

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

MAMMA Mammaklinikken - RRA

Kirurgisk Afdeling

Regionshospitalet Randers

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	39
Besvarelser fra afsnittets patienter:	32
Afsnittets svarprocent:	82%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

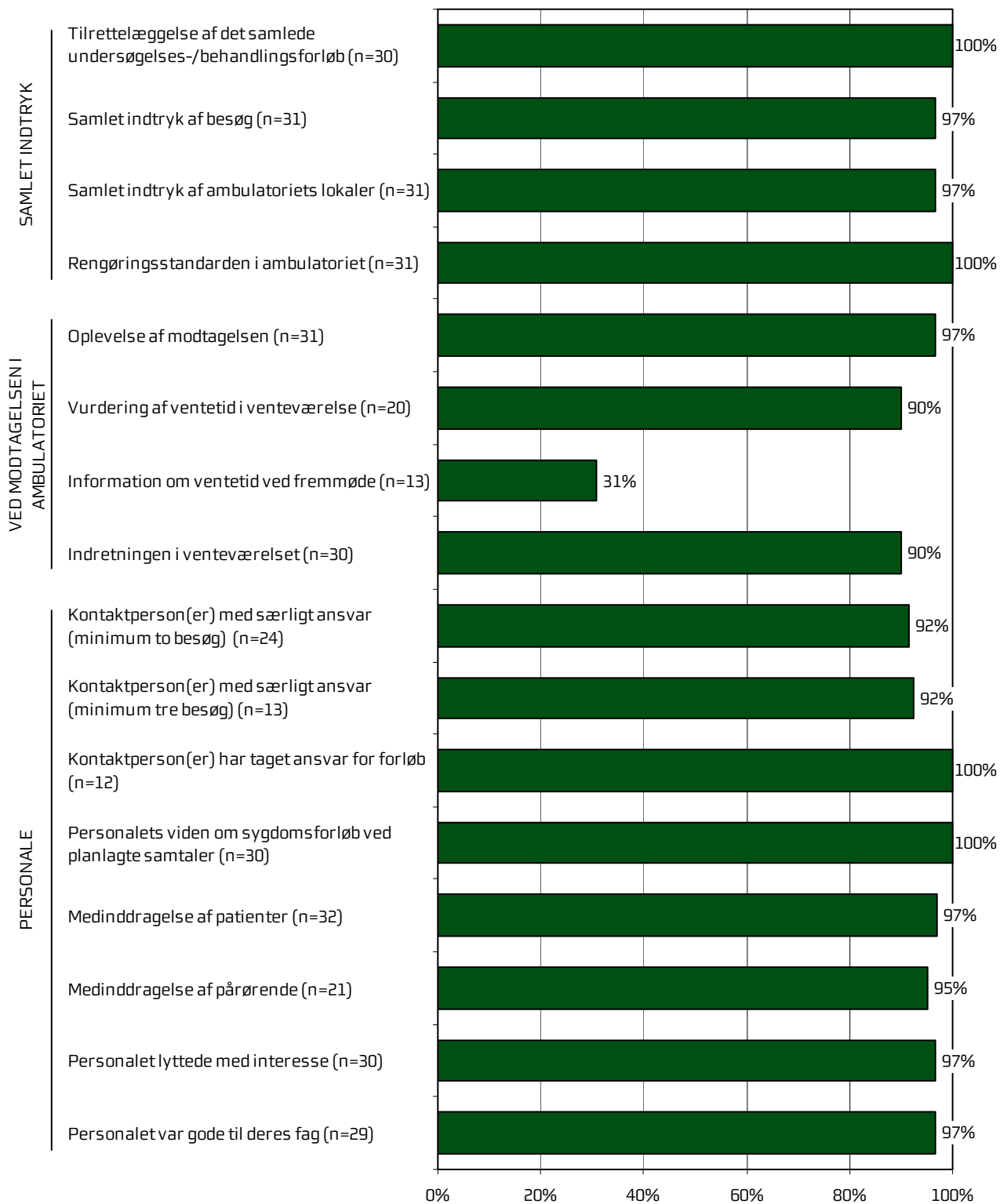
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

