

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Mammacentret  
Mammacentret Viborg  
Hospitalsenhed Midt**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

[defactum@rm.dk](mailto:defactum@rm.dk)

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Indledning .....                                | 2  |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring .....        | 4  |
| 3 | Afsnittets resultat – et hurtigt overblik ..... | 7  |
| 4 | Sammenligning af afsnittets resultat .....      | 11 |
|   | Overordnet tilfredshed .....                    | 12 |
|   | Ventetid ved ankomst .....                      | 14 |
|   | Personale .....                                 | 16 |
|   | Patientinvolvering .....                        | 18 |
|   | Patientinvolvering (fortsat) .....              | 20 |
|   | Information .....                               | 22 |
|   | Fejl.....                                       | 24 |
|   | Servicestandard .....                           | 26 |
|   | Bilag 1: Kommentarsamling .....                 | 29 |

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
|                                    |     |
| Spørgeskemaer uddelt til patienter | 71  |
| Besvarelser fra patienter:         | 60  |
| afsnittets svarprocent:            | 85% |

**Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: Mammacentret, Mammakirurgisk Dagfunktion K05

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

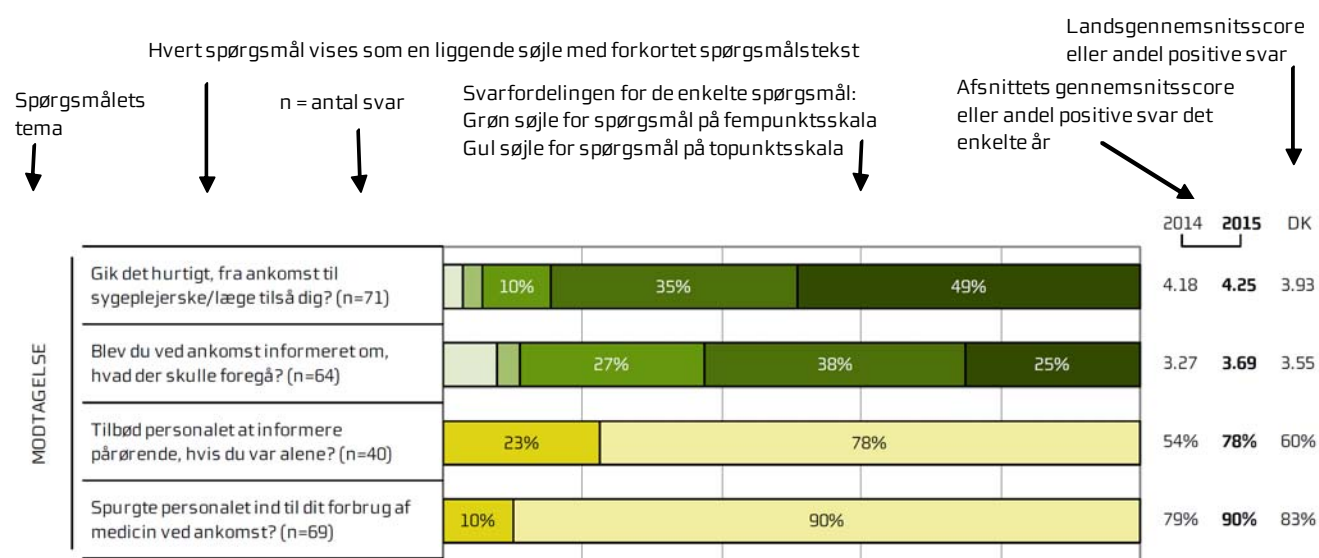
### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

