

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Mamma Endokrin Klinik (MEK)
Kirurgisk Afdeling P
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	84
Besvarelser fra afsnittets patienter:	55
Afsnittets svarprocent:	65%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

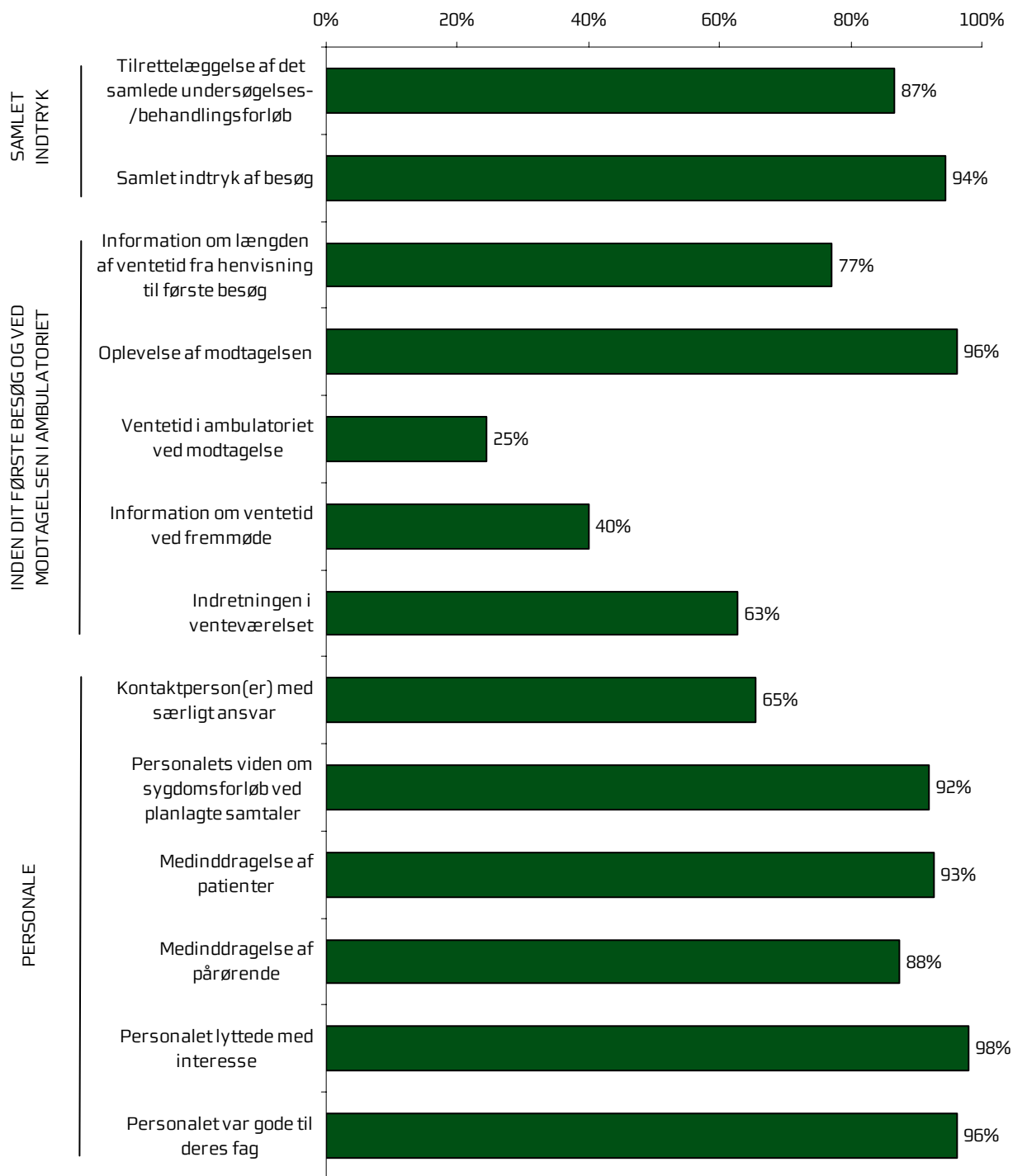
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

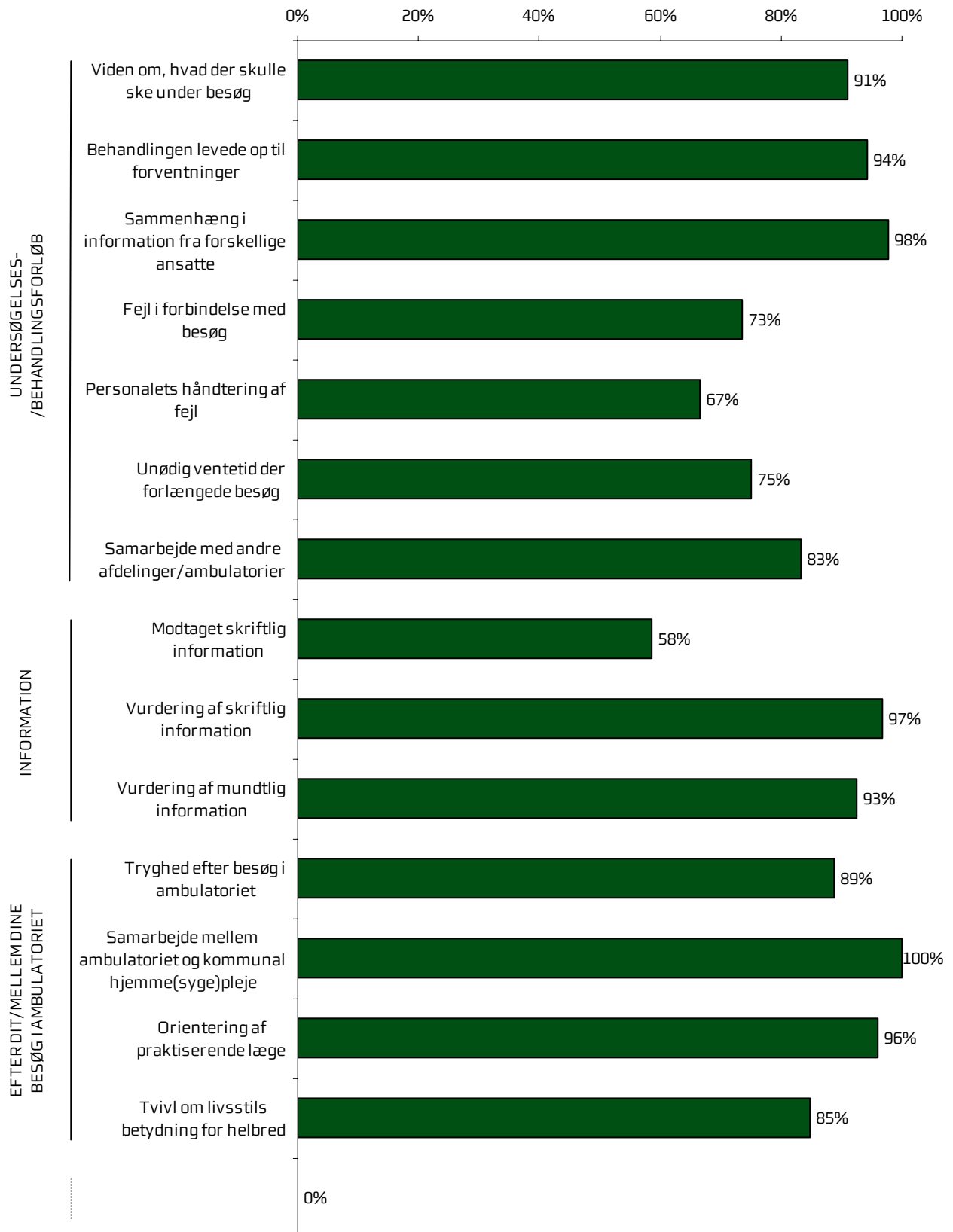
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