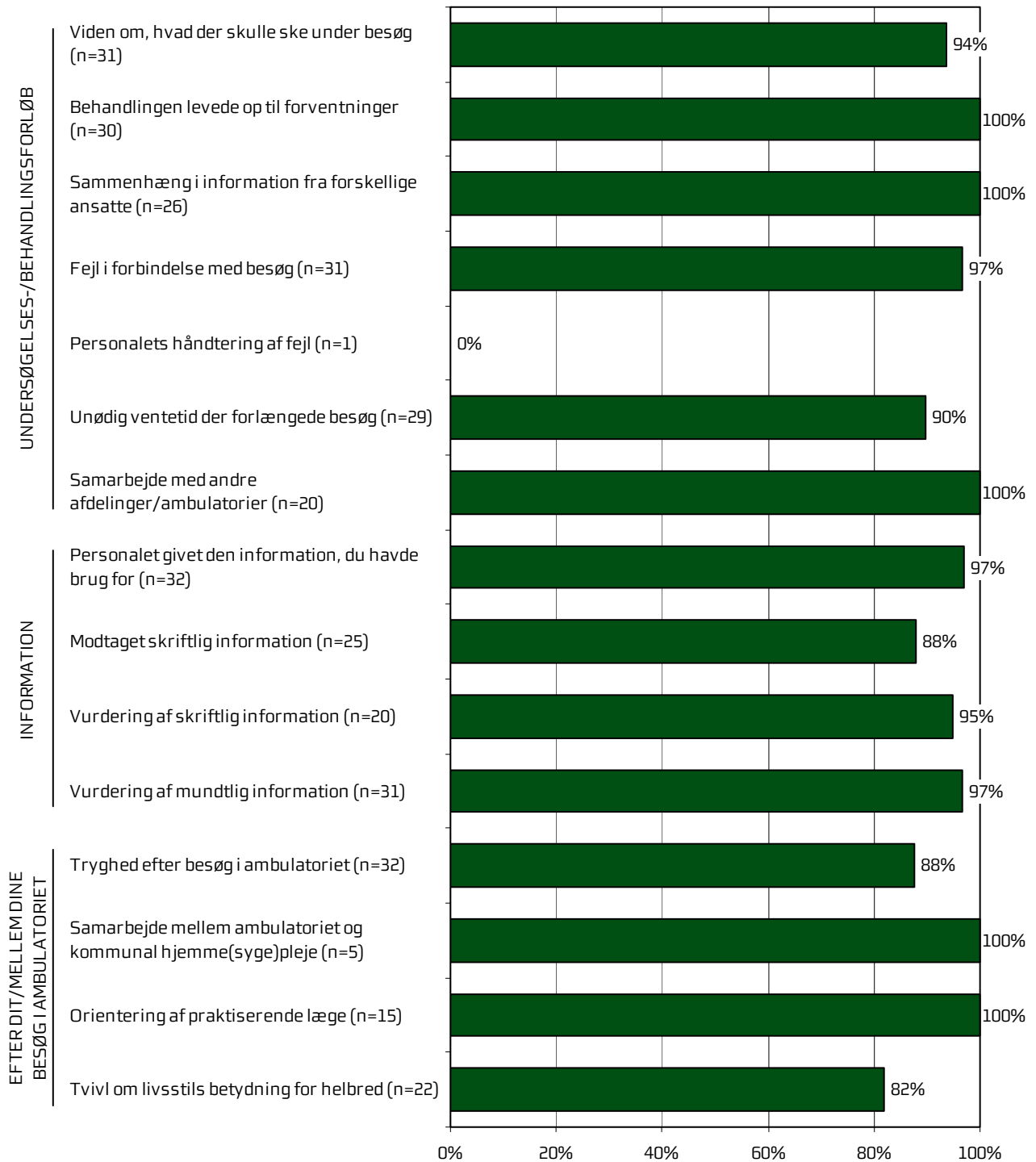
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: MAMMA Mammaklinikken - RRA

2010-tallet er for: Mammaklinikken

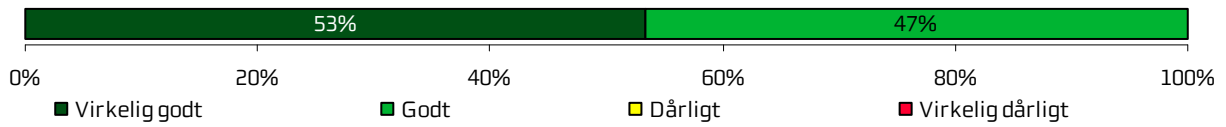
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