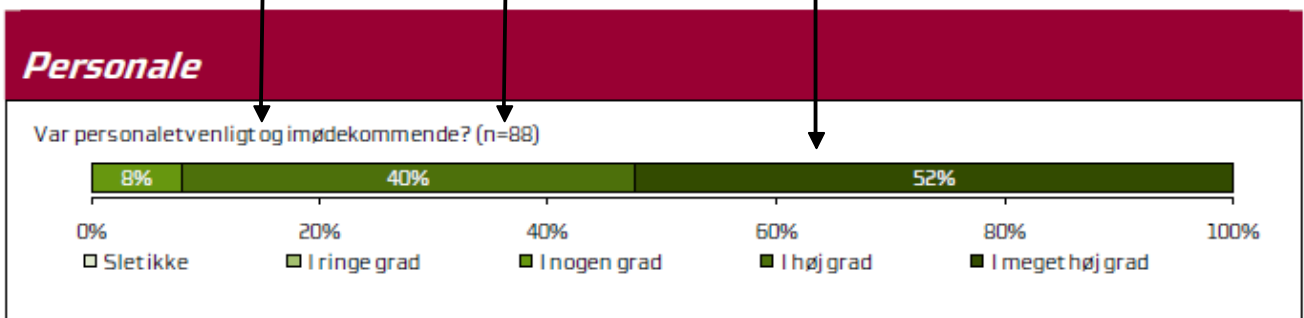
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

| Spørgsmål  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland<br>Sort prik er eget resultat |
|--|------------------|---------------------|-------------|--|
| Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende? | 4,44             |                     | 4,42        |  |

| Spørgsmål   | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland<br>Sort prik er eget resultat |
|---|------------------|---------------------|-------------|--|
| Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |                  | 82 %                | 89 %        |  |

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

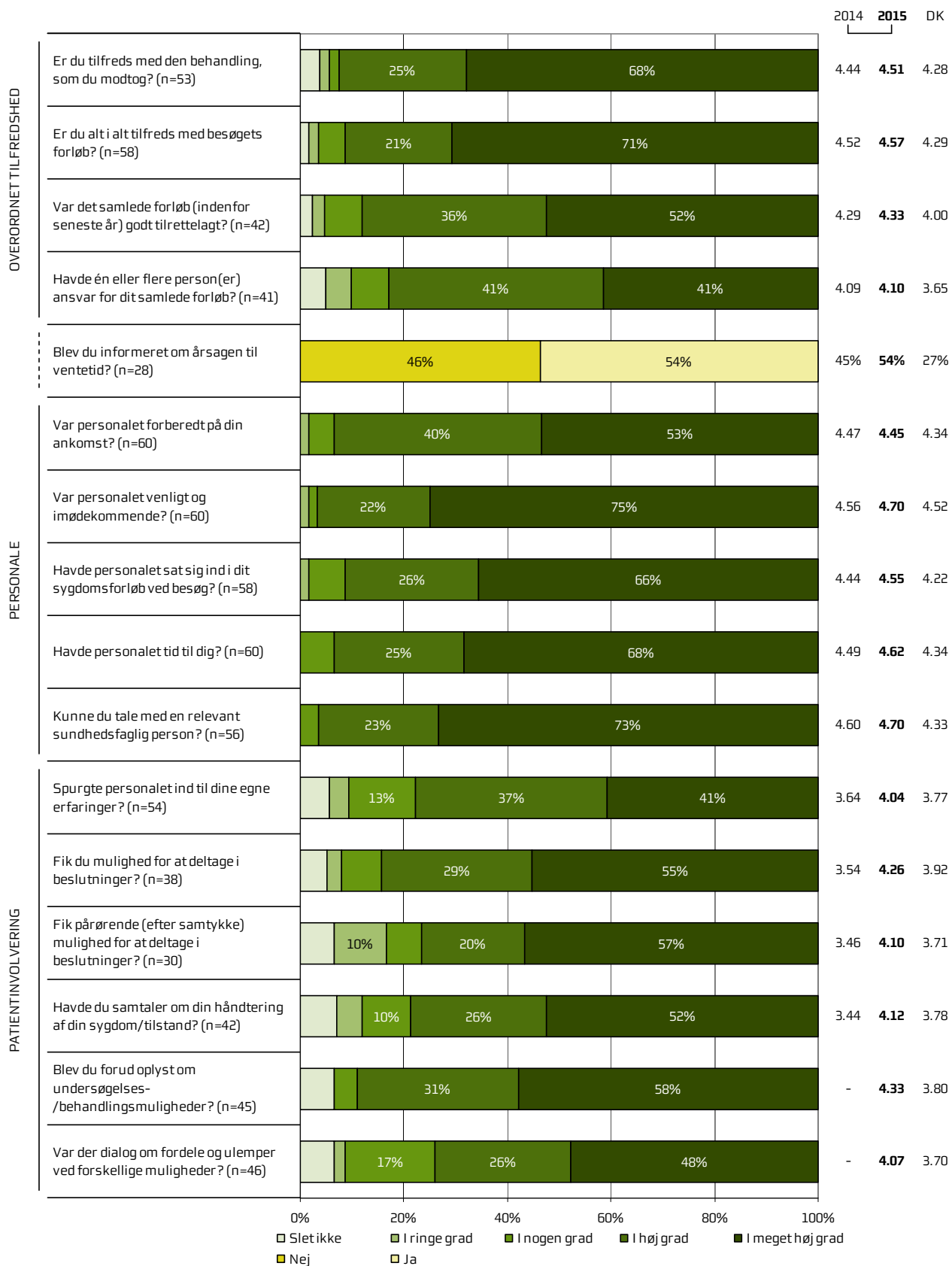
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