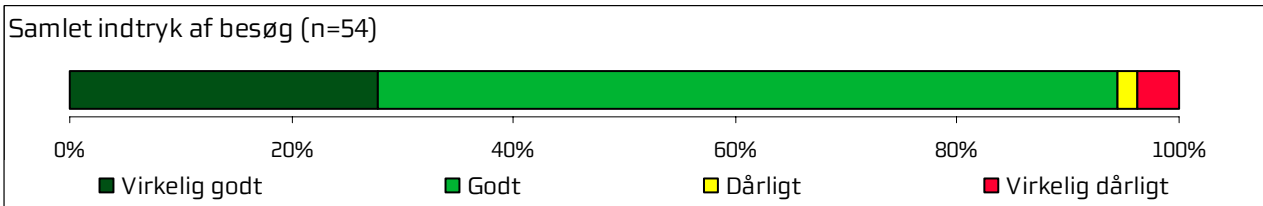
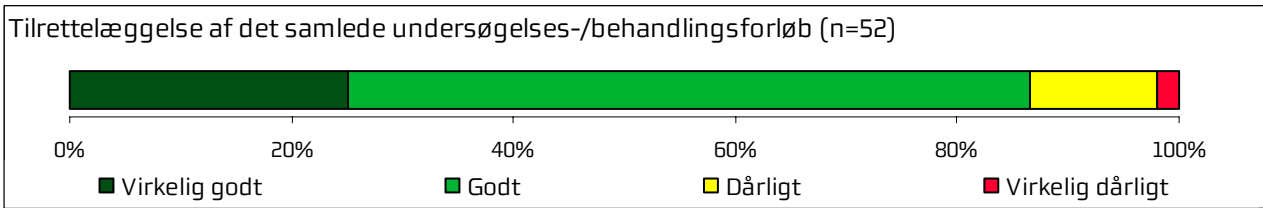
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

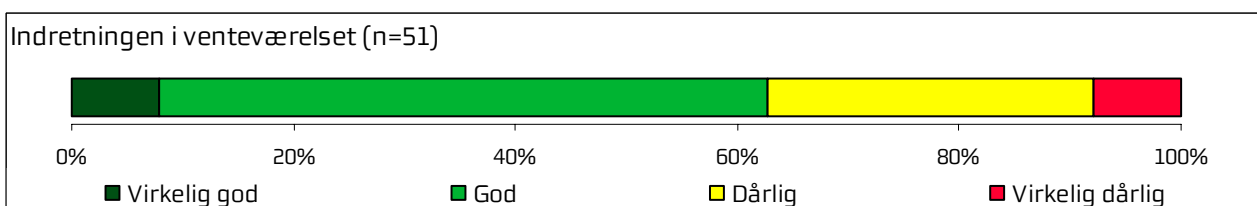
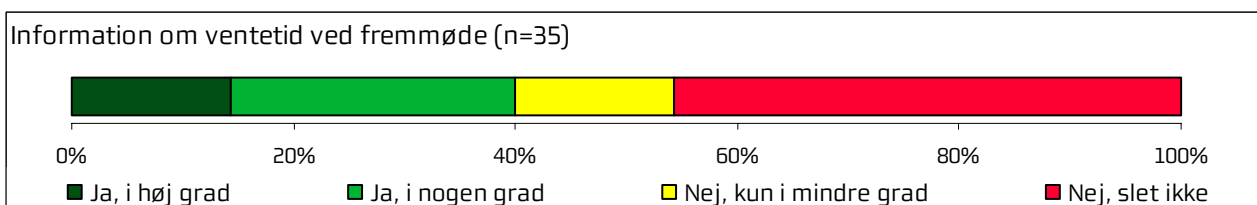
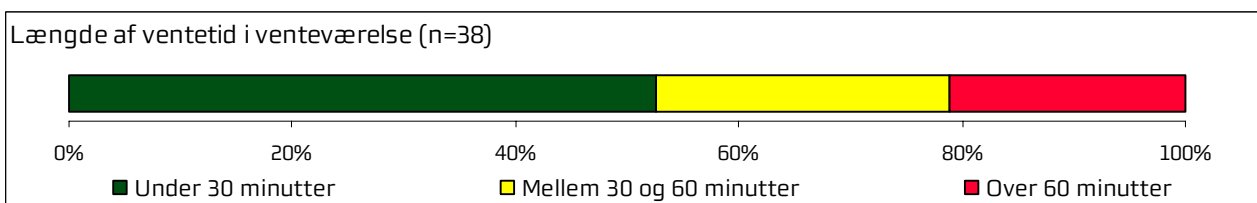
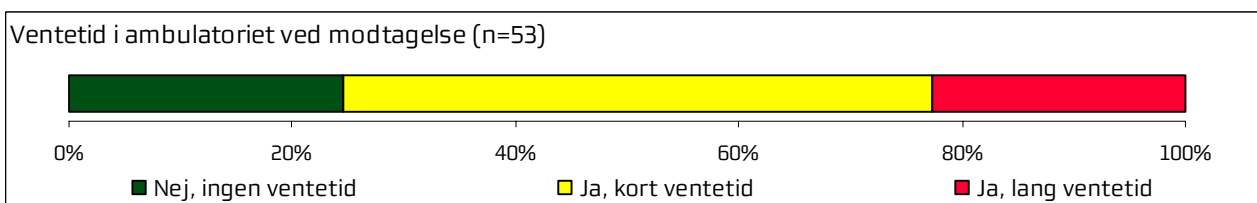
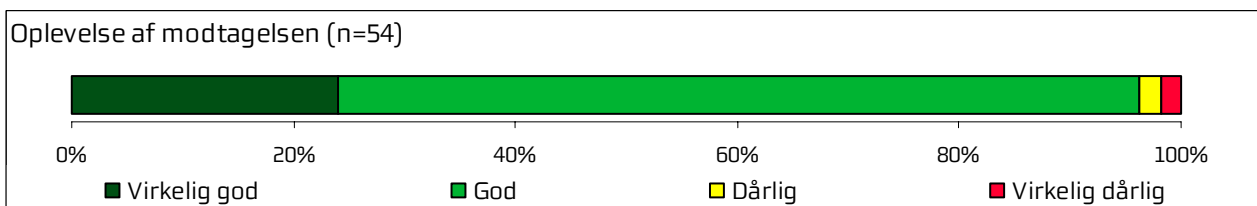
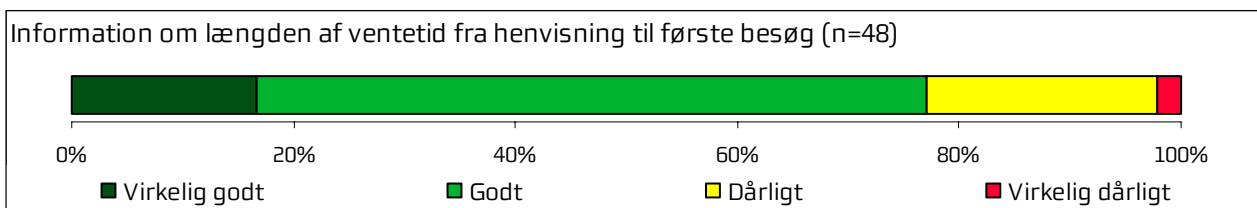
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

