

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro  
Kirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest



09-05-2012

## **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](mailto: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:	83
Besvarelser fra afsnittets patienter:	64
Afsnittets svarprocent:	77%

### **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.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



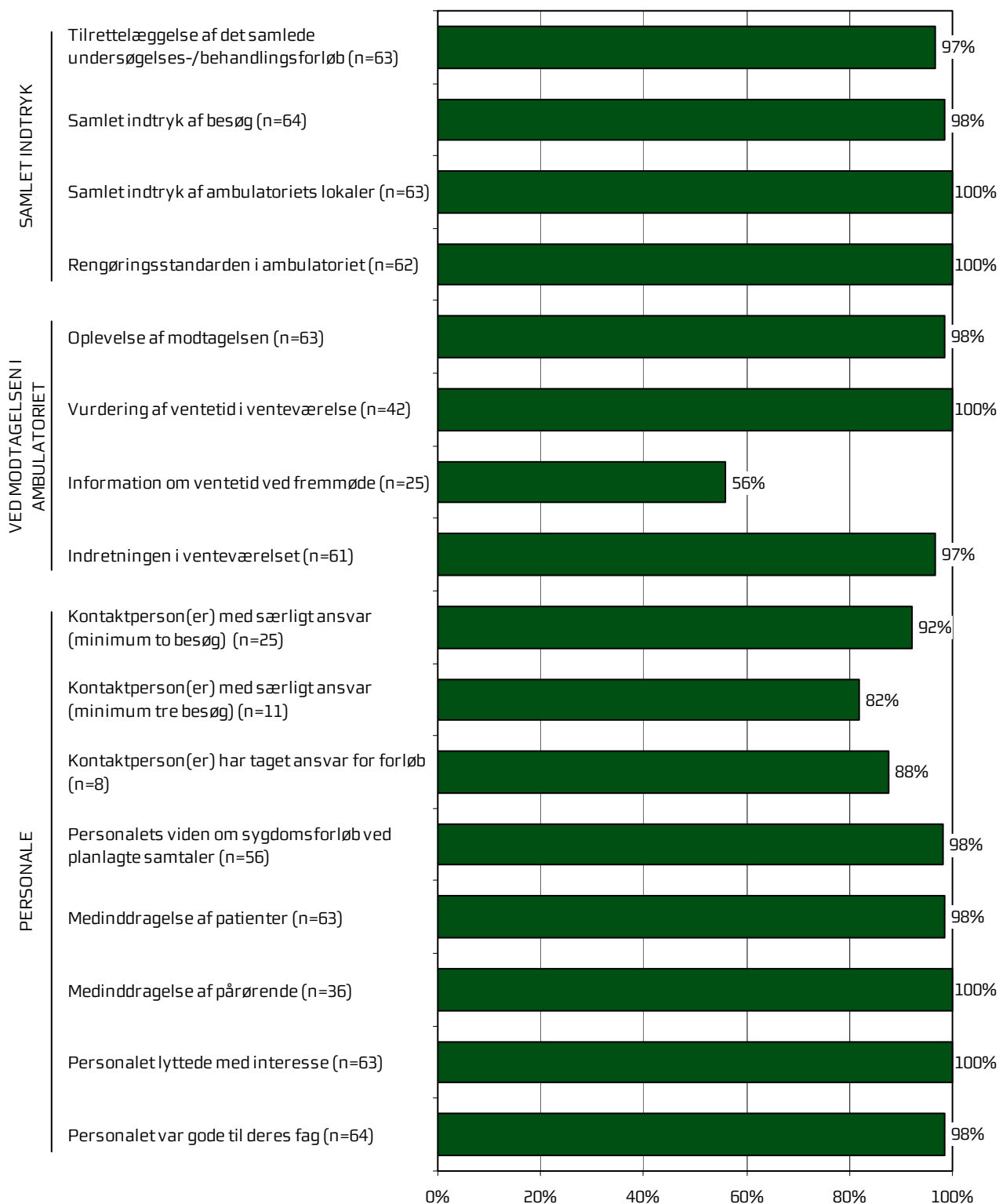