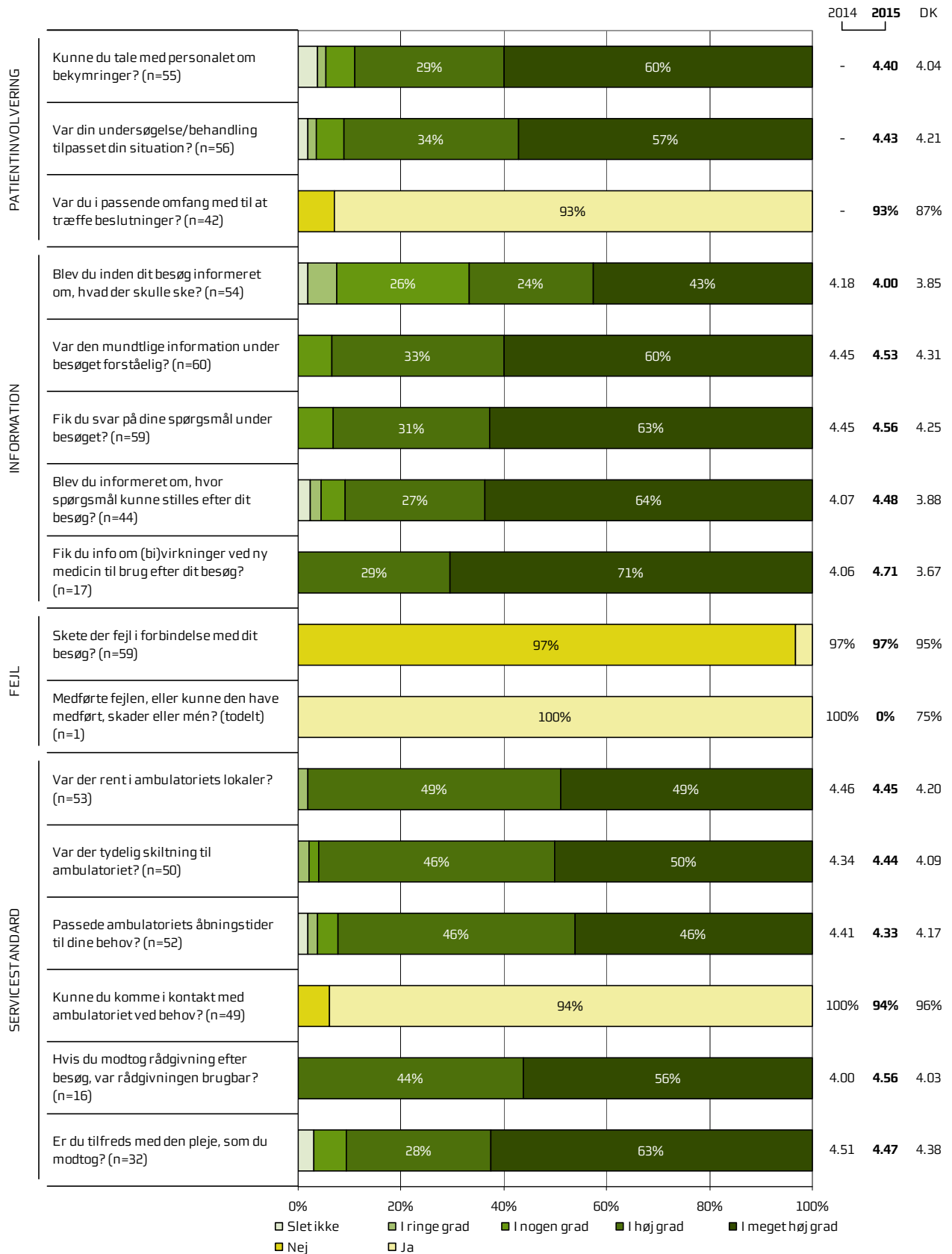
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

