

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

PAMB240

Kirurgisk Afdeling P

Aarhus Universitetshospital



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	120
Besvarelser fra afsnittets patienter:	83
Afsnittets svarprocent:	69%

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 test 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).

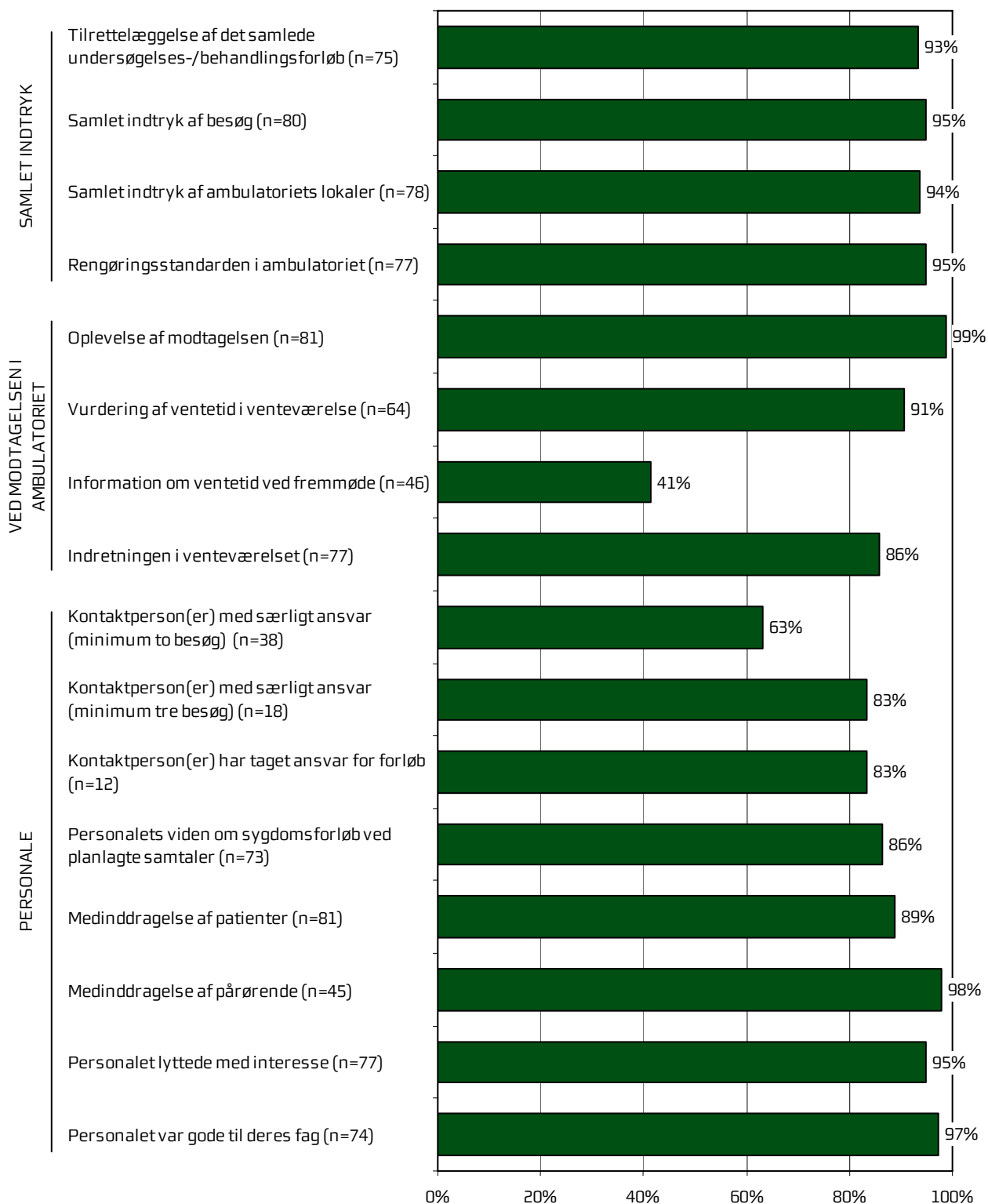
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