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

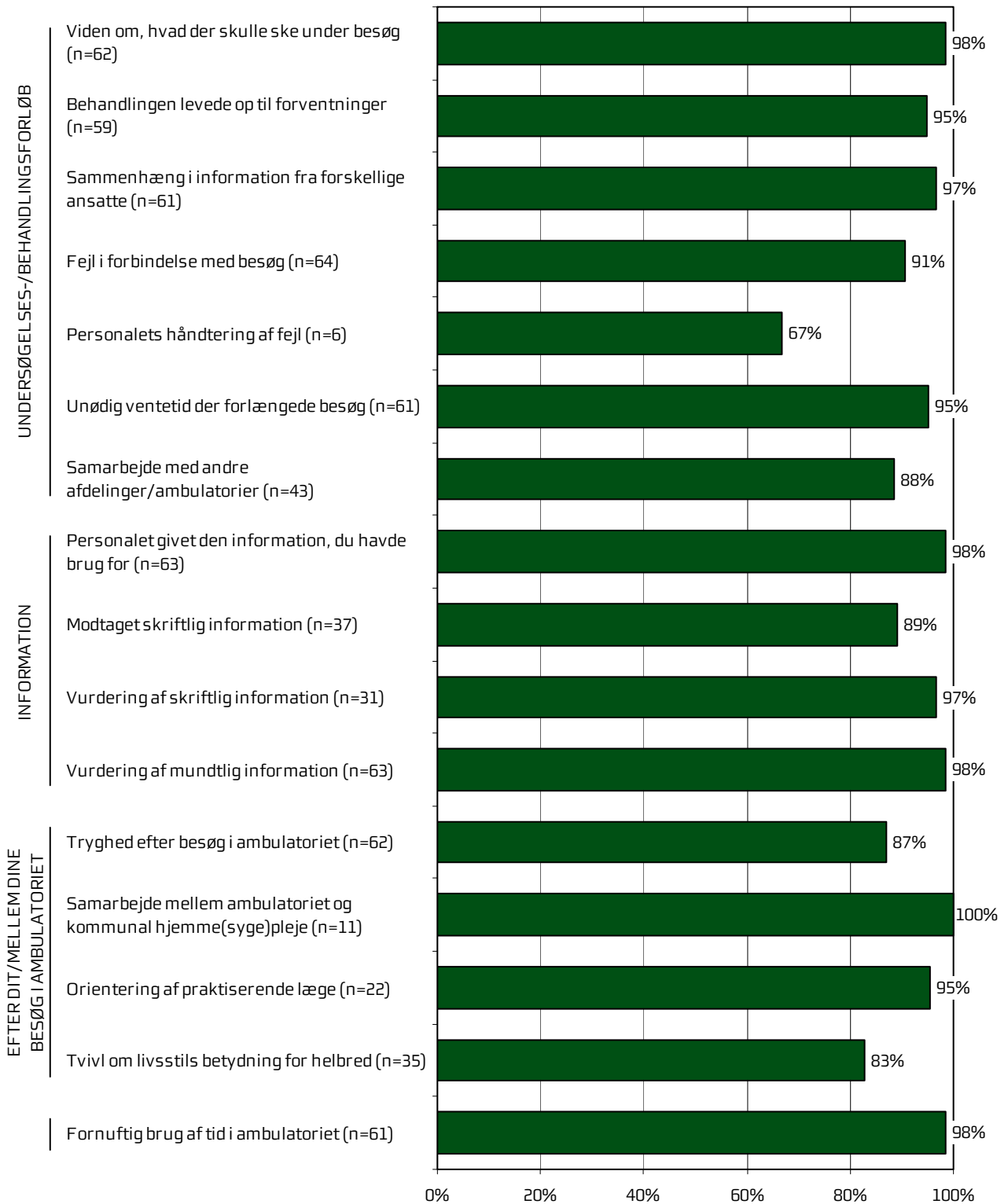
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

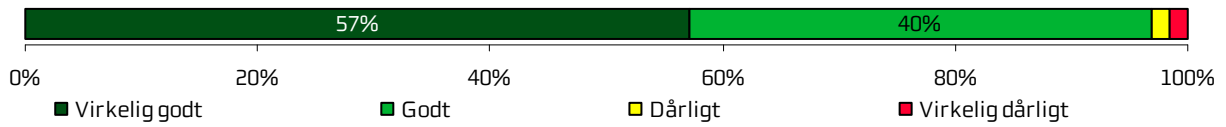
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

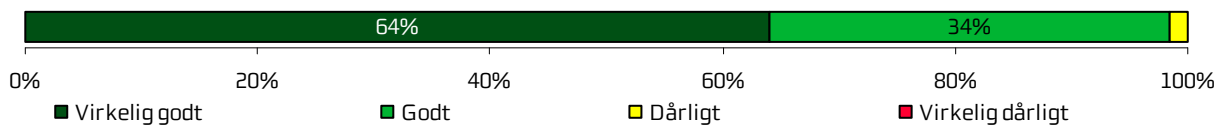
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

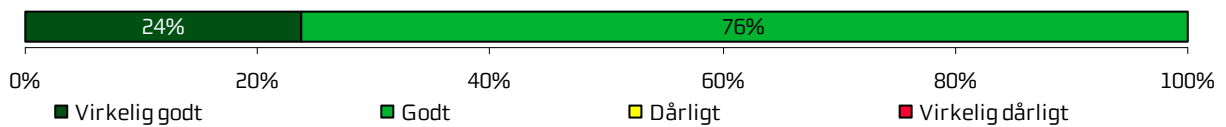
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=63)