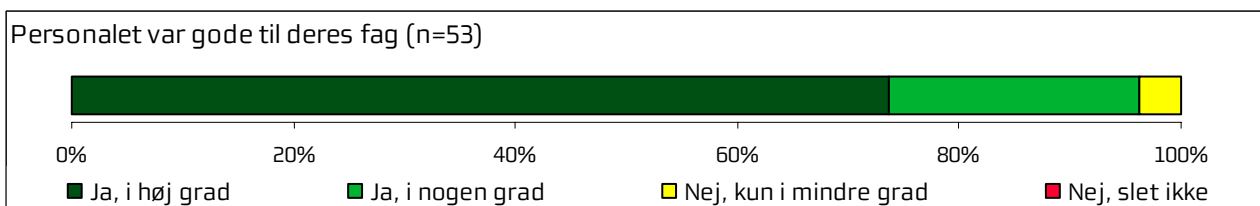
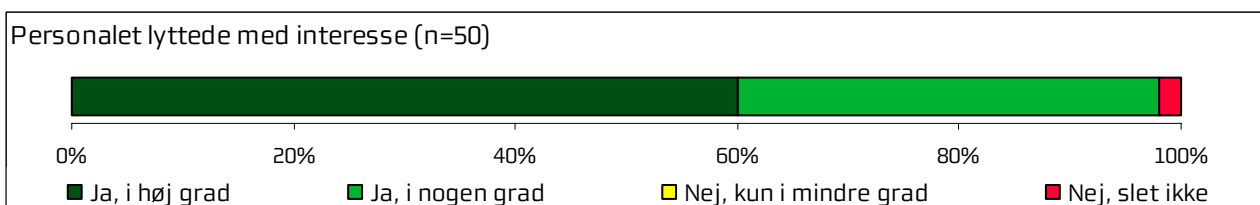
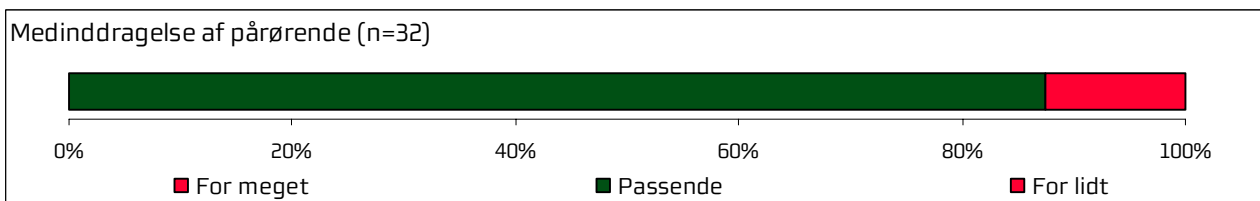
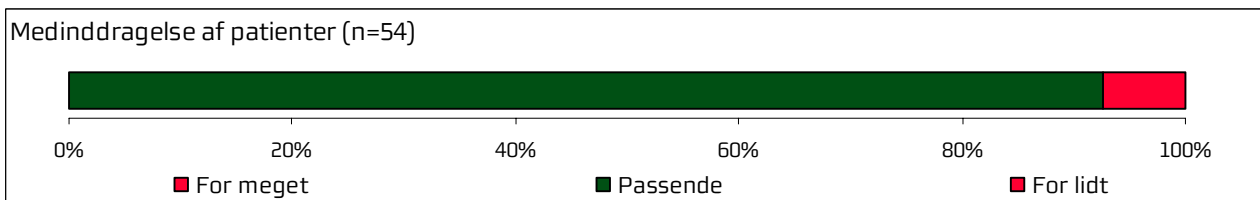
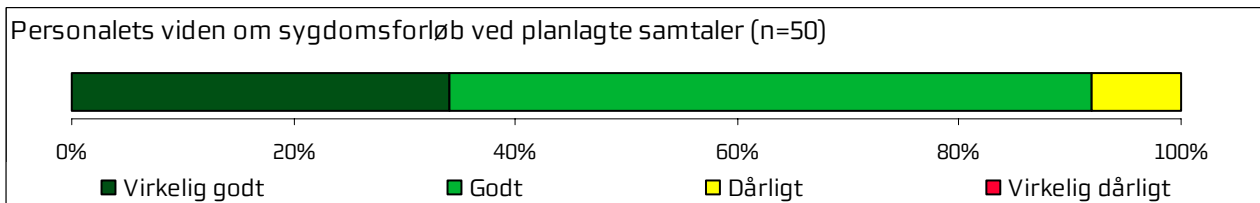
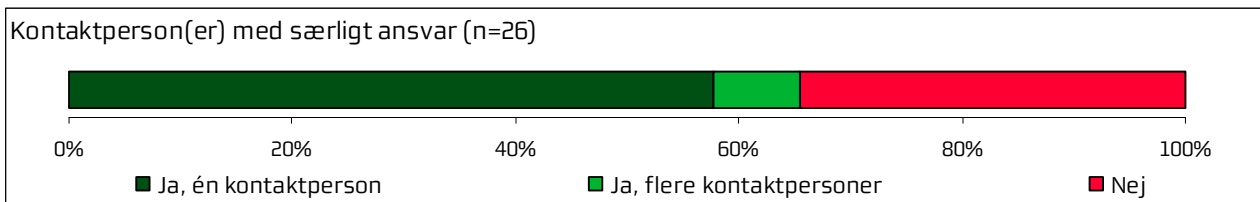
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	87%	-	-	100%*	86%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	100%	88%	95%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	77%	-	-	96%*	75%	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	92%	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	25%	-	-	50%*	10%*	24%
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?	40%	-	-	69%*	19%*	36%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	63%	-	-	89%*	48%*	71%