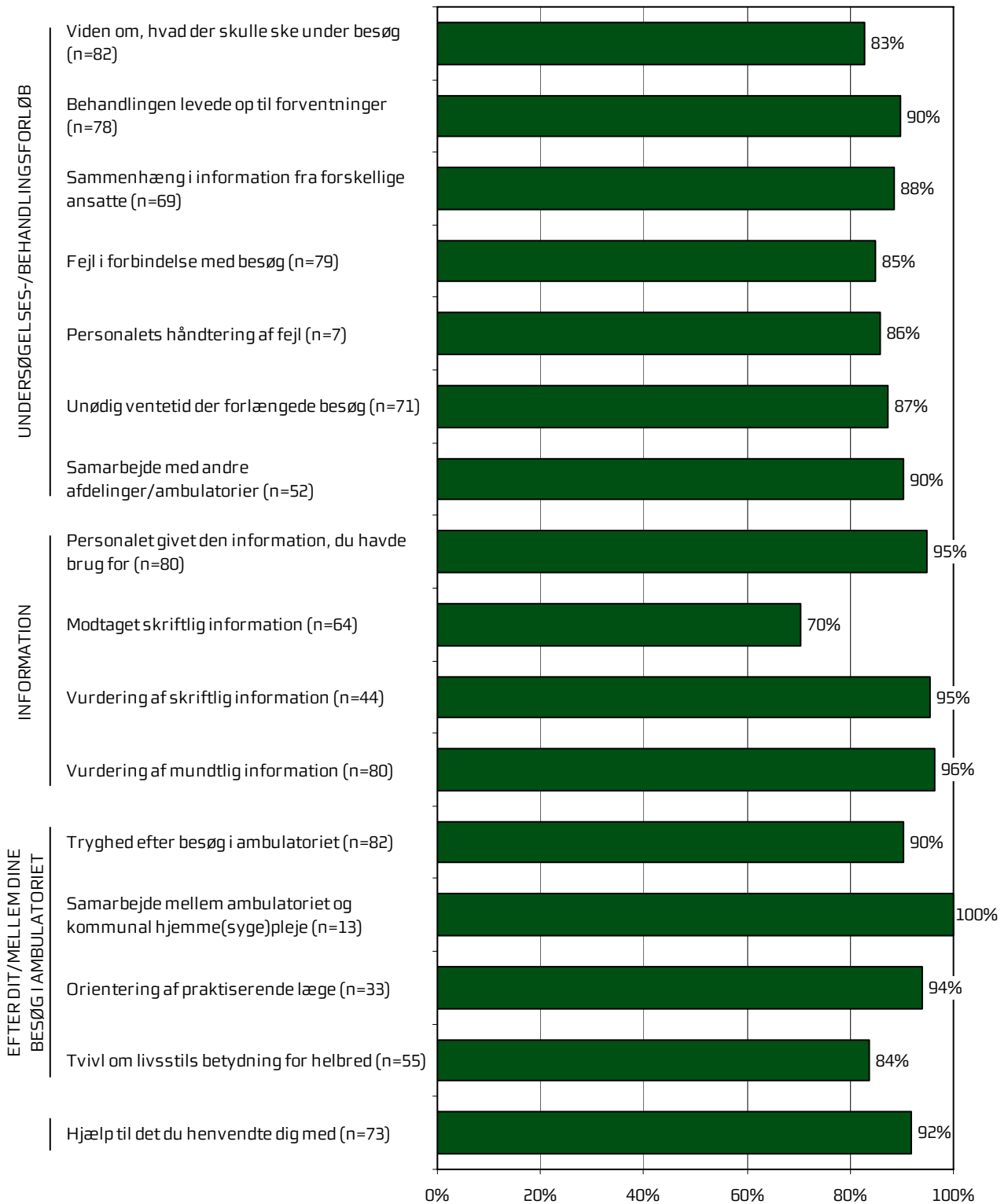
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Mamma Endokrin Klinik (MEK)

2009-tallet er for: Mamma Endokrin Klinik (MEK)

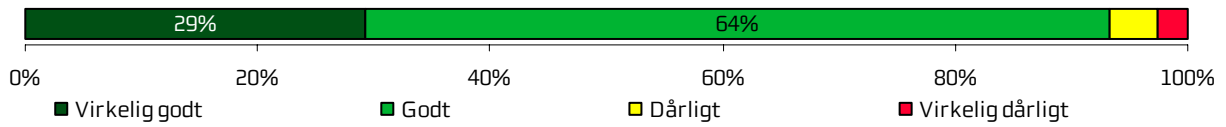
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

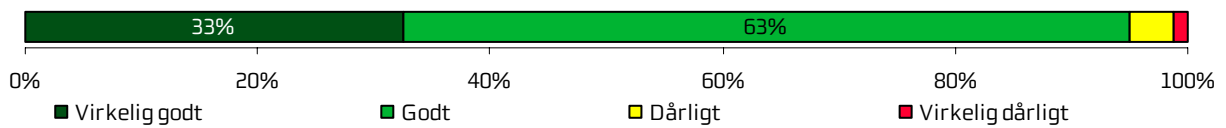
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

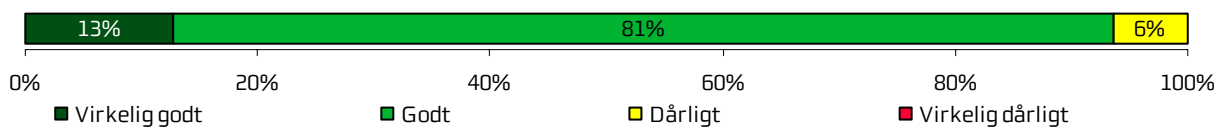
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=75)



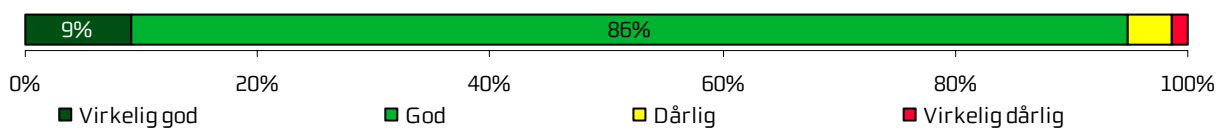
Samlet indtryk af besøg (n=80)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=78)