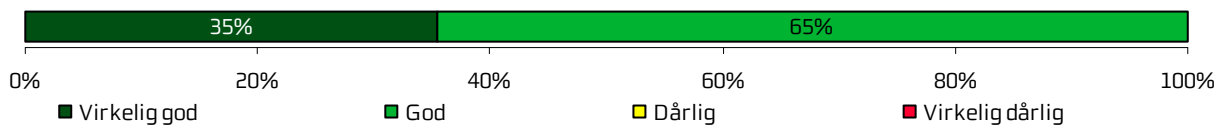
Samlet indtryk af besøg (n=64)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=63)



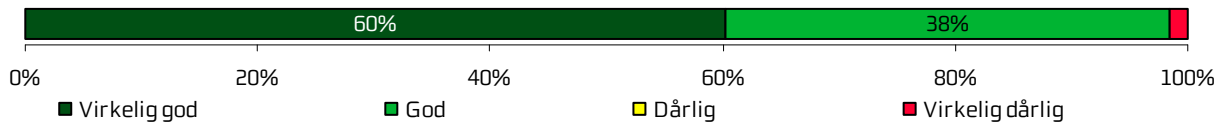
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=62)



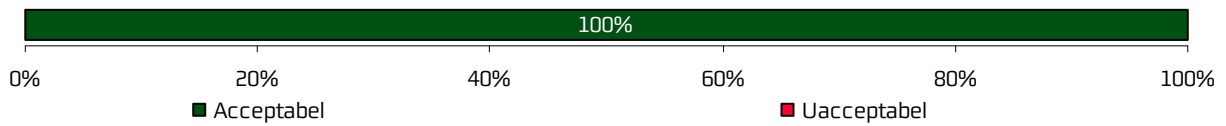
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	-	-	100 %	91 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	100 %	-	-	100 %	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

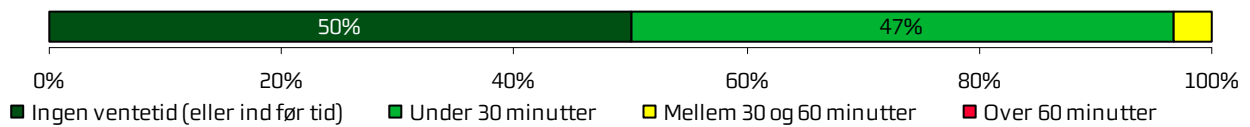
Oplevelse af modtagelsen (n=63)



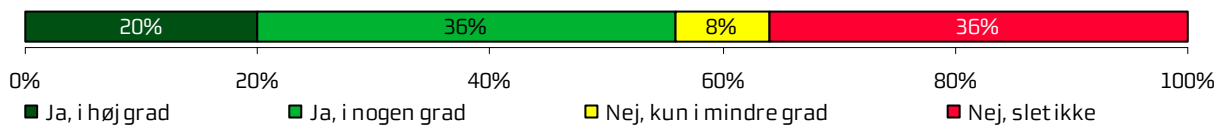
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=42)



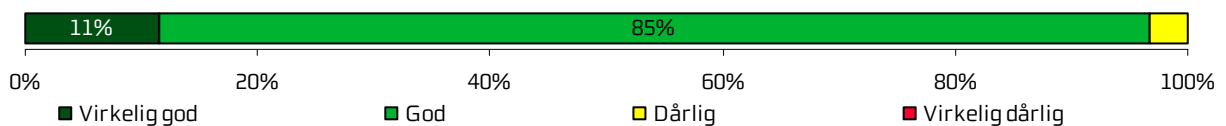
Længde af ventetid i venteværelse (n=62)



Information om ventetid ved fremmøde (n=25)



Indretningen i venteværelset (n=61)

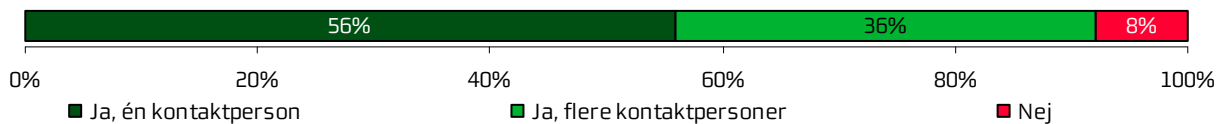




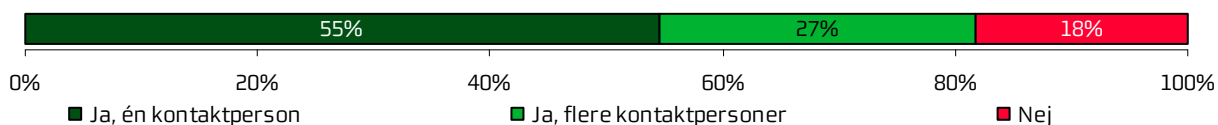
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	100 %	-	-	99 %	86 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	56 %	-	-	61 %	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	97 %	-	-	99 %	67 % *	87 % *