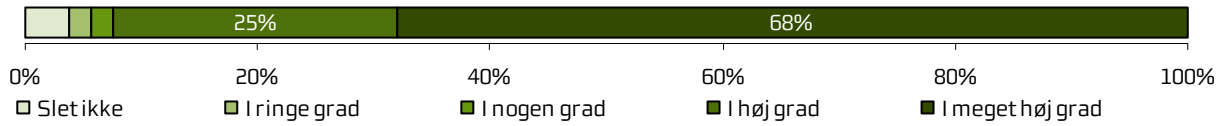
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

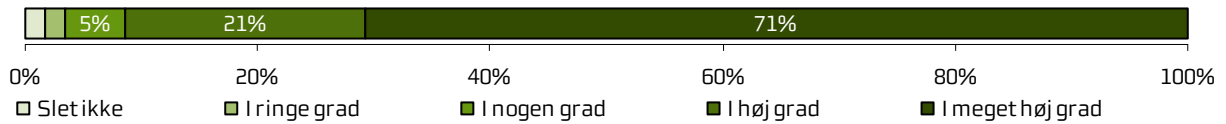
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

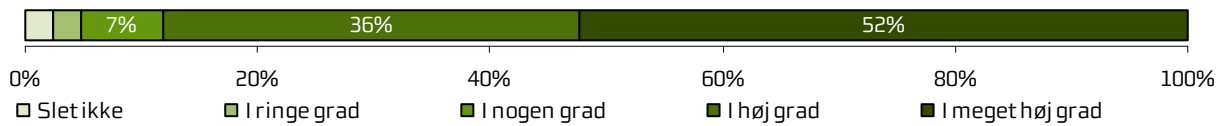
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=53)



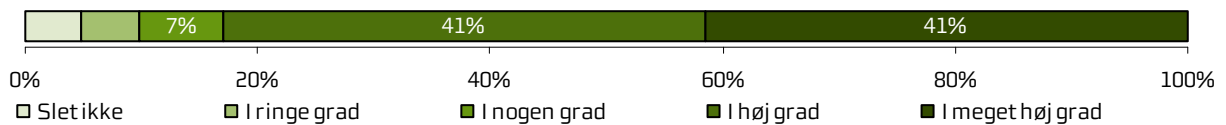
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=58)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=42)



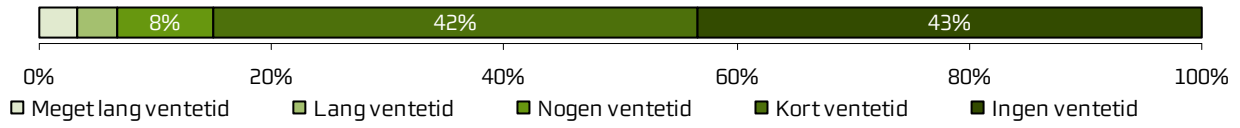
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=41)



|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland  |
|--|------------------|---------------------|-------------|---|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat  |
| Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?  | 4,51             |                     | 4,28        |    |
| Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?  | 4,57             |                     | 4,29        |    |
| Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?                       | 4,33             |                     | 4           |    |
| Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg? | 4,1              |                     | 3,65        |  |