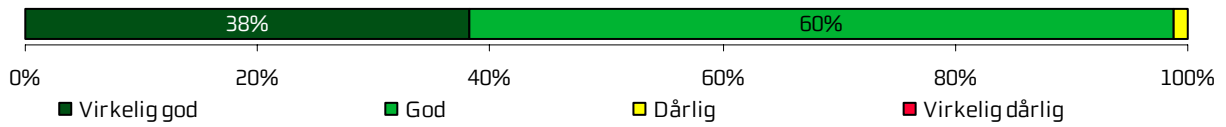
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=77)



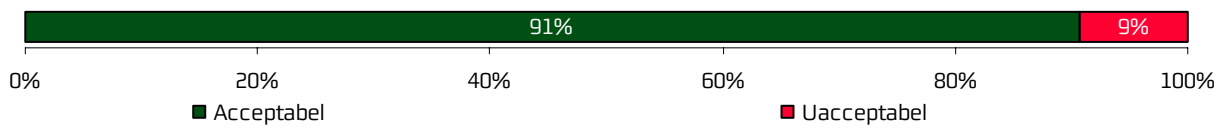
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	100 % *	87 % *	100 % *	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	94 %	100 % *	90 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	-	-	100 % *	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	91 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

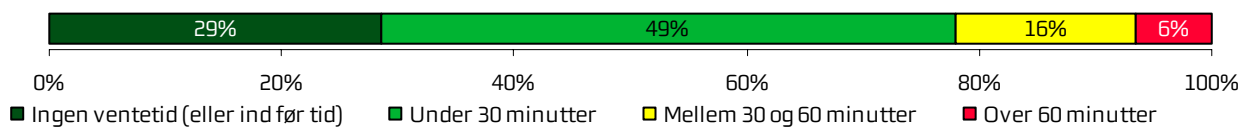
Oplevelse af modtagelsen (n=81)



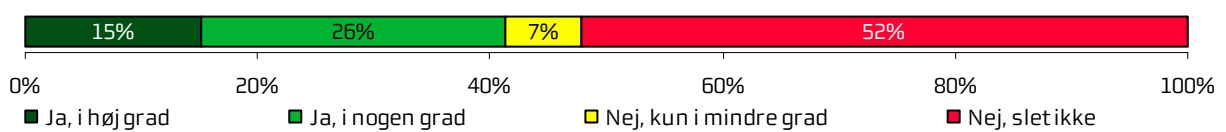
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=64)



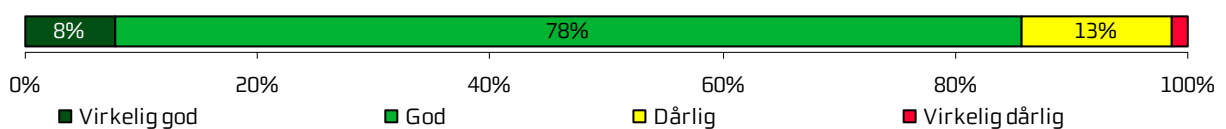
Længde af ventetid i venteværelse (n=77)



Information om ventetid ved fremmøde (n=46)



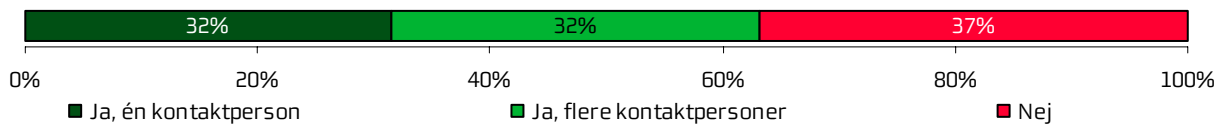
Indretningen i venteværelset (n=77)



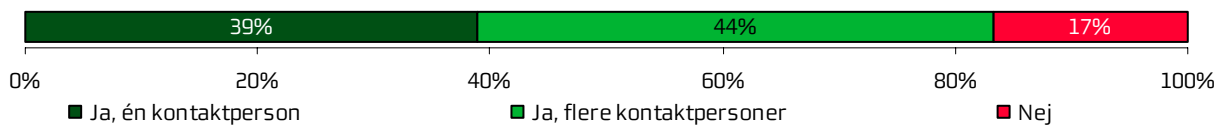
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	96 % *	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	89 %	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	41 %	27 %	40 %	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	63 % *	63 % *	97 % *	57 % *	81 % *

Personale

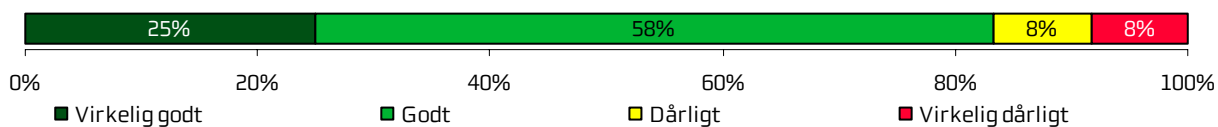
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=38)