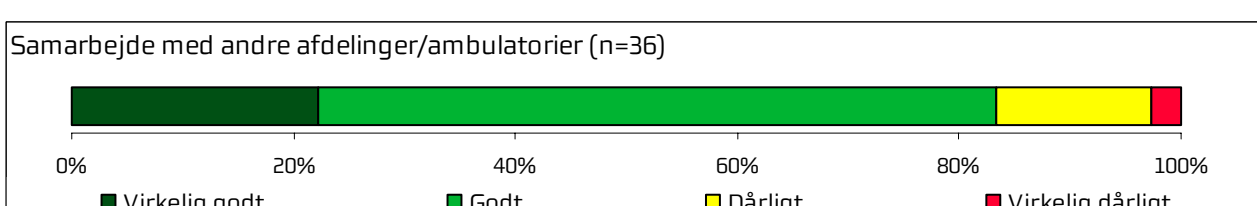
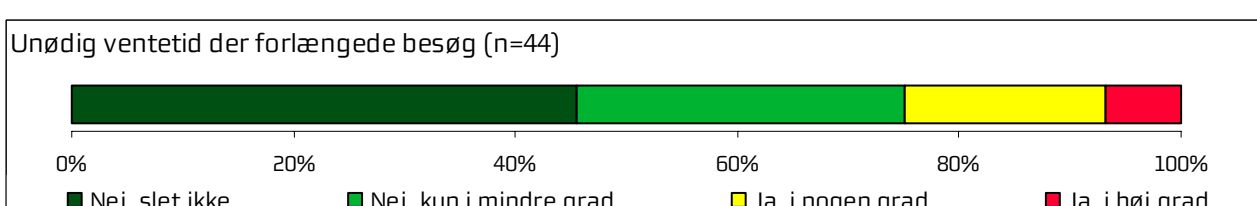
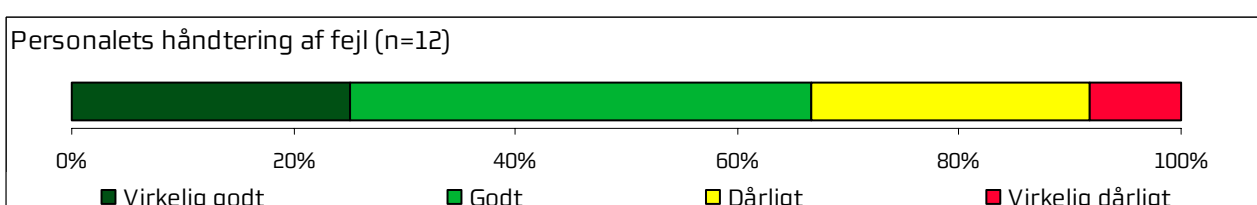
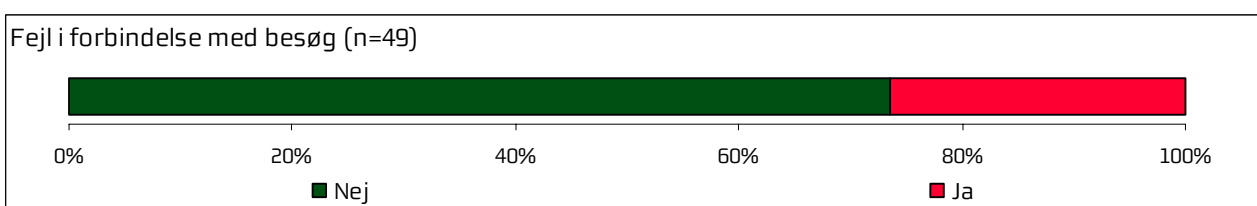
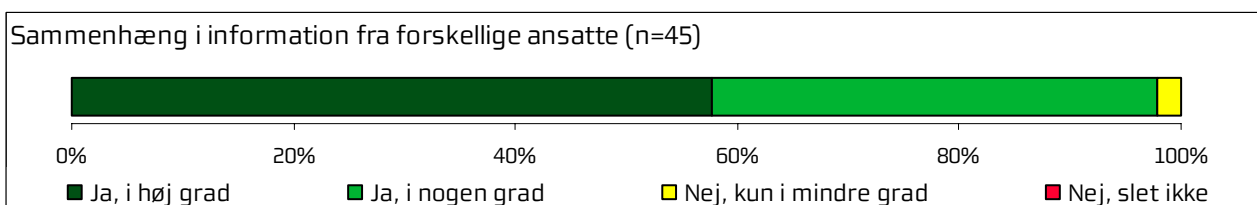
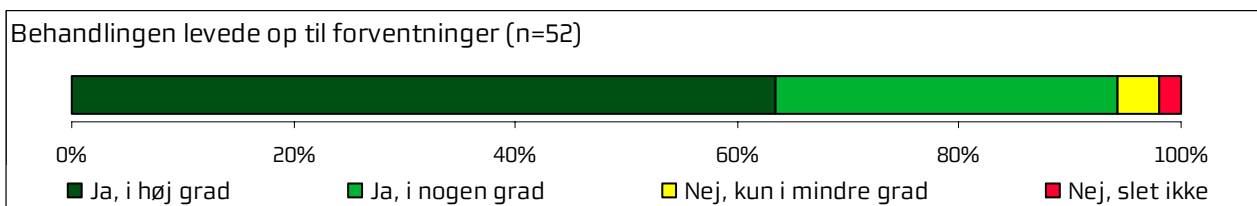
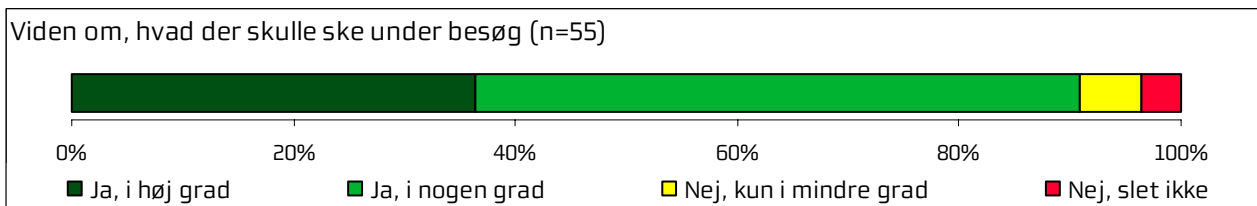
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