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=60)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=28)

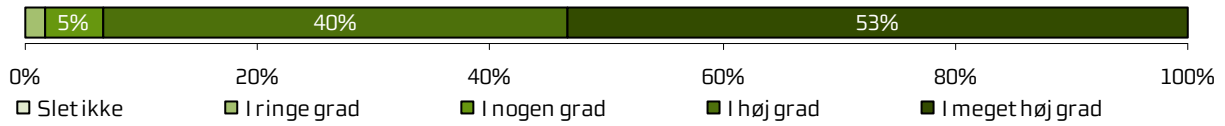




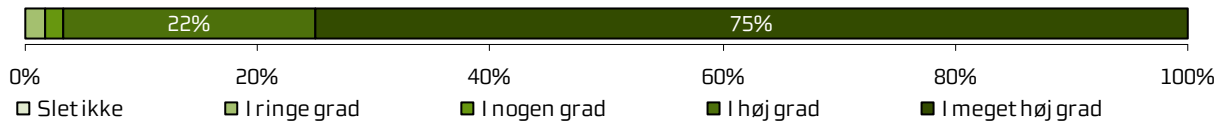
|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 4,18             |                     | 3,98        |                                    |
| Blev du informeret om årsagen til ventetiden?                |                  | 54 %                | 27 %        |                                    |

## Personale

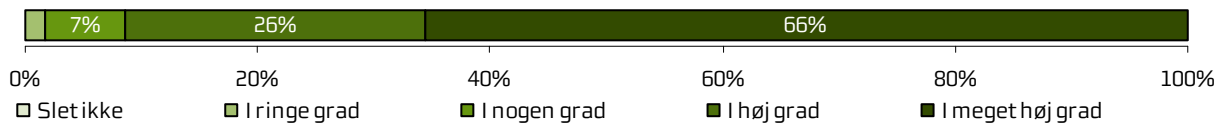
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=60)



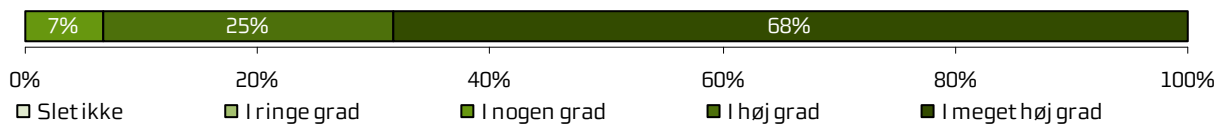
Var personalet venligt og imødekommende? (n=60)



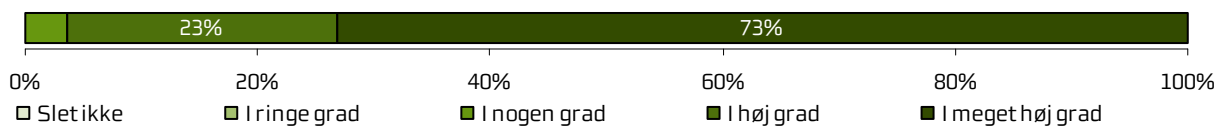
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=58)



Havde personalet tid til dig? (n=60)



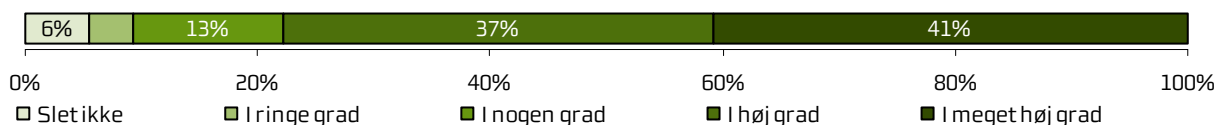
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=56)