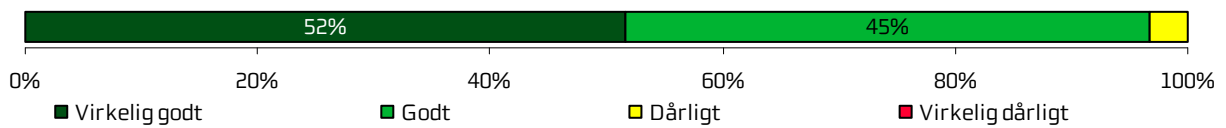
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

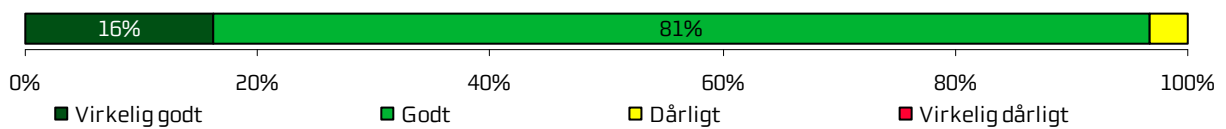
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=30)



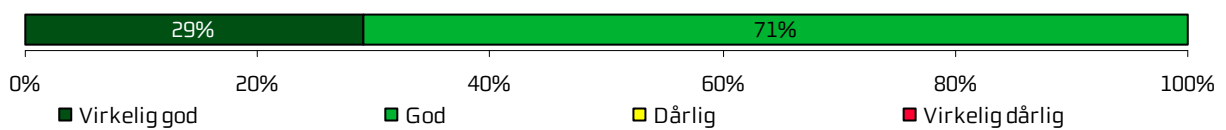
Samlet indtryk af besøg (n=31)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=31)



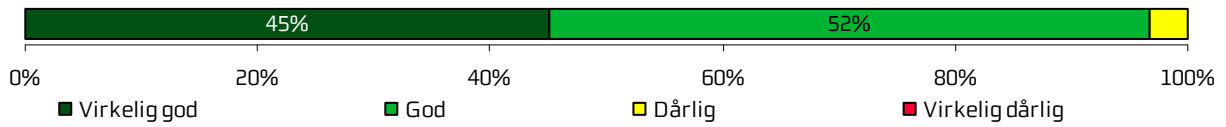
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=31)



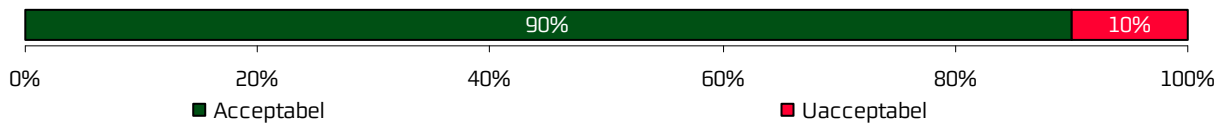
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	100 %	96 %	100 %	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	100 %	96 %	100 %	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	94 %	-	97 %	87 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	100 %	-	100 %	94 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

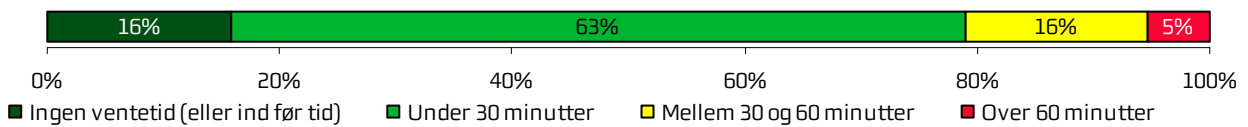
Oplevelse af modtagelsen (n=31)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=20)



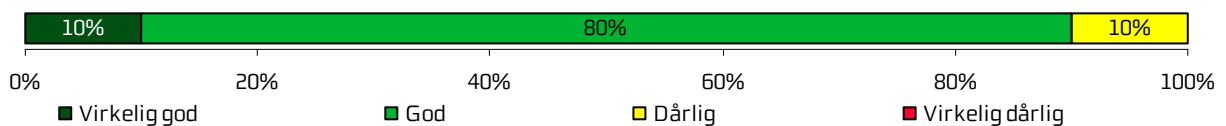
Længde af ventetid i venteværelse (n=19)



Information om ventetid ved fremmøde (n=13)



