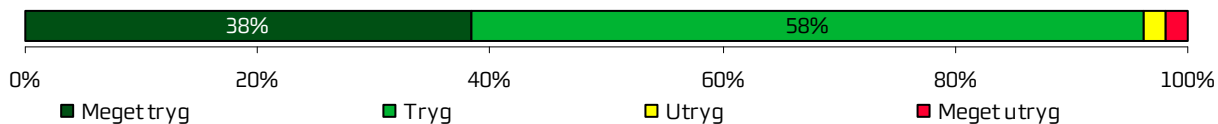
Vurdering af informationsmateriale (n=46)



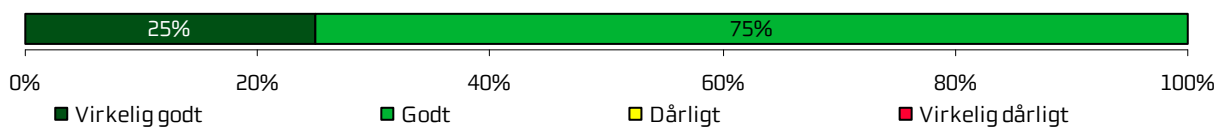
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	97 %	-	99 %	90 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	97 %	-	100 %	93 % *	97 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	88 %	-	-	93 %	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	98 %	-	-	98 %	88 % *	94 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

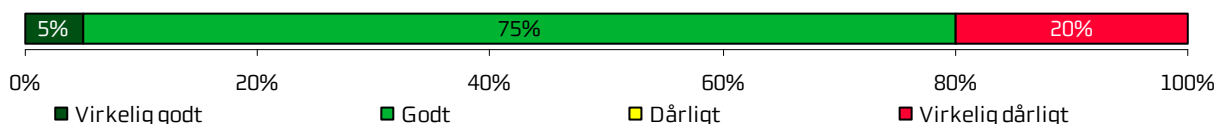
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=52)



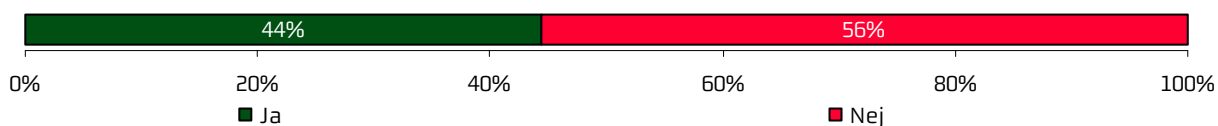
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=4)



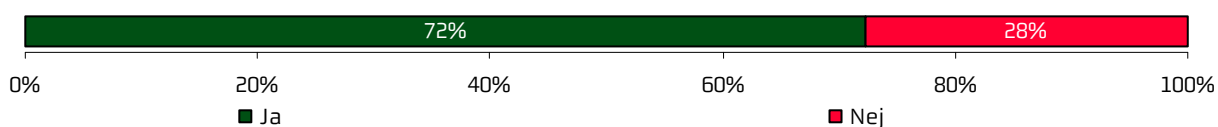
Orientering af praktiserende læge (n=20)



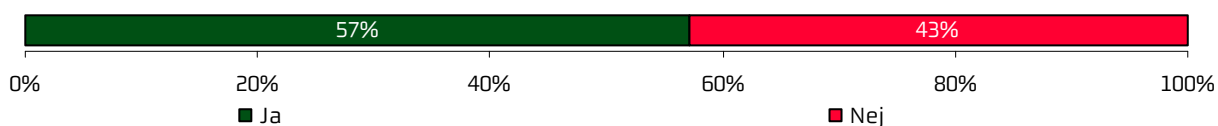
Information om kostens betydning for helbredet (n=9)



Information om motions betydning for helbredet (n=18)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=7)



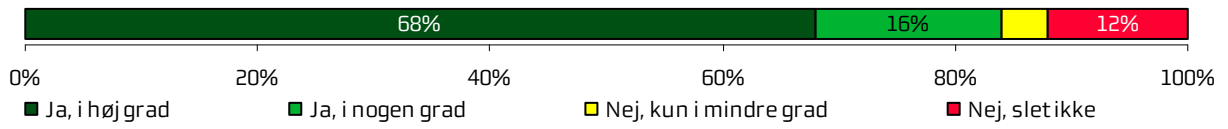
Information om rygningens betydning for helbredet (n=10)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	92 %	-	98 %	90 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	-	97 %	86 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	93 %	-	97 %	77 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	44 %	-	-	81 % *	46 %	65 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	72 %	-	-	86 %	57 %	75 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	57 %	-	-	77 %	47 %	63 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	70 %	-	-	87 %	53 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=50)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	84 %	-	-	98 % *	91 %	95 %