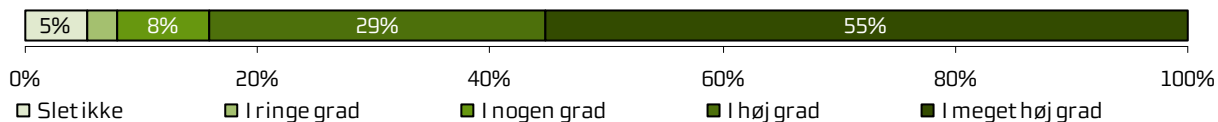
|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?  | 4,45             |                     | 4,34        |                                    |
| Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?  | 4,7              |                     | 4,52        |                                    |
| Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?                                    | 4,55             |                     | 4,22        |                                    |
| Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?   | 4,62             |                     | 4,34        |                                    |
| Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling? | 4,7              |                     | 4,33        |                                    |

## Patientinvolvering

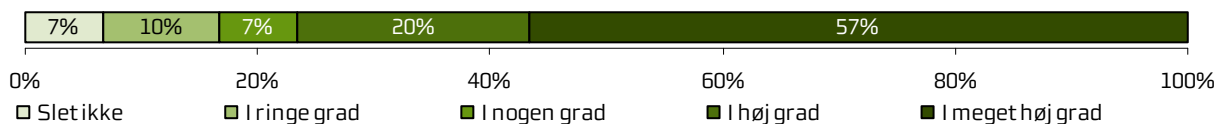
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=54)



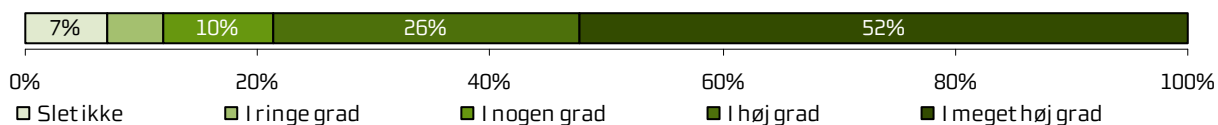
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=38)



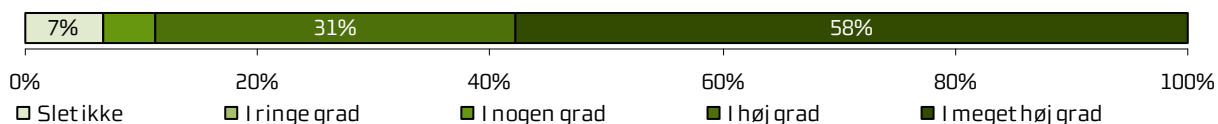
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=30)



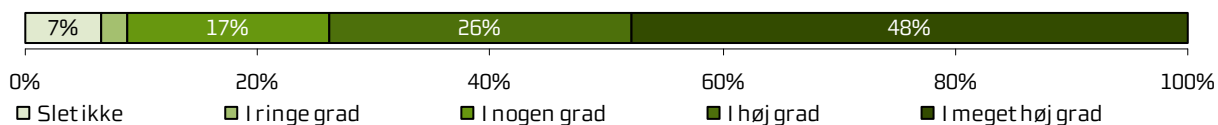
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=42)



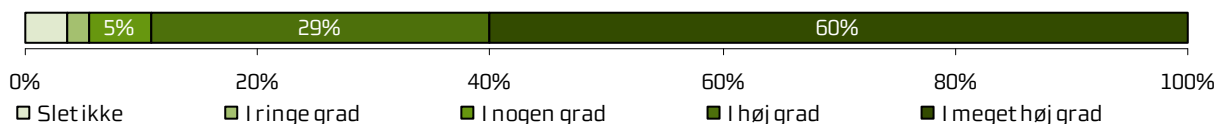
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=45)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=46)



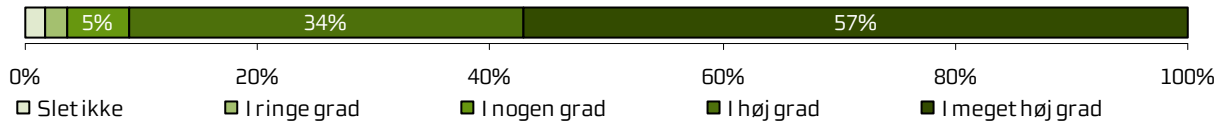
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=55)