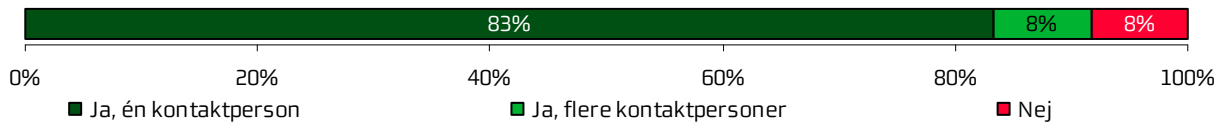
Indretningen i venteværelset (n=30)



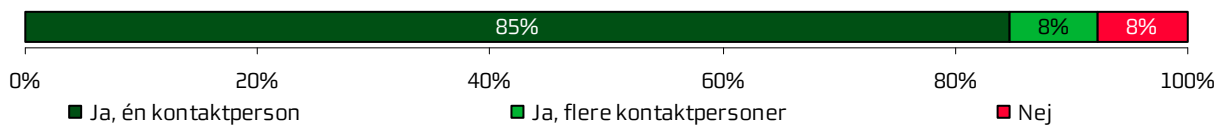
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	100 %	100 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	100 %	94 %	95 %	84 %	91 %
Hvor lang var ventetiden 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?	31 %	36 %	45 %	63 % *	29 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	91 %	92 %	94 %	75 % *	87 % *

Personale

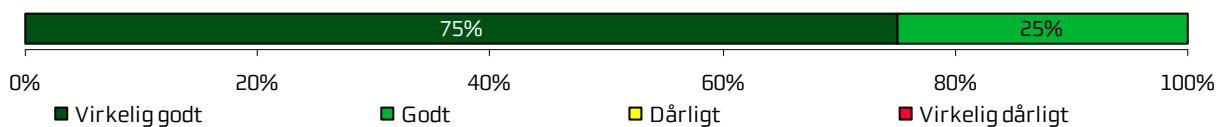
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=24)



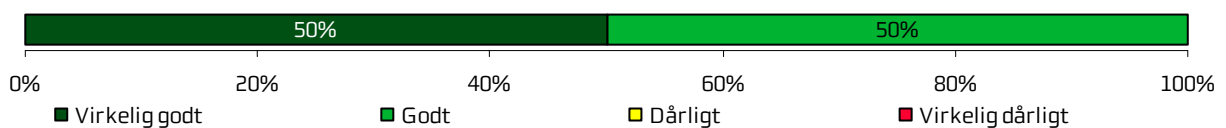
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=13)



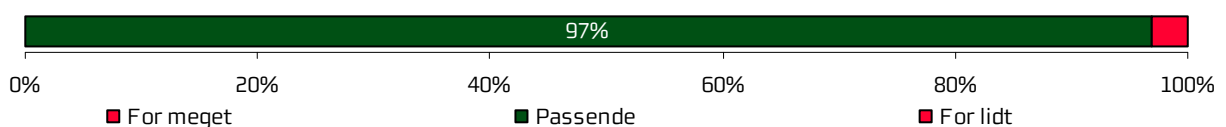
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=12)



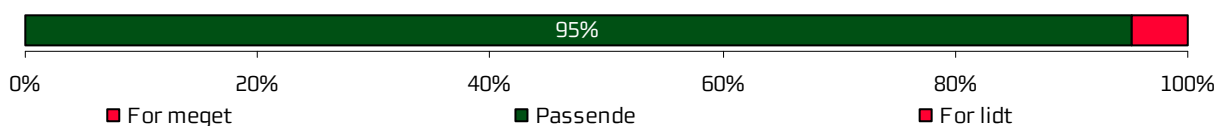
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=30)



Medinddragelse af patienter (n=32)



Medinddragelse af pårørende (n=21)



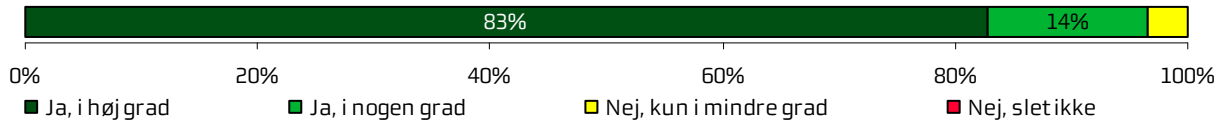
Personalet lyttede med interesse (n=30)