Bilag 1: Kommentarsamling

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







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

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

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

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		2
Kommunikation og information		3
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		4
Pleje		0
Relationer til personale		5
Ventetid		2

DKG - RRA**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**










ID	Kommentarer - DKG - RRA	Modtagelsen
 2	Jeg ville gerne have haft oplysninger om, hvor lang tid jeg kunne forvente at skulle vente, inden jeg blev kaldt ind.	Dårlig
 4	Den er god.	God
 8	Fin modtagelse, men ALT FOR LANG VENTETID uden at jeg blev orienteret om det. Jeg måtte selv spørge, hvor længe jeg skulle sidde og vente i hospital[], over en time sad jeg der. Og efter operation ventede jeg også halvanden time på et svar, efter jeg var kommet tilbage til venteværelset.	God
 10	Var rigtig fint, men fik at vide, at jeg skulle være sygemeldt i to uger efter operation, men efter selve operationen fik jeg at vide, at det var fire uger som minimum, det var lidt træls pga. arbejde. Ville gerne at have fået den rigtige information fra starten.	God
 14	Lægen NN, der tog imod, virkede meget fortravlet, og jeg fik først senere til sygeplejersken sagt, hvad jeg helst ville med hensyn til bedøvelse. Blev lidt nervøs.	God
 16	Synes, at ventetiden var lang, fra man kom indtil sin operation.	Virkelig god

DKG - RRA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - DKG - RRA	Fejlhåndtering
8	Lægen havde ikke noteret svaret efter operationen, hvilket gav lang ventetid, da sygeplejerskerne ikke kunne udskrive mig, før lægen var færdig med at operere næste patient, så jeg ventede ca. halvanden time efter operation på udskrivelse, efter at jeg havde fået tøj på og sad i venteværelset. Samtalen med lægen foregik blandt de andre patienter, det brød jeg mig ikke om.	Godt
10	Kun, at det var træls, at jeg fik forkert information omkring længde af sygemelding efter operation, som er vigtig for planlægning af mit arbejde. Ellers intet.	Uoplyst
11	Jeg måtte vente syv uger på svar efter [operation], hvilket, så vidt jeg er informeret, bestemt IKKE er normalt. Jeg finder denne ventetid uacceptabel og fejlen uprofessionel.	Virkelig godt

DKG - RRA**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - DKG - RRA	Samlet indtryk
 1	Ventetid på [flere] timer fra klargøring på operation til jeg kom ind til operation.	Godt
 4	Det er gået rigtig godt det hele.	Godt
 6	Jeg var meget tilfreds. Er taknemmelig over at bo i et land med et godt sundhedssystem!!	Virkelig godt
 7	Jeg talte aldrig med lægen, der opererede mig, efter jeg var blevet opereret. Jeg havde et spørgsmål til vedkommende angående indgrebet, men spurgte ikke efter lægen, da jeg troede vedkommende ville tale med mig igen, inden jeg blev udskrevet. Svaret har jeg senere hen søgt hos egen læge. Det kunne han desværre ikke svare på.	Godt
 11	Det er i overgangen mellem Patologisk Afdeling, der laver analyse af "keglesnittet", og Gynækologisk Afdeling, der sker en fejl. Eller det er jo nok Patologisk Afdeling, der "har" fejlen.	Virkelig godt
 14	I det store og hele en fin behandling og søde personaler. Kunne måske være rart med flere oplysninger om diagnosen, og hvad der kan ske, hvis det ikke går, som det skal. Jeg har dog læst mig til en masse på nettet. I kunne måske oplyse links til, hvor man kan finde informationer om behandling osv.	Godt
 21	Det stykke papir, som jeg fik med posten inden første celleskrab, udfyldte jeg igen til operationen, da de ikke havde fået papiret. Det fik jeg i venteværelset lige inden operationen, og hvor mange mg. medicin med videre, jeg fik, kunne jeg ikke lige huske på stående fod.	Virkelig godt
 22	Et helt fantastisk forløb for mig :-)! Der blev taget speciel hensyn til mig pga. en stor angst for hospitaler og fuld narkose. Hvis det ikke var for jeres sygehus og helt fantastiske personale, havde jeg aldrig kunnet gennemføre min operation!	Virkelig godt
 23	Jeg fik en super behandling. Alle var utroligt søde og venlige.	Virkelig godt