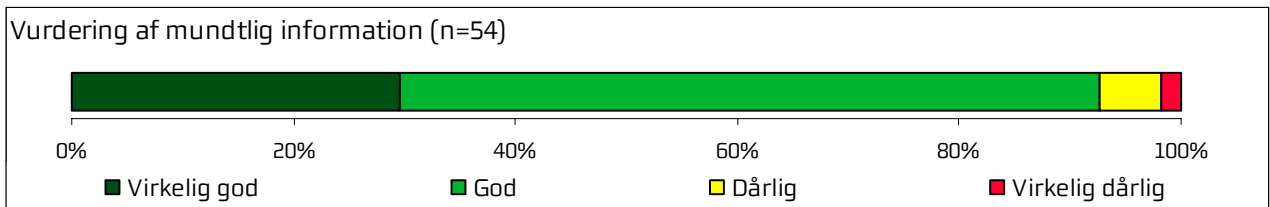
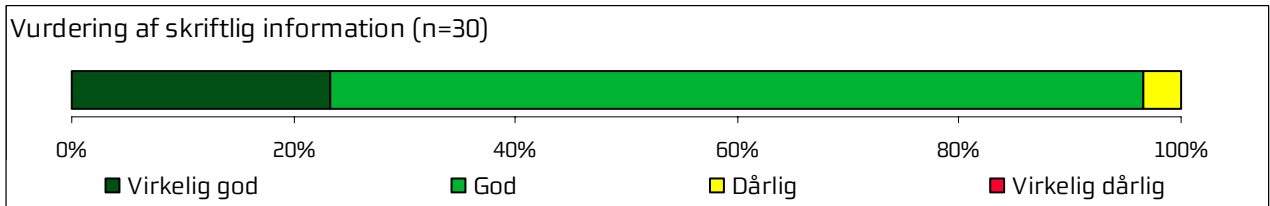
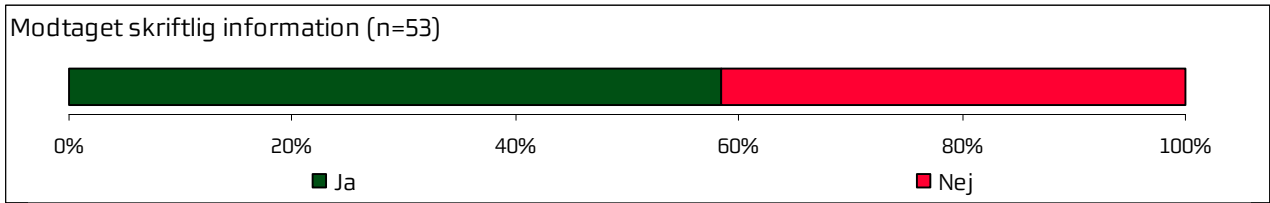
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	65%	-	-	96%*	54%	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	100%*	78%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	99%	79%*	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	100%*	69%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98%	-	-	100%	85%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	100%	91%	97%

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



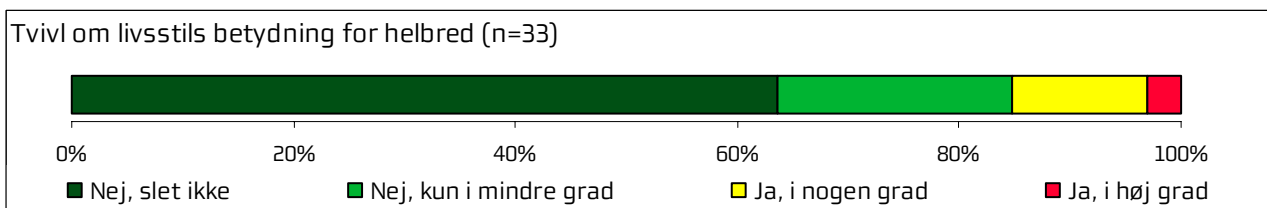
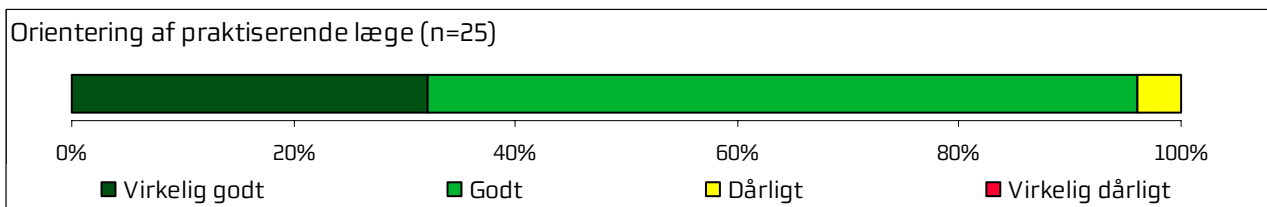
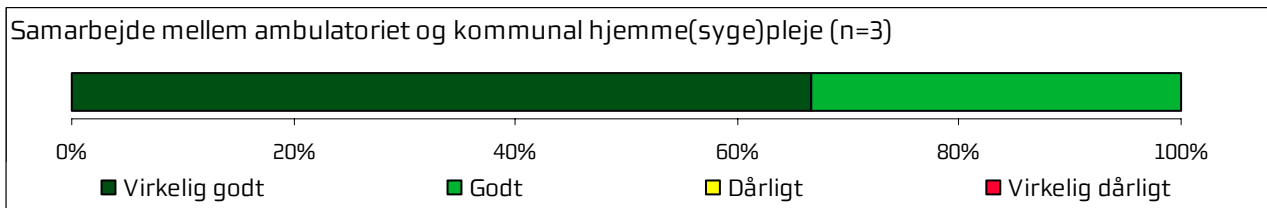
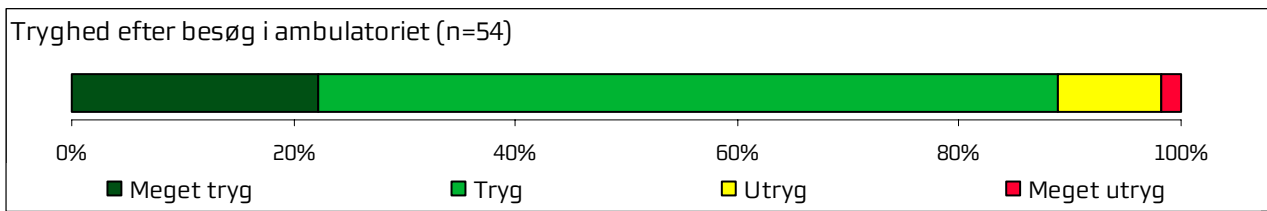
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	96%	72%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	100%	79%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98%	-	-	98%	82%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	73%	-	-	95%*	74%	85%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67%	-	-	100%*	25%*	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	75%	-	-	96%*	67%	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	83%	-	-	100%*	77%	88%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	58%	-	-	80%*	37%*	53%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	89%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	87%	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