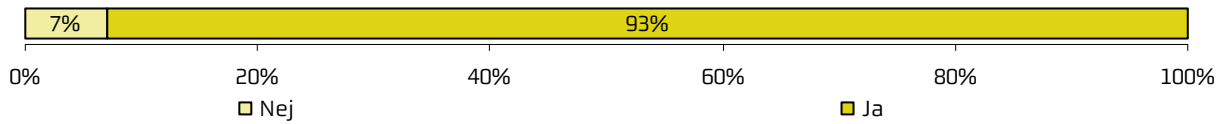
|   | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                   |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?  | 4,04              |                     | 3,77        |                                    |
| Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?                                 | 4,26              |                     | 3,92        |                                    |
| Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 4,1               |                     | 3,71        |                                    |
| Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?                                      | 4,12              |                     | 3,78        |                                    |
| Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?    | 4,33              |                     | 3,8         |                                    |
| Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?             | 4,07              |                     | 3,7         |                                    |
| Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?             | 4,4               |                     | 4,04        |                                    |

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=56)



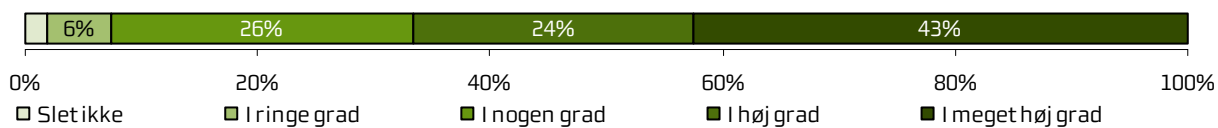
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=42)



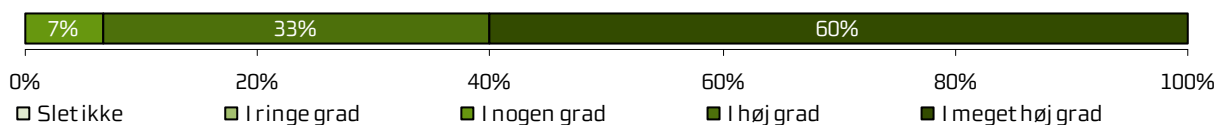
|   | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Sort prik er eget resultat |
|---|------------------|---------------------|-------------|----------------------------|
| Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?                                | 4,43             |                     | 4,21        |                            |
| Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling? |                  | 93 %                | 87 %        |                            |

## Information

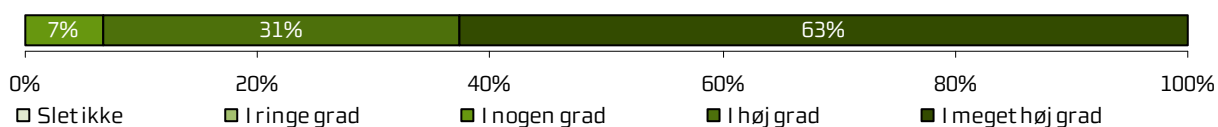
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=54)



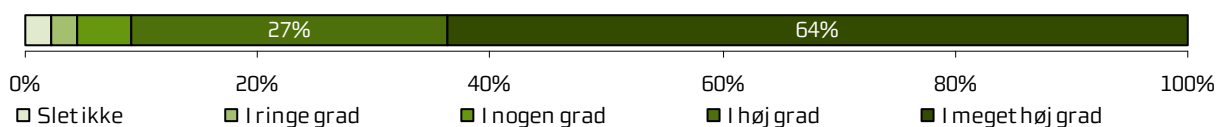
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=60)



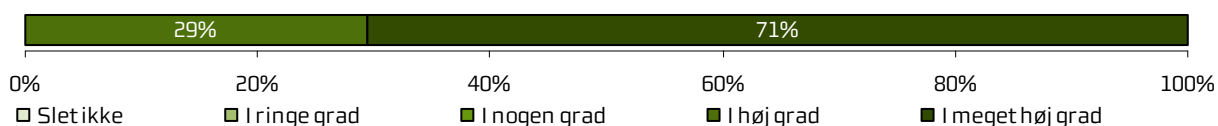
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=59)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=44)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=17)