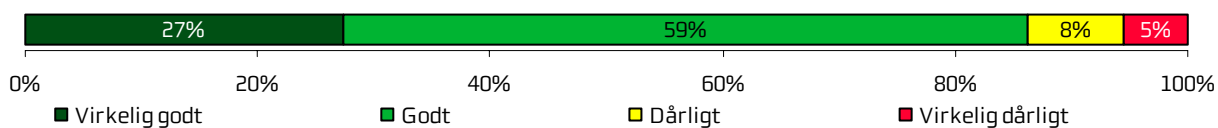
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=18)



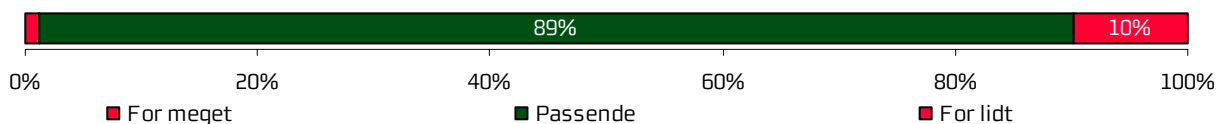
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=12)



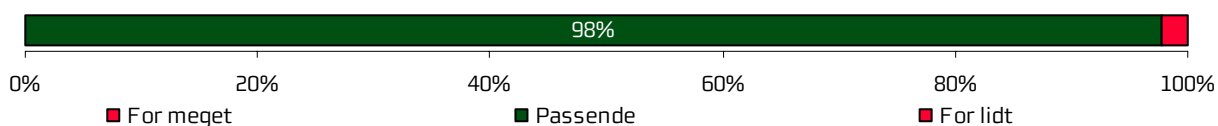
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=73)



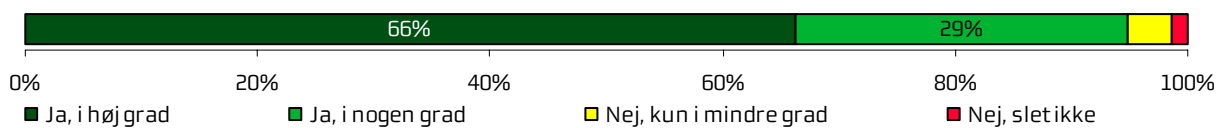
Medinddragelse af patienter (n=81)



Medinddragelse af pårørende (n=45)



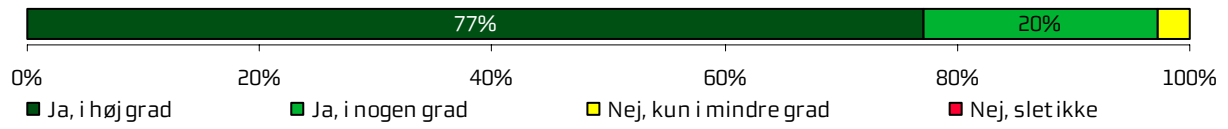
Personalet lyttede med interesse (n=77)



	2011	2010	2009	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)	63 %	80 %	63 %	100 % *	55 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	80 %	-	100 %	57 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	83 %	-	-	100 %	91 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	86 %	91 %	92 %	100 % *	80 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	96 %	93 %	100 % *	82 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98 %	96 %	88 % *	100 %	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	97 %	98 %	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

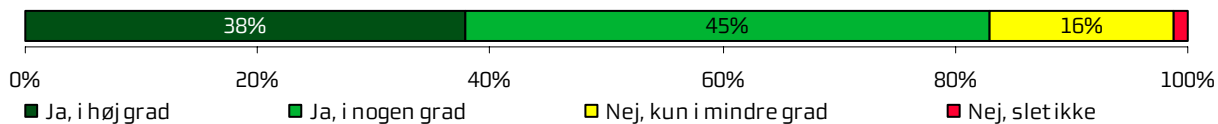
Personalet var gode til deres fag (n=74)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	100 %	96 %	100 %	92 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

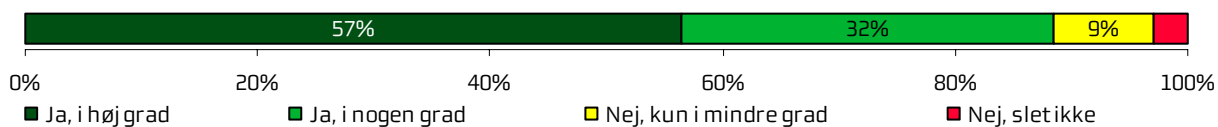
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=82)



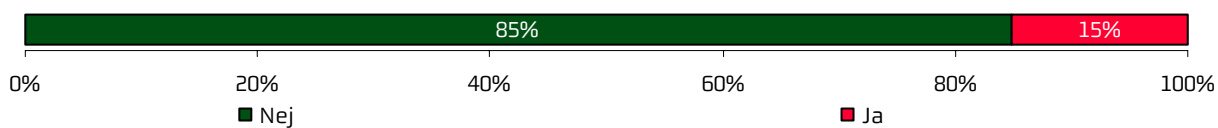
Behandlingen levede op til forventninger (n=78)