	2012	2011	2010	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 %	91 %	92 %	93 %	73 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	92 %	92 %	88 %	94 %	76 %	85 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100 %	100 %	100 %	100 %	89 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	97 %	88 %	100 %	92 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	100 %	98 %	87 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	100 %	100 %	100 %	93 %	96 %

Personale (fortsat)

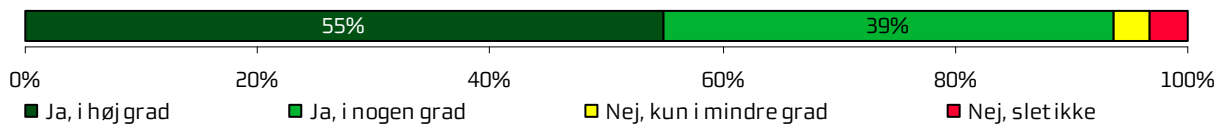
Personalet var gode til deres fag (n=29)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	100 %	100 %	100 %	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

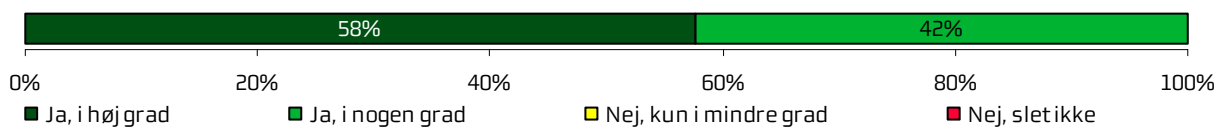
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=31)



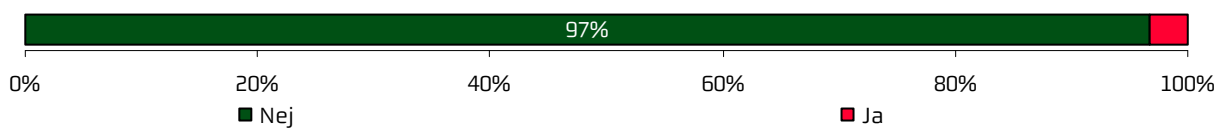
Behandlingen levede op til forventninger (n=30)



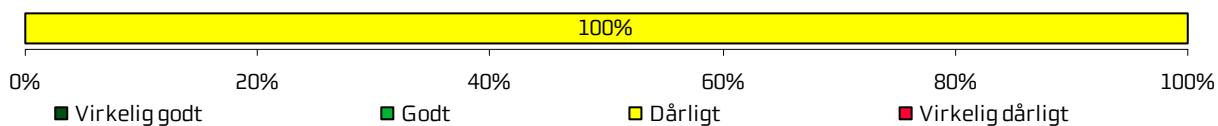
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=26)



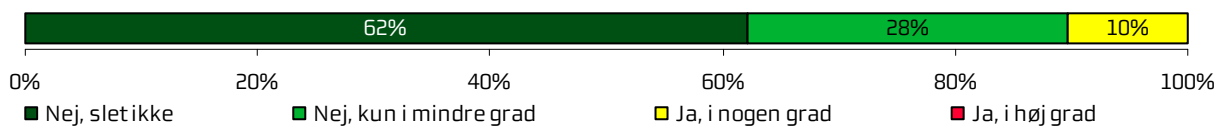
Fejl i forbindelse med besøg (n=31)



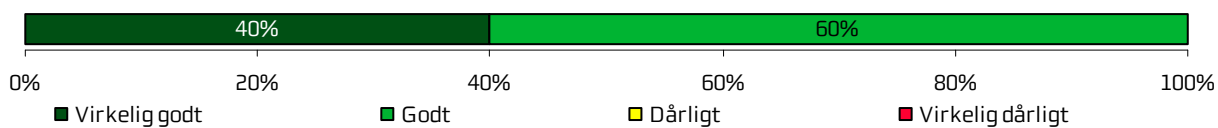
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=29)



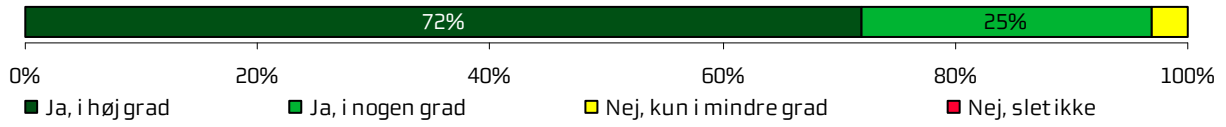
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=20)