DKG - RRA

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

ID	Kommentarer - DKG - RRA	Samlet indtryk
2	Informationsmaterialet var udmærket, men jeg var ikke klar over, da jeg mødte til forundersøgelse, at der var tale om et indgreb i fuld narkose, og at jeg derfor skulle tale med flere læger, sygeplejersker, have taget blodprøve osv. Det havde været rart at have været forberedt på.	Virkelig godt
8	JEG FIK INTET INFORMATIONSMATERIALE. Jeg søgte selv informationen på internettet.	Godt
9	Jeg synes, at jeg var dårligt informeret forinden mit besøg. Ellers god information.	Godt
20	Ville gerne have talt med en læge efter operation. Manglede at få at vide, at det var okay!	Godt

DKG - RRA

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

ID	Kommentarer - DKG - RRA	Samlet indtryk
 6	Jeg blev hurtigt henvist videre til fysioterapeut, og fik hurtigt en tid. Jeg fik også at vide, at jeg ville blive indkaldt til en samtale efter tre måneder. Den indkaldelse har jeg ikke fået endnu, men der er ikke gået tre måneder endnu.	Virkelig godt
 8	Svaret var lovet efter 14 dage, men jeg fik det først efter fem uger, da jeg selv rykkede for det.	Godt
 13	Jeg har fået fjernet [sygdom], men jeg var ikke, før indgrebet, informeret om, at de kun ville fjerne halvdelen, hvilket var et stort chok, at jeg selv skulle opdage og spørge ind til dette efterfølgende, og selv skulle tage initiativ til endnu en operation.	Godt
 15	Jeg var lidt utryk, da jeg skulle hjem, fordi jeg havde blødt meget efter operationen.	Godt
 18	Venteværelset: Der burde være mere læsestof, blade/aviser m.m., ellers ok.	Godt

DKG - RRA

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

ID	Kommentarer - DKG - RRA	Samlet indtryk
3	Ventede i tre timer, inden jeg kom ind. Det var ikke i orden. [Ventetid]	Virkelig godt
5	Jeg oplevede såvel kontaktpersonen i modtagelsen såvel som den [] læge, der skulle operere mig, som meget empatiske. De betød meget, da jeg var nervøs. De fik mig til at føle mig i sikre hænder. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Jeg synes, at personalet udstrålede venlighed, og at de vil en det bedste :-). Tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Vær opmærksom på, at ventetider ikke bliver for lange. Samtaler med læge bør ikke foregå i venteværelset! [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
10	Det har været ganske tilfredsstillende. Meget sødt og imødekommende personale. [Relationer til personale]	Godt
11	Jeg havde, efter jeg endelig fik svar, en telefonsamtale med den ene af mine kontaktpersoner NN, og det var en meget behagelig samtale. Jeg blev beroliget, fik svar på mine spørgsmål og blev ikke mindst bekræftet i, at det var en meget lang ventetid, jeg havde oplevet, og at det IKKE var almindeligt med så lang ventetid. Det er pga. denne samtale, at jeg føler mig tryk og i professionel behandling. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
12	De var rigtig søde og hjælpsomme, fra da jeg kom til Dagkirurgisk til jeg tog hjem :-). Havde den sødeste læge, der hed NN, som opererede mig. Hende ville jeg trygt overlades til igen. Og nogle rigtig flinke og forstående sygeplejersker. Min første, vågne operation og alle de søde damer gjorde det til en god oplevelse. Tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
13	De kunne have informeret mig om, at jeg skulle opereres to gange, allerede før jeg blev opereret første gang. [Kommunikation og information]	Godt
17	Jeg synes, at jeg har fået en MEGET FIN behandling og orientering i Randers. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Det er svært at finde ud af inddelingen af venteværelset. Svært at vide, hvilken ende af venteværelset der hører til hvilken afdeling. Der kunne godt være en bedre skiltning. [Fysiske rammer]	Godt
21	Meget menneskelige.	Virkelig godt
22	Igen et helt fantastisk forløb for mig. Der blev taget specielle hensyn til min angst, og jeg fik fuld tillid til læger og sygeplejersker. Kan kun give absolut top karakter herfra []. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	Efter udskrivning fra operation var kommunikationen meget dårlig. Ved telefonopkald dagen efter operationen blev jeg afvist af den pågældende sygeplejerske i dagsafsnittet, selvom samtalen omhandlede operation og efterveerne herfra. Jeg blev i stedet henvist til egen læge, der ikke var informeret fra sygehuset. Tilladelse til kontakt med sygehuset var noteret på udskrivningspapirerne med tidsrum og telefonnummer. Henvendelsen skete inden for dette. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt