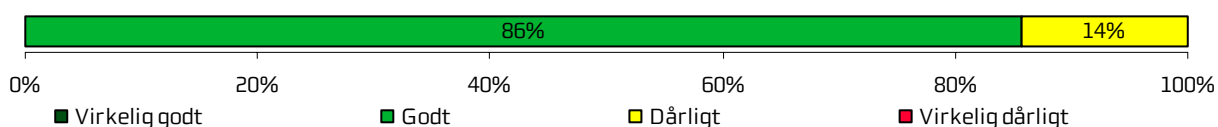
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=69)



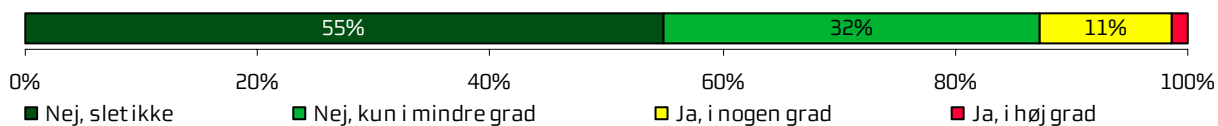
Fejl i forbindelse med besøg (n=79)



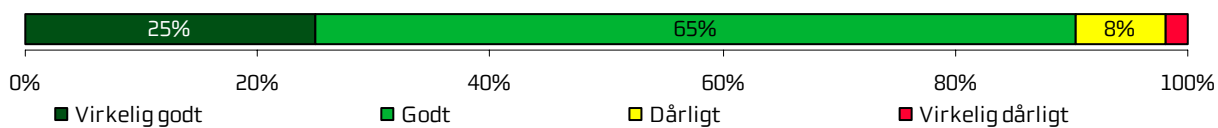
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=71)



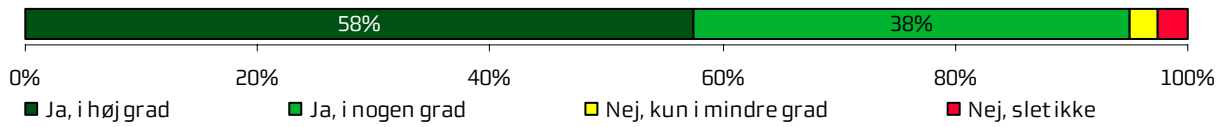
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=52)



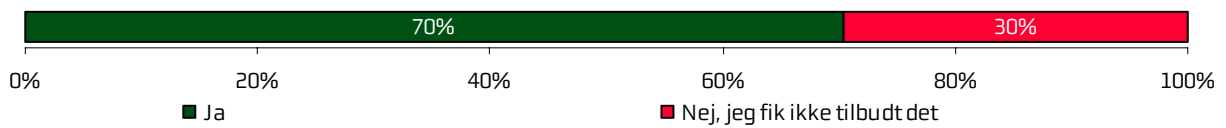
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	93 % *	91 %	99 % *	73 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	95 %	94 %	100 % *	81 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88 %	91 %	98 % *	100 % *	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	88 %	-	100 % *	79 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86 %	75 %	-	81 %	52 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	84 %	75 % *	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	93 %	83 %	100 % *	81 %	92 % *

Information

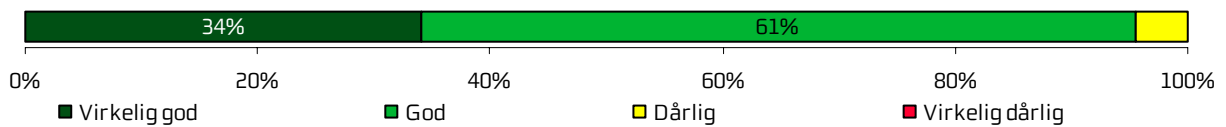
Personalet givet den information, du havde brug for (n=80)



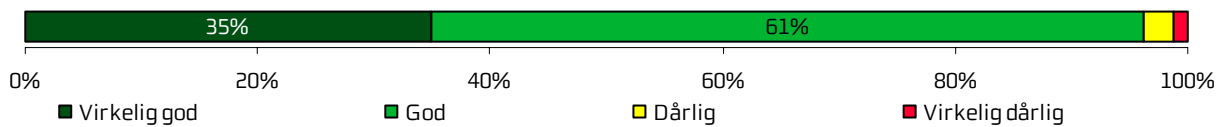
Modtaget skriftlig information (n=64)



Vurdering af skriftlig information (n=44)



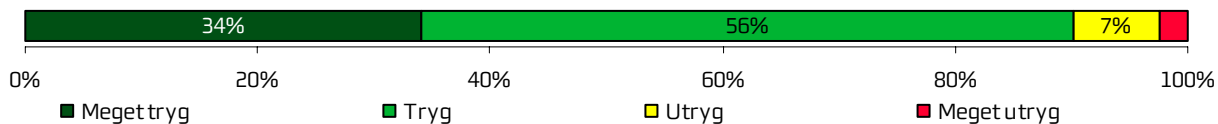
Vurdering af mundtlig information (n=80)