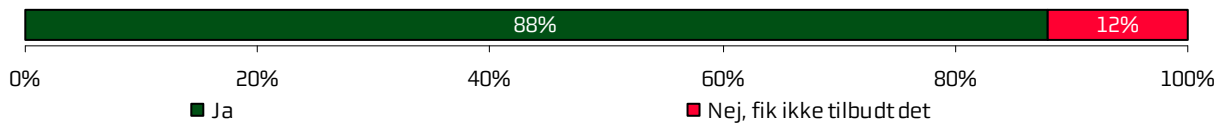
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	81 %	100 %	77 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	100 %	94 %	83 % *	96 % *	87 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	100 %	100 %	100 %	99 % *	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	94 %	96 %	99 %	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	0 %	100 % *	100 % *	-	-	57 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	94 %	92 %	95 %	76 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100 %	100 %	100 %	99 %	86 % *	92 % *

Information

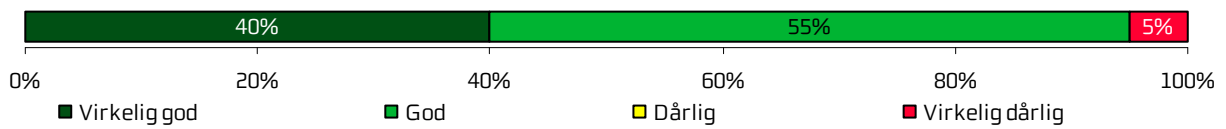
Personalet givet den information, du havde brug for (n=32)



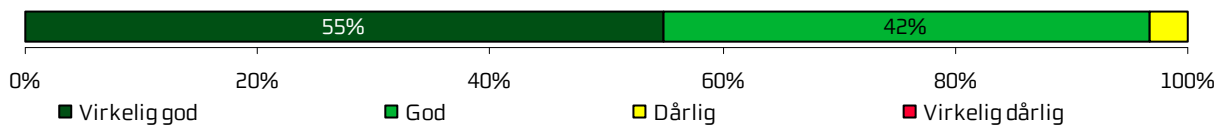
Modtaget skriftlig information (n=25)



Vurdering af skriftlig information (n=20)



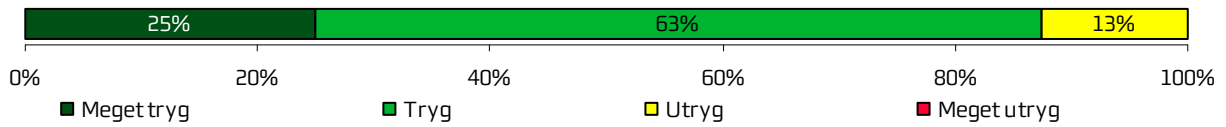
Vurdering af mundtlig information (n=31)



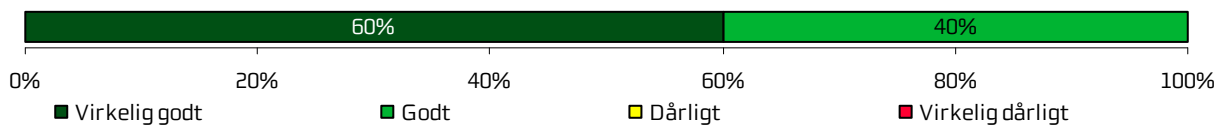
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	100 %	-	98 %	91 %	94 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	88 %	84 %	79 %	95 %	61 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	100 %	100 %	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	100 %	96 %	100 %	95 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

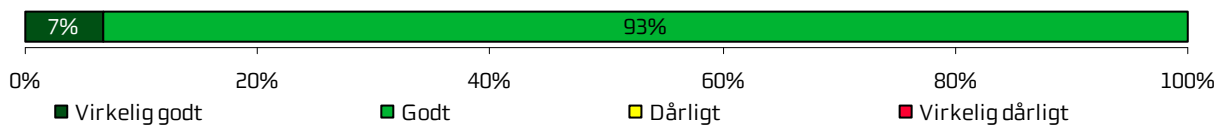
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=32)



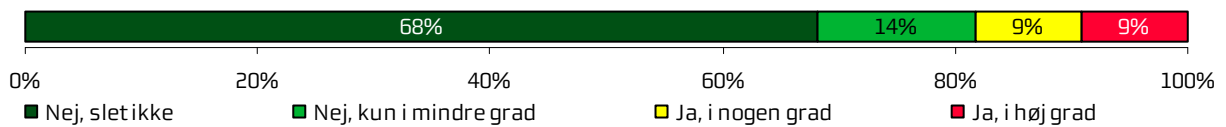
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=5)