## Personale

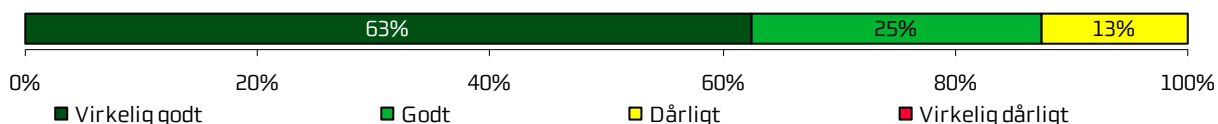
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=25)



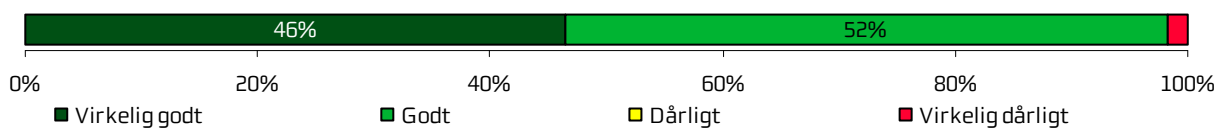
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=11)



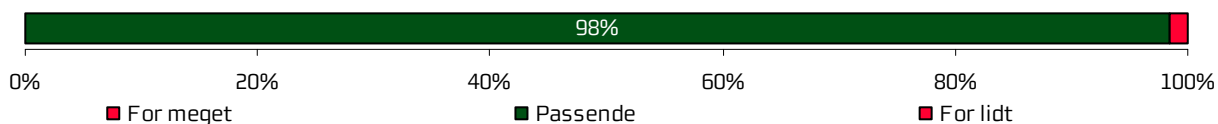
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=8)



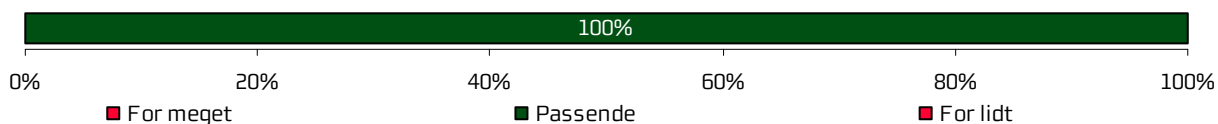
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=56)



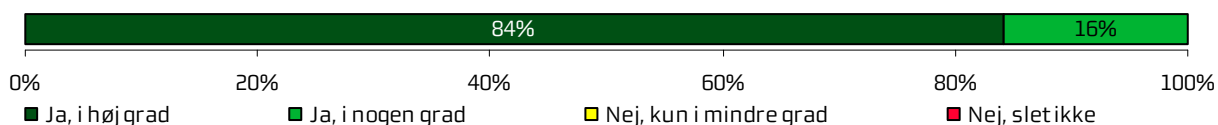
Medinddragelse af patienter (n=63)



Medinddragelse af pårørende (n=36)



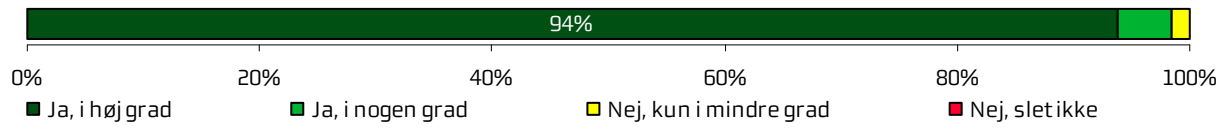
Personalet lyttede med interesse (n=63)



	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)	92 %	-	-	95 %	68 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	-	-	98 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	88 %	-	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	-	-	98 %	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98 %	-	-	97 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	100 %	-	-	98 % *	82 % *	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	100 %	-	-	99 %	94 % *	96 % *

## *Personale (fortsat)*

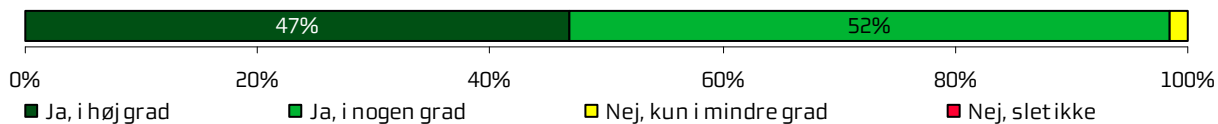
Personalet var gode til deres fag (n=64)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	100 %	95 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=62)