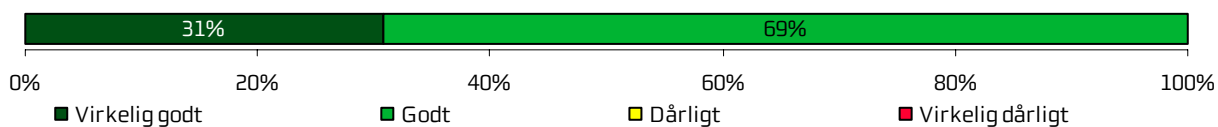
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	100 % *	80 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	70 %	79 %	-	100 % *	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	100 %	97 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	93 %	100 %	89 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

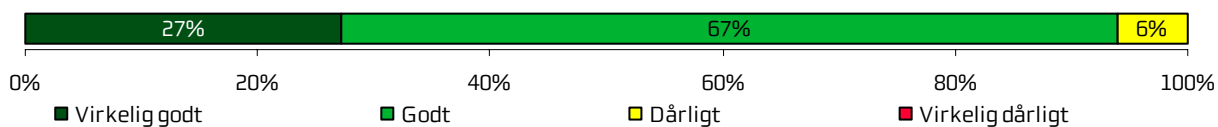
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=82)



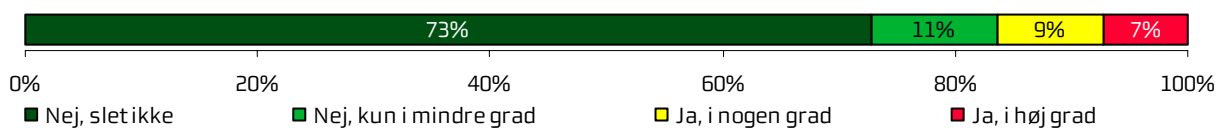
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=33)



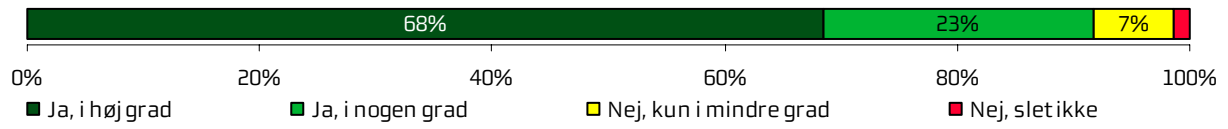
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=55)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	92 %	89 %	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	77 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	100 %	96 %	96 %	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	84 %	87 %	85 %	91 %	54 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=73)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	92 %	-	-	100 % *	86 %	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.

PAMB240

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - PAMB240	Modtagelsen
✎ 4	Det var virkelig en fantastisk modtagelse. Alle var søde og rare.	Virkelig god
✎ 7	Virkelig søde sekretærer og personale i det hele taget.	Virkelig god
✎ 8	Perfekt modtagelse, godt personale.	Virkelig god
✎ 10	Ikke tiden, men i forhold til det var ubehageligt at skulle ud i venteværelset efter at have klædt om til hospitalstøj.	God
✎ 15	Personalet var meget imødekommende, og det virkede professionelt, så man kunne føle sig tryk.	Virkelig god
✎ 19	Fin modtagelse og besked om, at læge NN ville komme, når der var pause efter operationen. Kom til at vare halvanden time. Det er lidt for meget, men har forståelse for, at det kan ske.	Virkelig god
✎ 21	Svært at finde. Det er flyttet flere gange gennem de seneste år. Meget bedre lokaler nu end tidligere.	God
✎ 24	Blev modtaget godt både på patienthotellet og på afdeling MEK, Kirurgisk Afdeling P, hvor der dog var lidt panik på grund af, at de ikke havde modtaget min journal. Men sygeplejerskerne var utrolig søde og hjælpsomme.	God
✎ 26	Virkelig god.	Virkelig god
✎ 29	Jeg følte, at der blev taget godt om én! Jeg var helt tryk.	Virkelig god
✎ 32	Lidt kort og bestemt/utålmodig. Jeg spurgte blot, om jeg var det rette sted samt spurgte til venteværelset.	God

PAMB240

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - PAMB240	Fejlhåndtering
✎ 2	Fik tilsendt en ny dato for undersøgelse, men der stod ikke, at den gamle var aflyst. Samtidig stod der, at I ikke kunne ringe mig op, men jeg havde givet jer telefonnummeret.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 3	Min journal var ikke fundet frem. Lægen kendte ikke til tidligere [problemer] og [operationer].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 5	Ikke lavet henvisning til anden afdeling som lovet.	Godt
✎ 9	Fik ikke at vide, at jeg kun skulle til kontrol i tre år i stedet for fem år. Måtte selv bede om mammografi, da jeg skal ud af systemet.	Godt
✎ 10	Bad om ekstra forundersøgelse pga. smerte og tvivl, evt. forandring. Fik at vide, bare en uge før operation, at alt var, som det skulle være. Og først da jeg var klar til operation, havde fået smertestillende, fik jeg at vide, at jeg ikke skulle opereres men til en ny forundersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 12	Ikke nogen fejl som sådan, men to gange med betændelse i sårene med efterfølgende penicillinbehandling.	Intet svar
✎ 14	Min journal var forsvundet.	Godt
✎ 15	Jeg blev glemt, efter det blev besluttet, at jeg skulle opereres. Måtte selv ringe og efter nogen tid, fandt de min journal. Det var ikke så rart at gå og vente på, når man ikke kunne udelukke at det var cancer [].	Godt
✎ 16	Kom til kontrol seks måneder efter operationen. Skulle først have været det efter et år. Lidt irriterende.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 26	Blev indkaldt en gang for meget.	Godt
✎ 28	Jeg havde forventet mammografi denne dag, da lægen havde sagt det ved forrige kontrol.	Godt

PAMB240

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - PAMB240	Samlet indtryk
1	Jeg tog selv kontakt til MEK pga. forandringer i det ene bryst. (Blev første gang opereret for brystkræft [for år tilbage]). Føler at mine bekymringer blev underkendt af undersøgende læge NN. Blev dog sendt videre til nærmere undersøgelse af lægen NN. Ny brystkræft konstateret.	Godt
4	Det var et godt personale som havde styr på og overblik over hele forløbet.	Virkelig godt
10	Synes det er for dårligt, at man i sådan en situation ikke bliver sendt direkte til en ordentlig undersøgelse i stedet for at blive sendt direkte på gaden. Hjem for at vente på posten med en ny tid til januar.	Virkelig dårligt
11	Jeg syntes, jeg blev behandlet rigtig professionelt af nogle dygtige medarbejdere, som også var menneskelige og søde.	Virkelig godt
15	Jeg skulle overgå til MEA efter operation, og skulle indkaldes til ambulansetid i løbet af [kort tid], da jeg skulle begynde med [behandling] og det krævede en blodprøve efter de første [par uger]. Da der var gået tre uger, ringede jeg derud og sekretæren havde ikke hørt om mig, så hun ville tage kontakt til anden afdeling. Der skete stadig intet, og jeg ringede i alt fire gange og talte med fire forskellige, som hver gang sagde, at jeg ikke var i systemet, men nu skulle de nok tage hånd om dette! Det var først da jeg fjerde gang, jeg fik fat i en kompetent sekretær. (NN, tror jeg hun hed), at der skete noget. Det var meget frustrerende, og jeg blev mere og mere utryk ved ikke at få taget blodprøve, når der stod i brevet at det skulle tjekkes efter [to uger], og her var der næsten gået seks uger. Jeg fik det faktisk rigtig skidt af [behandlingen], og min egen læge vurderede, at jeg var overmedicineret, så hun bad mig halvere dosis. Dette tror jeg, kunne have været undgået, hvis jeg var kommet til kontrol noget tidligere.	Virkelig godt
19	Jeg synes, at de virkelig tog hånd om en. Er gode og villige til at forklare, hvad der skal ske. Man bliver hørt!	Godt
22	Har i mit forløb haft kontakt med fem til seks læger, som jeg ikke fornemmer på noget tidspunkt har haft kontakt med hinanden ud over det, de kan læse i min journal.	Godt
24	Oplevede, at der var panik, fordi de ikke havde fået min journal. Den kom først, da jeg var kommet ned på operationsafdelingen, hvor jeg lå ude på gangen, indtil de havde fået journalen.	Godt
27	Tjek to måneder efter operation synes jeg var spild af tid. Synes ikke, at lægen lyttede til mig... Min oplevelse var, at det bare var noget, som skulle overstås hurtigst muligt. Kunne have ønsket mig, at det var samme læge, som havde foretaget operationen, også var den, som foretog tjekket to måneder efter.	Godt
31	Fik svar på ultralydsscanning, men forstod ikke alt, hvad der blev sagt, da det var en, der var svær at forstå. Havde min mand ikke været der, havde jeg ikke fået det hele med.	Virkelig godt
32	Jeg havde en ganske ufarlig knude/forandring i brystet. Jeg var ikke selv bekymret, før der oven i røntgen og manuel undersøgelse pludselig skulle foretages biopsi. Bagefter blev jeg usikker på, om der nu alligevel var noget galt. Det var ubehageligt at være blevet stukket i brystet. Da jeg så modtog brev med et udførligt spørgeskema med henblik på behandling, blev jeg virkelig bekymret. Så vidt jeg havde forstået, så alt normalt ud ved manuel undersøgelse samt røntgen. Derfor kom dette brev helt bag på mig. Det viste sig at være standardprocedure (jeg ringede straks til afdelingen). Jeg kunne ønske mig differentiering. Det var uden tvivl relevant for mennesker i et forløb/behandling, men for mig skabte det en bekymring, som jeg indtil da ikke havde haft. Tværtimod havde jeg haft tillid til, at alt var ok. Så: Vent med et sådant brev og skema til evt. behandling evt. bliver nødvendig.	Godt
33	Lægerne var gode til at forklare mig/os om operationen, så jeg følte, at jeg var tryk ved det. Meget grundig i undersøgelsen.	Virkelig godt