Orientering af praktiserende læge (n=15)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=22)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	94 %	92 %	99 %	92 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	80 %	94 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	92 %	91 %	93 % *	82 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82 %	62 %	77 %	88 %	63 % *	73 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

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








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

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

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

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

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

ID	Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA	Modtagelsen
 2	Man følte sig tryk, og det er kun "mig", det drejer sig om nu. Gode til at lytte.	Virkelig god
 3	Det kan ikke være rigtigt, at jeg skal registreres [et sted], og så efterfølgende gå til Mammaklinikken. Hvorfor kan der ikke være en modtagelse på Mammaklinikken, hvor man bliver registreret?	God
 4	Meget betryggende.	Virkelig god
 7	Hvis man kan finde modtagelsen! Synes sekretæren, der skal have at vide, at du er kommet, sidder et dårligt sted.	Virkelig god
 9	Ved andet besøg i ambulatoriet blev jeg indkaldt til én afdeling til registrering, men undersøgelsen skulle ske i Mammaklinikken. Det virkede ikke særligt kundevenligt og også lidt forvirrende. Jeg var usikker på, om Mammaklinikken havde modtaget registreringen, da jeg ikke blev kaldt ind førend [mere end en time] efter det aftale tidspunkt.	God
 17	Der var ingen i modtagelsen. Heller ingen skilte, der kunne sige, hvor jeg skulle henvende mig (det var første gang, jeg var i den nye modtagelse i Randers). Jeg fandt én på gangen, der fortalte, at der var en skranke rundt om et hjørne. Da jeg fandt den, var der ingen. Lågen var trukket for. Jeg satte mig og ventede, og der gik vel ti minutter, før der dukkede en sekretær op. Jeg var lidt i god tid, og måske ventede de ikke andre patienter. Så blev jeg til gengæld hurtigt kaldt ind.	Dårlig
 18	Fin modtagelse.	Virkelig god

MAMMA Mammaklinikken - RRA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA	Fejlhåndtering
6	Jeg fik at vide før operationen, at efter et par dage skal jeg gå med kompressionsvest. Sådan en tager ca. en måned at få lavet. I kunne bare låne mig en, og alt ville være i orden.	Dårligt
18	Ingen fejl.	Uoplyst

MAMMA Mammaklinikken - RRA

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA	Samlet indtryk
1	Alt har fungeret perfekt. Kun ros fra mig.	Virkelig godt
4	Det fungerede bare.	Virkelig godt
6	Det giver ikke mening at sige, at plastkirurgisk del af min behandling var "uofficiel", da den er del af behandlingen. Når det er sagt, så fik jeg alligevel bedre plastisk behandling end på andet sygehus, for der var den ikke-eksisterende. Dermed er jeg alligevel taknemmelig.	Godt
7	En lille ting: En dag jeg ringede, var sekretæren "lidt klog". Tingene skulle måske lige vendes med en læge!! Social- og sundhedsassistent.	Godt
8	Jeg følte mig tryk.	Virkelig godt
10	Jeg er blevet rigtig godt behandlet igennem hele mit forløb. Jeg har en sød sygeplejerske NN, som jeg er rigtig glad for. Og [] lægen, som stod for undersøgelsen og operationen, var bare så sød.	Godt
11	Tiden fra operationerne til svar på vævsprøverne var svær (selvom det kun var en uge).	Virkelig godt
12	"Stativet" man ligger i til MR-scanning af bryster er virkelig ubehageligt. Det ville have være rart, hvis der lige efter scanning havde være lidt tid til at runde af med kontaktperson, for undersøgelsen er virkelig ubehagelig, og man er påvirket bagefter.	Virkelig godt
14	Jeg har virkelig følt mig tryk og i gode hænder.	Virkelig godt
15	Da jeg blev undersøgt første gang [], modtog jeg hurtigt et brev om, at alt var ok, men hvor der også stod, at jeg skulle komme ind til samtale ca. en måned senere. Denne gang modtog jeg et brev, hvor der stod noget i retningen af, at jeg skulle komme til samtale/undersøgelse allerede få dage efter. Når man får to så uens breve, bliver man bange, da der ikke stod i det andet brev, at alt var ok. Det var det så heldigvis alligevel, men de tanker, man kan nå at tænke [i løbet af de få dage], er ikke rare. Denne procedure kan med fordel ændres, så patienterne ikke behøver at være unødigt bange.	Godt
17	1) Jeg ville have foretrukket, at det var en læge, jeg mødte til kontrollerne. 2) Jeg fik en kræft-diagnose, hvor jeg var uforberedt og alene. Jeg var blevet indkaldt til ekstra undersøgelse. I brevet stod der en hel masse om, hvorfor man ikke skulle bekymre sig om det. Jeg har ammet i [mange] år og aldrig været syg, så jeg betragtede det som ren rutine. At billederne f.eks. ikke havde været gode nok. Derfor var det et kæmpe chok. Jeg gik jo ned og tog min bil og kørte de ca. 50 km hjem. Det var uansvarligt. Og helt forfærdeligt at være alene i den situation.	Godt