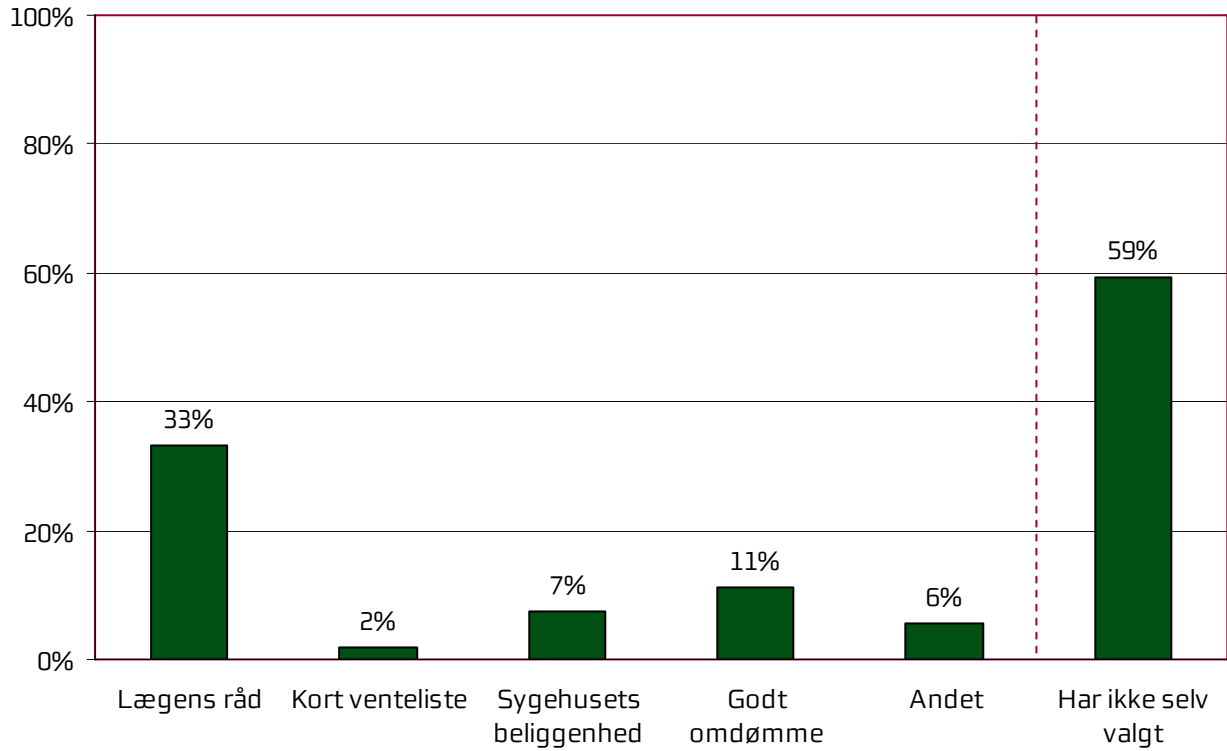


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	99%*	82%	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	70%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96%	-	-	100%	57%*	81%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	85%	-	-	91%	61%*	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

Mamma Endokrin Klinik (MEK)

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der er for lidt kontinuitet ved skift fra en afdeling til en anden. Det er ikke "fair", at man kommer bagerst i ventekøen ved hvert skift inden for samme sygehusafdeling. For mit vedkommende har jeg været bagerst i køen tre gange - kun fordi jeg "brokkede mig", blev der taget hånd om det.	Godt
3	Jeg kunne ønske, at der blev sat mere fokus på at forbedre: 1) Kvaliteten og formen af læge/patientkommunikationen. 2) Kontakten til andre afdelinger omkring udveksling af informationer. Hvilke informationer har patienten fået/ikke fået? Og derudover ville det være ønskeligt, at man i indkaldelserne til ambulatoriet informerede om formålet med indkaldelsen. Informationsniveauet generelt bør hæves. Som patient føler man sig som kasterbold, når man ikke ved, hvad der skal ske og hvorfor.	Virkelig dårligt
4	I forbindelse med at jeg fik konstateret brystkræft, og at jeg derfor skulle gå til kontrol i ambulatoriet lang tid fremover, blev jeg spurgt om, hvilken læge jeg ønskede at gå hos. Det var meget positivt, og denne har fulgt mig siden. Det har gjort mig mere tryk i en meget utryk periode. Altid nærværende i en travl hverdag - Lægen NN!	Godt
5	Særligt godt, at den læge, der havde tilset mig ved selve undersøgelsen, også blev inddraget på selve operationsdagen.	Virkelig godt
7	Virkelig dårlig måde at give sin udtalelse af den unge kvindelige læge, der informerede om journal - resultat: ingen hjælp til det videre forløb - ingen trøst heller - end ikke farvel! Det krænkede mig som patient med en alvorlig diagnose!	Intet svar
8	Et større venteværelse.	Virkelig godt
9	Jeg er meget glad for, at hele forløbet er gået så hurtigt, hvilket har betydet for mig, at jeg hurtigt er kommet over angsten.	Virkelig godt
10	Send spørgeskema til kvinderne, der blev tilbudt undersøgelsen, men takker nej. Hvorfor sagde de nej? Jeg var overrasket over, hvordan en intelligent kvinde kan sige nej og var overrasket over, at deres grund var, at de var bange for at sætte bange/negative tanker i gang, som de ikke vil kunne standse. Bange for at undersøgelserne vil provokere og være grund til, at de vil få kræft.	Virkelig godt
11	Var virkelig rolig og afklaret ved undersøgelsen og efterfølgende svar. Der blev brugt meget tid på at gøre helt klart, at alt var ok. Har brugt denne afdeling tidligere samt et andet ambulatorium, og har altid været SÆRDELES tilfreds.	Virkelig godt
13	Efter mere end en times ventetid i ambulatoriet havde jeg tre minutters samtale med lægen, som orienterede mig om helt tilfredsstillende tal (heldigvis). Det ville måske være tidsbesparende for alle parter, hvis sådan en besked blev sendt pr. post til patienten.	Godt
14	Dejligt at der var afsat god tid til samtale med sygeplejerske efter operation og udskrivelse: Man	Godt

bliver ikke bare sendt hjem uden at have fået mulighed for at tale om sin situation og høre om mulighederne, der er til stede. Godt at have hilst på læge inden operation - giver tryghed, når man skal ind til operation.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 15 | Der sker lige nu en modernisering af sygehusene, og så vidt jeg ved, planlægges der at der skal indrettes enestuer. Det var meget værdifuldt for mig at blive indlagt dagen før operationen på en stue med andre patienter i samme situation som jeg. Det gav ro at høre på deres oplevelse af den forestående operation. | Virkelig godt |
| ✎ | 17 | Jeg synes, at sygeplejerskerne gjorde et fantastisk stykke arbejde, men jeg så for lidt til lægerne. Der var ingen stuegang, og jeg måtte selv bede om at blive udskrevet. | Godt |
| ✎ | 18 | Sikre sig at røntgenbilleder, journaler og relevante undersøgelser er i hus forud for kontakt. Kompetent, erfarent personale - som kan tage stilling, besvare spørgsmål - også i komplekse situationer. | Dårligt |
| ✎ | 19 | Godt. Var gode til at forklare, hvad de gjorde og ville gøre under undersøgelsen. | Godt |
| ✎ | 20 | Samarbejdet med andre afdelinger kan med fordel forbedres. Har også ved tidligere besøg oplevet, at lægen gav mangelfuld information om aktuel behandling på andet sygehus, og at henvisninger blev sendt forkert (med mangelfuld journal medsendt), hvilket forlængede behandlingsforløbet. | Godt |
| ✎ | 21 | 1) Forbedre venteværelset. 2) Mindske ventetider og samle dem på færrest mulige. Alle besøg kostede mig mange kræfter. Man skal virkelig mande sig op. Ethvert besøg koster en "hel dag". 3) Alle var altid meget imødekommende ved opringning. | Godt |
| ✎ | 23 | Informere patienterne om ventetiden løbende. Prioriter de dårlige patienter først. Lav et bedre/større venteværelse, evt. stole på gangen. Ansæt servicemindet personale til at besvare spørgsmål i telefonen. Ansæt flere læger. Oplær sygeplejerskerne til at udlevere en ambulant tid på under en halv time. Det kunne måske have været klaret pr. brev. Få ryddet op på stuerne mellem hver patient. På min stue lå der blodige servietter og en kop fyldt med blod. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 24 | Indkaldelse til samtale efter undersøgelse - lang ventetid i venteværelse. | Godt |
| ✎ | 25 | Er pt. indkaldt til konsultation efter at have fået foretaget to biopsier ved mammografi. Der er en ventetid på mere end tre uger. Jeg synes, det ville være en god ide, at man fik en tid med hjem samme dag, som biopsien blev foretaget - og ikke først får tildelt en tid efter mere end 14 dage. | Godt |
| ✎ | 27 | Jeg mener, det er bedre med en enkelt overnatning i stedet for op og hjem samme dag efter en operation som min. Det var en lang tur hjem og et træls første døgn. Det var den dårligste oplevelse, vi havde i forløbet. | Godt |
| ✎ | 28 | Jeg har indtil nu været ganske godt tilfreds med undersøgelser, og personalet har været dygtige og professionelle. | Virkelig godt |

Mamma Endokrin Klinik (MEK)**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?**




ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Men de har beklaget efter modtagelse over den lange ventetid.	Godt
4	Kom i ambulatoriet fra sommeren 2008 og flere gange derefter. Oplevede ikke ventetid, da jeg blev henvist akut pga. mistanke om kræft. I det efterfølgende forløb havde jeg faste kontrolltider.	Godt
6	Fik god information om ventetid i telefonen, men da vi skulle hjemmebehandle 6-8 timer, inden vi kom, så vidste vi ikke, hvad vi kunne forvente, da først vi ankom. Vi fik dog at vide hjemmefra, at vi ville komme foran, når vi ankom, fordi vi havde hjemmebehandlet i alle de timer. Automat i venterum måtte godt indeholde noget, man kunne spise som mellemmåltid. Vi ventede med børn i aftenmadstiden, og et bulet brunt æble var ikke så fristende for dem, selvom vi prøvede at købe det til dem.	Godt
8		Virkelig godt
10	Var lykkelig over at få tilbuddet. Det værste var andre kvinders kommentarer/bekymringer, som også havde fået tilbuddet, men valgte at sige nej.	Virkelig godt
11	Var glad for, at ventetiden var rimelig kort, da det altid er en psykisk belastning.	Virkelig godt
12	Meget lille rum til patienter. Billederne på væggen er ikke glade og positiv kunst for folk, der er syge.	Godt
13	Venteværelset var for lille. Mange ventende patienter, dårlig luft.	Godt
16	Venlig modtagelse. Beklagede med det samme, at der ville være ventetid. Venteværelset kunne godt være større. Det er godt indrettet med blomster.	Virkelig godt
17	Alle er venlige og svarer på spørgsmål. Venteværelset havde kun tre stole, og det er for lidt.	Godt
18	Der gik flere måneder, fra jeg blev henvist til ambulatorium, til jeg hørte noget og fik indkaldelse på trods af flere henvendelser. Det er for lang tid.	Dårligt
19	Venteværelset var alt for lille. Der var ikke plads til alle dem, som kom.	Godt
20	Rykkede selv for tid til svar på undersøgelse trods aftale om, at afdelingen kontaktede mig.	Godt
21	Jeg blev ringet op dagen efter henvisning fra egen læge om aftale for første besøg. Venteværelset var alt for lille. En enkelt gang manglede flere siddepladser.	Godt
23	Blev første gang ultralydsscannet af en læge, som startede med at sige "Det er lang tid siden jeg sidst scannede". Fedt, nu var jeg da overhovedet ikke tryk! Kirurgen var mere rolig og tydelig i sin anbefaling af operation.	Virkelig dårligt

 27 Venteværelse for lille.

Godt

Mamma Endokrin Klinik (MEK)

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	21	Prøve blev glemt og ikke sendt til andet hospital.	Godt
	22	Manglende information vedrørende besøgsnødvendighed samt datanedbrud.	Godt
	23	Ventede 1½ time på læge.	Virkelig dårligt

Mamma Endokrin Klinik (MEK)