PAMB240

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

ID	Kommentarer - PAMB240	Samlet indtryk
6	Hvis indkaldelse til undersøgelse/samtale er beregnet som information, siger den ikke ret meget.	Godt
10	Informationen før operationen var god, hvis den havde været rigtig. Informationen ved operationen, som ikke blev til noget, var virkelig forvirrende. Savnede en grundig undersøgelse, et svar.	Virkelig dårligt
12	Ikke nogen information om forstadiet til cancer. Kun til cancer.	Godt
14	Man skal skaffe sig viden for at kunne stille relevante spørgsmål.	Godt
18	Da jeg skulle have det sidste svar, var der meget travlt og stor forsinkelse, så jeg fik ikke spurgt ind til prøven.	Virkelig godt
19	Informationen er god inden operationen, men efter operationen kom lægen lige forbi på opvågning og sagde, at han var på vagt næste dag, og så ville snakke yderligere, men han kom ikke! Det, synes jeg, manglede.	Godt
23	Jeg kan ikke forstå, at jeg skal leve af smerte, fordi de ikke kan gøre noget.	Godt
27	Tjek to måneder efter operation, syntes jeg var spild af tid. Syntes ikke, at lægen lyttede til mig... Min oplevelse var, at det bare var noget, som skulle overstås hurtigst muligt. Kunne have ønsket mig, at det var samme læge, som havde foretaget operationen, også var den, som foretog tjekket to måneder efter.	Godt
28	Jeg fik at vide, at jeg kunne få [undersøgelse] næste gang, hvilket jeg troede, jeg skulle have haft den pågældende dag.	Godt
33	Jeg følte mig tryk ved at skulle til operation efter besøget :-)	Virkelig godt

PAMB240

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

ID	Kommentarer - PAMB240	Samlet indtryk
10	Jeg [fik det psykisk dårligt] efter at være blevet sendt hjem for at vente på en tid for at få klarlagt, hvad der var galt. Unødvendigt i stedet for at undersøge og give folk vished.	Virkelig dårligt
13	Har gået til kontrol hos samme læge NN i [mange år] efter canceroperation. Derfor ingen frustrationer.	Godt
15	Generelt har det været et meget professionelt forløb, og jeg er meget tilfreds med operation osv. NN har været fantastisk, og jeg har været meget tryk ved den behandling, jeg har fået. Det har bare været nogle svipsere med indkaldelse og overgang, fra den ene afdeling til den anden, som kunne have været undgået.	Virkelig godt

PAMB240

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

ID	Kommentarer - PAMB240	Samlet indtryk
1	Venteværelset ligger for tæt på personalets kontor. Det er for let at opsnappe dele af samtaler. På den måde blev jeg klar over min egen diagnose, inden jeg blev kaldt ind til et møde med lægen.	Godt
4	Personalet klarede det virkelig godt til UG. :)	Virkelig godt
6	Opholdspladsen for enden af gangen er kedelig og mangler bl.a. læsestof.	Godt
10	En sygeplejerske var virkelig sød. Hun kom med te og mad til mig, da jeg bare var sendt grædende ud i venteværelset.	Virkelig dårligt
13	Haft oplevelse af mange skiftende lægesekretærer.	Godt
14	Det er et chokerende førstehåndsindtryk at få, når man første gang skal møde på afdelingen, og det første, man møder, er en [], der sidder og ryger ved hovedindgangen! Kunne man ikke lave et sted i haven til rygerne?	Godt
15	Alle var meget flinke, og jeg følte mig tryk ved personalet. Alle virkede fagligt kompetente.	Virkelig godt
17	Jeg har oplevet et langt behandlingsforløb, fra selve knuden blev identificeret til operation. I dette forløb var dagklinikken ferielukket, og jeg kunne ikke få den nødvendige information, og har gentagne gange presset på for at få svar. Dette har været frustrerende og bestemt ikke tilfredsstillende.	Godt
20	Meget tilfreds med læge NN, som har fulgt mig hele tiden og som også opererede mig. Jeg har været rigtig glad for den fine og trygge behandling. ROS til læge NN!	Godt
22	Generelt meget snavset i udgangspartier, trapper, gange.	Godt
23	OK.	Godt
24	Fjerne spindelvæv. Have et rigtigt undersøgelsesrum i stedet for en nedlagt seksseksstue. Synes, rummet var alt for stort og koldt.	Godt
25	Jeg kan ikke rose afdelingen nok. Man føler sig altid velkommen, og personalet findes ikke bedre. I kan være stolte af afdelingen.	Virkelig godt
26	Behageligt og venligt personale lige fra læge og alle andre.	Virkelig godt
30	Jeg [blev opereret i foråret]. Blev udskrevet dagen efter og uden stemme. Ingen hjælp fra kontaktperson. Var stadig meget påvirket af narkose og smertestillende medicin. Fik nogle poser med medicin udleveret af kontaktpersonen. Spurgte ind til det, og hun sagde så, om jeg var forvirret (synes jeg, på en nedværdigende måde). "Nej", sagde jeg, "men meget dopet". Måtte selv ud at finde en taxa, og det var meget hårdt i min tilstand. Alt efter operationen har været en meget, meget dårlig oplevelse. Også de efterfølgende kontroller, hvor lægen bare stod og viftede med mine papirer og måske ikke har læst, hvad der stod.	Dårligt
33	Toilettet var ikke helt ok og manglede papir. Efter min operation, var jeg til undersøgelse nærmest i et depotrum. Det gjorde mig lidt utryk.	Virkelig godt