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

ID	Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA	Samlet indtryk
1	Alt har været godt tilrettelagt.	Virkelig godt
4	Den var utrolig god, så man blev ikke nervøs. Man troede fuldstændig på dem.	Virkelig godt
6	Blødte meget, skulle tilbage og forbindes igen.	Godt
8	Den var bare perfekt.	Virkelig godt
13	Meget venlige. God tid. Følte, jeg kunne spørge om alt det, jeg havde brug for.	Godt
17	Jeg ville gerne have haft referencer til den nyeste forskning om behandling af brystkræft og have haft min diagnose på tryk, så jeg måske kunne have truffet et, altså topinformeret og dermed kvalificeret, valg angående behandling. Man kunne måske også lave informationsaftener om behandling af brystkræft eller videofilm om rationalet bag behandlingen. Måske kunne jeg så være sluppet for den usikkerhed, der "for" fulgte mig gennem hele forløbet: Kunne det være gået i sig selv igen, var det nødvendigt med stråler...	Godt

MAMMA Mammaklinikken - RRA

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

ID	Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA	Samlet indtryk
4	Hvis man ringede, tog de med det samme hånd om det.	Virkelig godt
16	Inden mammaklinikken blev flyttet var venteværelset under al kritik, men personalet var altid meget positive.	Virkelig godt
17	Skulle ikke have stået her, men: Friske aviser i venteværelset ville være dejligt.	Godt

MAMMA Mammaklinikken - RRA

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

ID	Kommentarer - MAMMA Mammaklinikken - RRA	Samlet indtryk
1	Jeg synes, at der har været flot, at jeg har kunne få tid hurtigt, hvis jeg havde behov. [Ventetid]	Virkelig godt
4	Jeg har kun godt at sige om læge NN og anden læge NN. Det var to meget tillidsvækkende og dygtige personer, som jeg ikke kan rose nok. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
5	[] Jeg må sige, at jeg ikke altid har været tryk, når jeg er gået [fra mine kontrolbesøg]. Dels fordi de spørgsmål, jeg stillede, ikke blev besvaret optimalt. Måske fordi personalet ikke er uddannet dertil. Min kontakt var social- og sundhedsassistent. Jeg ville være tryk, hvis der var en læge tilknyttet. Måske ikke hver gang, men i hvert fald til den afsluttende kontrol. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Dårligt
7	Sekretær NN, som er med til samtaler og også henter dig i venteværelset, er utrolig forstående, meget sød og venlig, stille og rolig. God til at orientere. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
10	Da jeg var til undersøgelsessamtale i Mammaklinikken i [sommers], var den flyttet til en ny og meget flot afdeling. Fint venteværelse og samtalerum (det gamle venteværelse var ikke rart). [Fysiske rammer]	Godt
11	Jeg har KUN godt at sige om alle de personer, jeg kom i kontakt med. Det gælder ALLE lige fra receptionen, sygeplejersker til læger. [Relationer til personale]	Virkelig godt
17	Jeg synes godt, at man kunne informere bedre om, hvad brystkræft er for en sygdom, dele den nyeste viden med patienterne og forklare rationale for behandlingen. Mennesker er forskellige, og nogle vil vide så meget som muligt, andre ikke. Man skal også tage hensyn til dem, der vil vide alt. Jeg har kun mødt søde og venlige mennesker. Fik hurtigt indtrykket af en "maskine", der fungerede. Der var planer for hele behandlingen, og jeg kom hurtigt under kniven. Følte i det store og hele, at jeg blev hørt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt