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg har i alle henseender haft et yderst belastende undersøgelsesforløb, som har skabt unødige angst, usikkerhed, utryghed og forvirring: konstant skiftende meldinger om sygdom/ikke sygdom, fjernelse af legemsel/ikke fjernelse og fjernelse af andet/ikke fjernelse. MR-skanningen viste ikke nogen sygdom, alligevel skulle jeg opereres. Mikroskopien viste ikke nogen sygdom, alligevel fik jeg en måned efter operationen brev om, at jeg skal til yderligere kontrol. Derudover blev jeg indviet i for mig unødige mellemregninger, som skyldtes divergerende meninger i lægeteamet. Min læge i ambulatoriet bidrog yderligere til belastningen. Jeg blev fra start mødt med en afvisende attitude og følte, at jeg kom til ulejlighed. Samtalerne var nærmest envejskommunikation, hvor spørgsmål fra mig ikke var velkomne. Jeg fik derfor ikke de informationer, jeg havde behov for. Alt i alt vil jeg betegne lægen som arrogant, ufølsom og nedladende.	Virkelig dårligt
4	"Kræftpakken" virkede helt efter bogen for mig. Indenfor 48 timer havde jeg fået foretaget mam-mografi og yderligere 48 timer efter foreløbig diagnose.	Godt
9	Jeg kan kun sige, at jeg har været meget tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
10	Hele forløbet blev overstået inden for en overskuelig tid. Jeg blev velinformeret hele vejen igennem og venlig og professionelt behandlet. Det er fantastisk, at man kan blive tjekket for brystkræft så grundigt og gratis.	Virkelig godt
14	God idé at ringe og informere, hvis der er lang ventetid. Jeg oplevede stort engagement fra den læge, som jeg var tilknyttet. Interesse og initiativ til at klarlægge min sygdom og pressede på for at få mig til diverse scanninger. Stor ros til NN.	Godt
16	Ved start af det totale forløb GLEMTE afdelingen at bestille den aftalte strålebehandling - sådan noget må ikke ske!!! Jeg blev meget vred og ked af det, da jeg opdagede det ved, at jeg ikke modtog besked fra strålebehandlingsstedet. Jeg gik selv i gang med meget kontante henvendelser til de to hospitaler.	Virkelig godt
17	Samarbejdet mellem afdelinger virker dårligt. Jeg var til undersøgelse på sygehuset på Trøjborg og skulle opereres på Tage Hansens Gade. Der manglede papirer, og man kunne ikke finde resultater af forskellige prøver. Det virkede mest som om, den ene afdeling ikke havde adgang til den anden afdelings data.	Godt
19	For kort tid [fra] jeg modtog brev om, jeg skulle komme ind og få svar på prøverne, til jeg skulle være på hospitalet. Modtog brevet fredag og skulle komme mandag formiddag.	Godt
21	Afdelingen har standardbehandlinger, man puttes ned i en "kasse". Jeg vil selv bestemme. Sygehuset skal være mere åben for patientønsker og krav, de er for vant til, at patienten accepterer, hvad lægerne bestemmer. Der er ikke "plads" til medbestemmelse for patienten, der selv sætter sig ind i behandlingen af deres sygdom. Alt bliver kategorisk afvist, vi, dvs. lægerne, ved bedst, hvordan min sygdom skal behandles. Men det er mig, der skal leve med den eller dø af den. Der er langt vej til	Godt

Bilag 1

åbenhed på sygehusene. Der er ikke nok information om behandlingerne, deres chance for succes og bivirkninger.

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 22 For lang tid fra forundersøgelsen til operationen. Unødvendigt ekstra møde på sygehuset til ingen nytte pga. manglende intern information/ samarbejde på sygehusets afdelinger. | Godt |
| ✎ | 23 Som nyopereret patient sad jeg og ventede 1½ time i et overfyldt venteværelse. Patienter, der kom til ambulatoriet senere end mig, kom ind før mig. Der var kun to læger på arbejde. Jeg forklarede ved ankomst, at jeg var nyopereret og havde det dårligt. Hvorfor prioriterer de ikke dårlige patienter først? Patienterne, der kom ind før mig, var ikke dårlige og kom hjemmefra. Jeg var flere gange oppe ved sekretæren for at spørge til tiden. Hun kunne intet sige. Spurgte også en sygeplejerske om, hvad jeg ventede på. Det kunne hun ikke fortælle. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 25 Der opstod nogle misforståelser/manglende kommunikation mellem plastikkirurg og ambulatoriet, således at der ved første konsultation manglede en plastikkirurg, og ved næste konsultation til gengæld manglede en læge fra afdelingen. Det var noget rod! | Godt |
| ✎ | 26 Jeg fik en stor blødning efter min brystbevarende operation, som det stadigvæk siver fra flere uger efter operationen. Ikke sjovt. | Godt |

Mamma Endokrin Klinik (MEK)

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det er mit indtryk, at praktiserende læge ikke har fået kontinuerlig orientering.	Godt
4	På grund af diverse komplikationer kom jeg i en periode hyppigt i ambulatoriet. Meget positivt at det ALTID var den samme læge, så denne kunne se udviklingen/tilbagefaldende. Det betød en mere målrettet indsats, da vi ikke altid skulle starte forfra.	Godt
7	Sygeplejerskerne var enestående - alle som en!	Intet svar
12	Lang ventetid - kunne godt have fået svar skriftligt og dermed sparet at skulle rejse og bruge en hel dag på at få svar. Kunne have været fint med en efterfølgende telefonisk samtale med læge i stedet for at skulle møde på sygehuset.	Godt
13	Jeg havde ved operationen to måneder tidligere bedt om et udskrift af journalen. Den forelå ikke ved besøget i ambulatoriet, men blev så eftersendt. Efterfølgende kunne jeg så gennemgå den med min praktiserende læge.	Godt
14	Indimellem er venteværelset helt fyldt op. Måske kunne der hist og her monteres små bænke eller stolesæder på væggen i gangen (som eventuelt kan klappes op).	Godt
17	Fantastisk at blive ringet op for at høre, om alt er, som det skal være.	Godt
21	Sygeplejerske og plejepersonalet gjorde en stor indsats for at få alt til at glide. En enkelt gang følte jeg mig umyndiggjort og overvåget af en sygeplejerske, da jeg skulle tage præmedicin, da sygeplejersken blev stående for at se, om jeg virkelig tog det. En aftale med en sygeplejerske en dag gav lang ventetid, selvom jeg mødte præcist. Det var vigtigere at tale i tlf., tale med kollegaer og endelig informere mig om, hvor travlt de havde.	Godt
23	Jeg skulle bo på hotellet og operationen var planlagt to måneder i forvejen. Hvor svært er det så at planlægge den ambulante kontrol inden udskrivelsen? Jeg havde tid klokken 11 dagen efter min operation, kom ind kl. 12.30. Ingen kom ind og fortalte, hvornår jeg skulle til. Den skriftlige information var tvetydig. Jeg kunne ikke læse, om jeg skulle have lavet narkosetilsyn eller ej. Måtte ringe til en sekretær. Da jeg ringede ind til sekretæren, for at få oplyst operationsdatoen, var sekretæren ubehøvlet og tydeligvis ikke egnet til personservice. På operationsdagen blev jeg vist til det forkerte venteværelse.	Virkelig dårligt
27	Angående biopsi: Jeg mener ikke, at man kan jage en metaltråd ind i brystet uden bedøvelse, jeg blev rigtig dårlig og gik lige i gulvet.	Godt