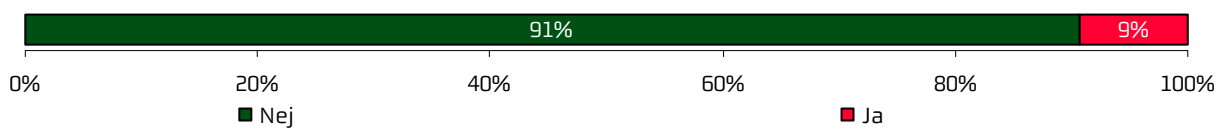
Behandlingen levede op til forventninger (n=59)



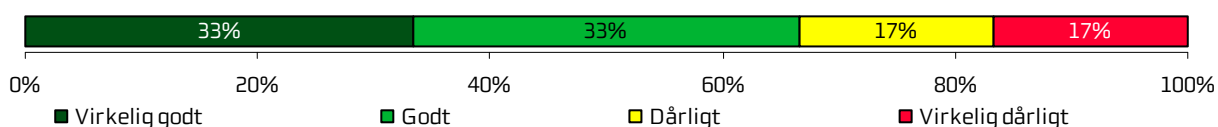
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=61)



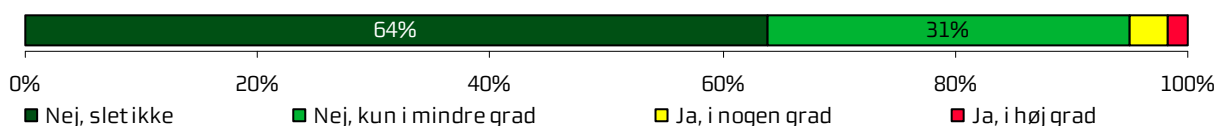
Fejl i forbindelse med besøg (n=64)



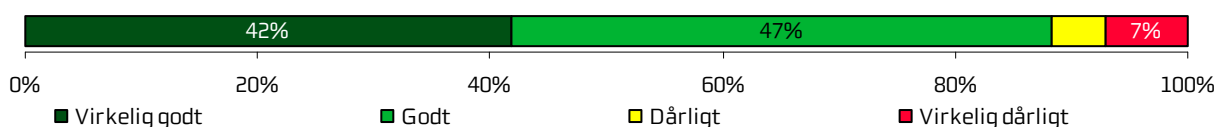
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=61)



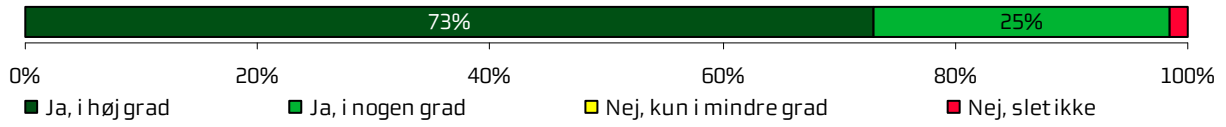
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=43)



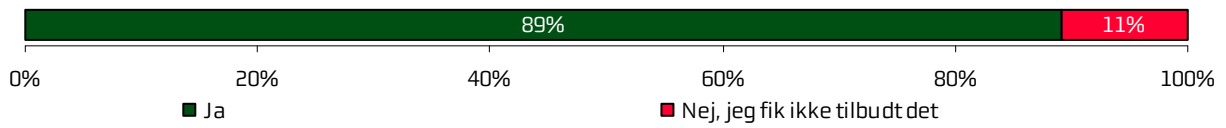
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	-	-	99 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	91 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	99 % *	88 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	-	-	93 %	66 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95 %	-	-	96 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88 %	-	-	99 % *	88 %	94 %

## Information

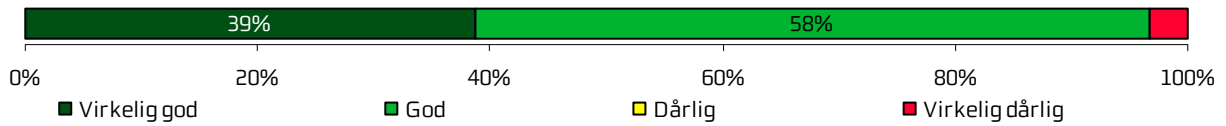
Personalet givet den information, du havde brug for (n=63)



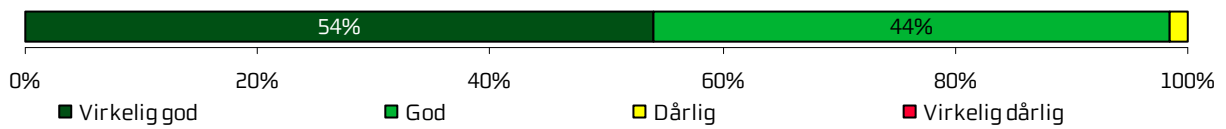
Modtaget skriftlig information (n=37)



Vurdering af skriftlig information (n=31)



Vurdering af mundtlig information (n=63)

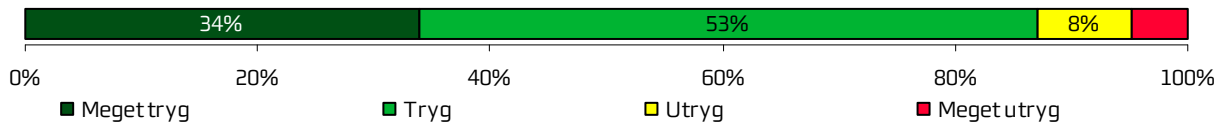




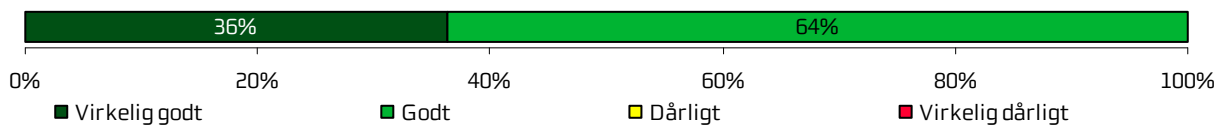
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	98 %	-	-	98 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	89 %	-	-	97 %	58 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	92 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

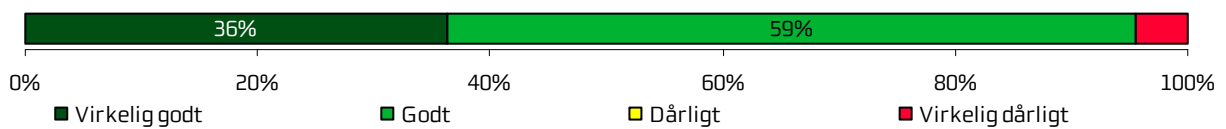
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=62)



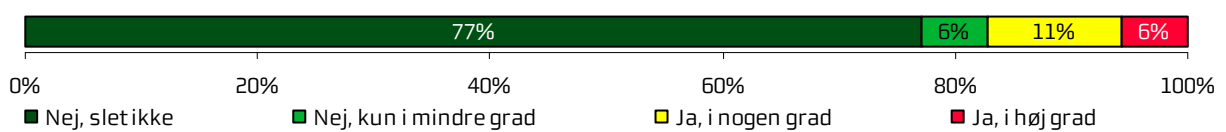
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



Orientering af praktiserende læge (n=22)



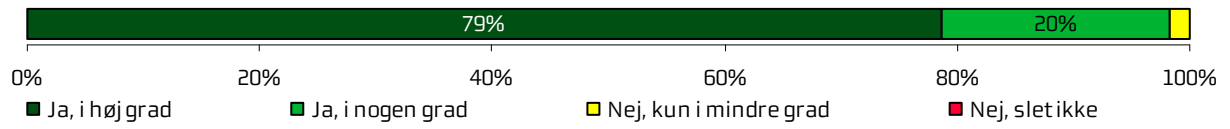
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=35)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	-	-	99 % *	88 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	-	-	100 %	82 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	-	-	95 %	69 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	83 %	-	-	81 %	62 % *	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=61)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	92 % *	96 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

## Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
12	Det var en "akut" tid, jeg fik, og det var rart, at de i informationen/sekretæren var informeret om, at jeg kom.	God
14	Den første læge NN var både dum og afvisende. Kom ind under en anden læge NN. Kun godt at sige, hun hjalp mig.	Virkelig dårlig
16	Rigtig søde, rare og venlige mennesker.	Virkelig god
17	Venligt og imødekommende personale.	God
18	Indretningen i venteværelset er som den kan være. Rummet giver ikke store variationsmuligheder. Rummet er for langt og smalt. Der mangler dagslys. Ærgerligt at det ikke er placeret med udkig til anlægget/skoven, når nu selve bygningen er bygget op ad skoven.	God
20	Der var pyntet hyggeligt.	God
26	Det er den bedste modtagelse, jeg nogen sinde har fået. Det var så dejligt, og man følte sig tryk med det samme.	Virkelig god
28	Fik virkelig en hjertelig modtagelse med forståelse for min sygdom.	Virkelig god



## Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
1	Jeg fik en tid [på et sygehus] til operation, men da jeg kom, viste det sig, at lægen ikke var orienteret, og jeg skulle i fuld bedøvelse i stedet for og til [et andet sygehus] en anden dag. Det er helt til grin.	Godt
3	De havde glemt at melde, at jeg var kommet.	Virkelig godt
7	Jeg fandt selv en knude [i brystet]. Jeg gjorde opmærksom på, hvor knuden sad. Den kunne både mærkes og ses (forandringer i huden). Mammografien viste ingen knude. Jeg gjorde igen opmærksom på knuden, og der blev lavet biopsi. Jeg skulle have haft resultatet af biopsien en uge senere, men biopsien viste intet. Jeg troede, at det var nemt at tage en biopsi, når knuden sidder så yderligt. Hvis man har erfaring for, at det er meget svært at tage en biopsi [det pågældende sted], burde man vel have skåret en prøve fra brystet ved kirurgisk indgreb med det samme, altså i stedet for biopsi. Da biopsien intet viste, måtte jeg have et kirurgisk indgreb og vente endnu en uge.	Dårligt
15	Indlagt som følge af undersøgelse i ambulatoriet. Fik fjernet en knude. Blev ikke indkaldt til kontrol. Fik en ny indkaldelse til undersøgelse, magen til den første, [et par] måneder efter. Tog til undersøgelse igen. Lægen havde "glemt" knuden [], men han var fuldstændig ligeglad, da den var godartet. Nu har jeg så mistet brystvæv. Et ar på [flere] centimeter, masser af arvæv. Og knuden sidder der stadig!	Virkelig dårligt
18	Ved første undersøgelse lykkedes det ikke at tage den påkrævede biopsi. Det lykkedes dog ved anden undersøgelse ca. en uge senere.	Intet svar
21	Prøverne duede ikke, så de blev taget om.	Virkelig godt
22	Den medicin vi fik at vide, vi kunne hente på vores apotek, kunne ikke hentes. Vi ringede til flere fagpersoner, og til sidst fik vi at vide, at lægen ikke kunne træffes mere i dag, så vi måtte vente med at starte behandlingen til dagen efter. [] Ikke særlig fedt :-{	Godt

## Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
5	Personalet var kompetente, empatiske og optrådte professionelt.	Virkelig godt
7	Fra operation til samtale om sværhedsgrad af kræftsygdom, gik der [et par uger]. Det er meget lang tid at vente på besked. Man burde tilstræbe én uge. Til min store forbavselse havde der på det tidspunkt ikke været konference med onkologerne på andet sygehus, så der forelå ikke nogen plan for efterbehandlinger. Jeg fik oplysninger i store træk og med forbehold. Jeg måtte vente yderligere [nogle] dage på samtale med læge NN. Altså [næsten tre uger] i alt.	Godt
15	Personalet i AB har været søde. Læge NN påstår dog, at han har taget en nålebiopsi på mig [tidligere]. Dette passer ikke! Således kan en anden læge NN, der ikke fjernede knuden, bruge dette som argument for ikke at ville forsøge at fjerne knuden igen?	Virkelig godt
17	Det var godt at blive afsluttet på besøgsdagen. Det blev nødvendigt efter mammografien at få en vurdering af en anden læge [] som heldigvis kunne afslutte dagen med en god besked. Det forhindrede yderligere bekymringer.	Godt
19	De har alle været imødekommende og hjælpsomme.	Virkelig godt
22	Yderst venligt personale, som formåede at få et [barn] til at føle sig tryk. Dejligt :-)	Godt
23	Den læge, der skulle operere mig, have ikke læst min journal, da den først var modtaget på sygehuset om morgenen samme dag. Han mente derfor, at der var tale om en [] operation, selvom der i min journal stod, at jeg skulle have [en anden operation]. Det virker meget uprofessionelt og ikke særlig betryggende. Var det ikke muligt at sende journalen via mail eller fax?	Virkelig godt
26	De vidste hvad de gjorde, det var så beroligende.	Virkelig godt
27	Personalet var rigtig gode og venlige til at have omsorg for én, og de var rigtig gode til at forklare, hvad der skulle ske inden undersøgelsen.	Virkelig godt
28	Oplevede perfekt timing mellem det ene og det andet sygehus (ventetiden).	Virkelig godt

## Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Jeg blev kaldt ind til ekstra undersøgelse efter mammografi pga. eksem []. Det fremgik ikke i brevet, at det var derfor. Jeg har nok fået en standardbeskrivelse. Havde der i stedet for stået, at det var eksemen, der skulle ses på, havde jeg ikke behøvet at være så bange og chokeret, som jeg unødigt blev og var hele weekenden før.	Virkelig godt
7	Da fire ud af ti patienter får lymfødem, kunne jeg ønske mig mere SKRIFTLIG INFORMATION om dette.	Godt
12	Jeg fik ikke noget skriftligt materiale. Var nok ikke aktuelt.	Virkelig godt
15	De har skrevet forkert cpr-nummer i epikrisen?	Virkelig godt
16	Alt fungerede, som det skulle, og personalet var hele tiden flinke til at sige, hvad der nu skulle ske, og hvem der kom ind til mig næste gang.	Virkelig godt
24	Bad selv om kopi af journalen.	Virkelig godt
26	Jeg er aldrig blevet så godt informeret før. Man følte sig tryk.	Virkelig godt
27	Det var rigtig dejligt at få tilsendt noget skriftlig materiale inden undersøgelsen, således at man nogenlunde vidste, hvad der skal ske på selve undersøgelsesdagen.	Virkelig godt
28	Jeg har ikke været i tvivl om behandlingsforløbet samt kendte svarene på mine spørgsmål. Al samtale med sygeplejerske/læge var meget varm og foregik i en behagelig atmosfære.	Virkelig godt

**Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Det ville have været rart, hvis man havde ringet angående fejlen. Jeg regnede jo med at få en lokalbedøvelse og blive opereret samme dag på andet sygehus. Men operationen i Viborg og opholdet var perfekt.	Dårligt
7	Jeg var ikke generelt utilfreds, men jeg har sat kryds ved "utryg", fordi jeg skulle vente længe på resultatet af [prøverne] og oplysningen om sværhedsgraden af min kræftsygdom samt muligheden for efterbehandling.	Godt
8	Man/jeg kan have svært ved at forstå, hvad der bliver sagt.	Virkelig godt
11	Vi fik gode oplysninger og var trygge. [Et familiemedlem] døde af samme kræft, men vi har haft forskellige livsvilkår.	Virkelig godt
13	TRÆLS. Skulle komme igen efter tre-fire dage for at få besked, at det var fint. Kunne der ikke bruges tid til at drøfte det, så man ikke skulle køre en ekstra gang. Så sparede jeg både tid og penge og [mange] km tur/retur, da man er en PENSIONIST.	Godt
15	Lægerne var påståelige og arrogante, og har begået fejl! Forkert CPR. "Glemte" knuden. Påstår biopsi, hvilket er usandt! Og hvis vævsprøve er det mon så, de står med?	Virkelig godt
18	Den megen utryghed mellem mine besøg på Brystkirurgisk Ambulatorium skyldtes den mislykkede biopsi, samt at jeg efter hjemkomst opdagede, at man ikke havde forsøgt at tage en biopsi af den knude, som jeg havde fundet. Troede, at den var overset. Blev beroliget ved telefonisk kontakt med læge []. Var blevet indstillet til kirurgisk vurdering.	Virkelig godt
28	Alt er gået planmæssigt.	Virkelig godt

## Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Personalet virkede meget imødekommende og omsorgsfulde.	Virkelig godt
4	Jeg havde celleforandringer i det [ene] bryst, som blev fjernet (et lille område). Man fik ikke det hele med første gang, så jeg blev opereret to gange. Først efter første operation fik jeg at vide, at jeg skulle have stråling og efter anden operation, hvad de stråler gør. Jeg fik ikke på noget tidspunkt at vide, at jeg også kunne vælge at få fjernet alt væv og så få en rekonstruktion af mit bryst, på trods af at jeg spurgte flere gange. Det endte med, at jeg gik til egen læge, som sendte henvisning til sygehuset, om at det var det, jeg ønskede, og det blev så taget alvorligt.	Godt
6	Jeg har været ovenud tilfreds med alt. Jeg har fået en virkelig god behandling.	Virkelig godt
7	Utryghed pga. meget lang ventetid. Tidsforløbene har været for lange. [Ca. to uger] fra [undersøgelse], til resultat forelå. [Ca. to uger] fra operation til samtale om [sygdom]. [Ca. tre uger] fra operation til samtale ved læge NN om efterbehandlinger. For [nogle] år siden var jeg igen nem samme forløb: [ca. én uge fra [undersøgelse] til [resultat]]. [Ca. én uge] fra operation til samtale om sygdom OG efterbehandlinger.	Godt
9	Jeg er tilfreds med forløbet. Føler ikke, det kunne være bedre.	Godt
10	Var i ambulatorium med vores [] datter, og det var en helt oplevelse for hende med al den opmærksomhed, hun fik. Personalet var VIRKELIG gode til at fortælle, hvad der skulle ske, så børn forstår det.	Virkelig godt
16	De var virkelig venlige og søde, så det var trygt at være der og blive undersøgt, selvom det var første gang, jeg prøvede det.	Virkelig godt
18	Det var rigtig dejligt, at ventetiden fra første undersøgelse til den kirurgiske vurdering var så kort, samt at det efter denne vurdering kunne lade sig gøre at få foretaget en ny biopsi inden for en halv time. Også godt, at der kun gik en uge inden biopsisvar og samtale, med den SAMME læge :-)	Virkelig godt
24	For mig var det chokerende pludseligt at være ramt af alvorlig kræft. Det skulle jeg lige forholde mig til. Men i hele forløbet, undersøgelser, operation og derefter har jeg kun lovord for Holstebro Sygehus. Såvel læge NN som personalet var enestående.	Virkelig godt
25	Der er en venlig og rolig atmosfære.	Virkelig godt
26	Alle gjorde det så godt. De trænger til et skulderklap.	Virkelig godt
28	Min mening om afdelingen: det er behageligt at være der. Føler, at der tænkes på mig.	Virkelig godt