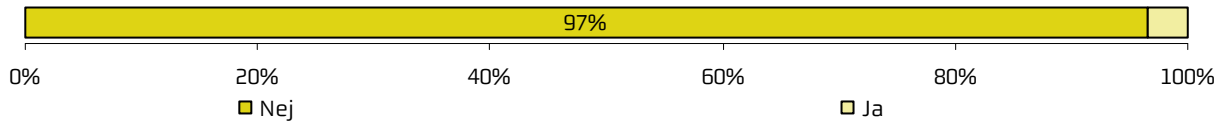




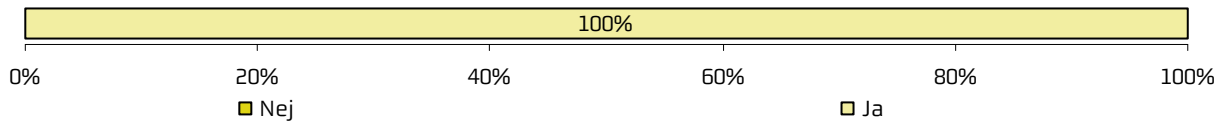
|   | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?                                       | 4                |                     | 3,85        |                                    |
| Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?  | 4,53             |                     | 4,31        |                                    |
| Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?   | 4,56             |                     | 4,25        |                                    |
| Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg? | 4,48             |                     | 3,88        |                                    |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?                        | 4,71             |                     | 3,67        |                                    |

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=59)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)



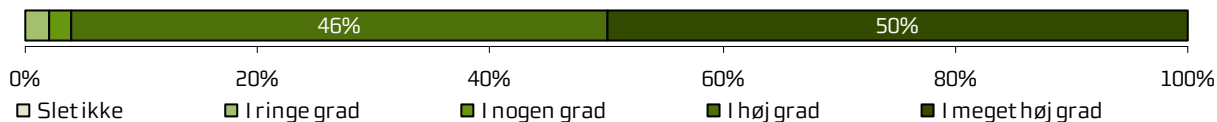
|   | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                   |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?   |                   | 97 %                | 95 %        |                                    |
| Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt) |                   | 0 %                 | 75 %        |                                    |

## Servicestandard

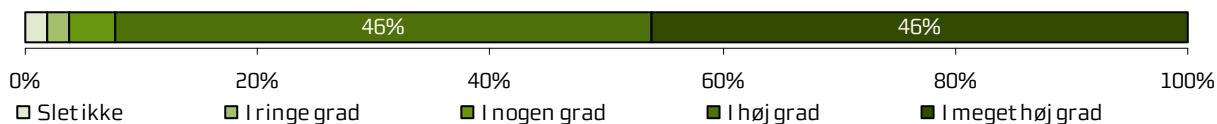
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=53)



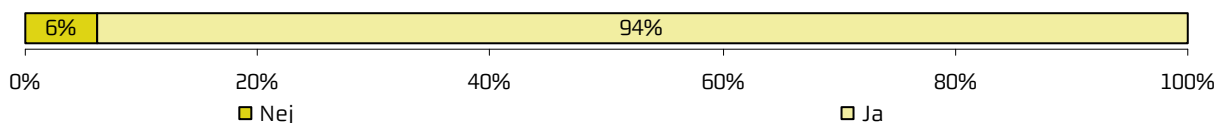
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=50)



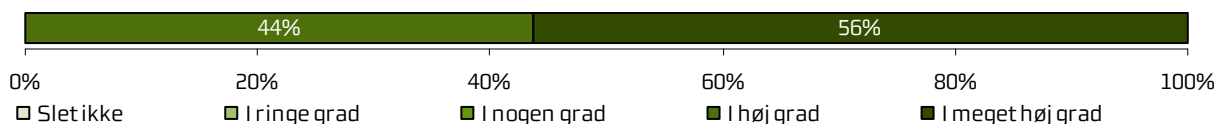
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=52)



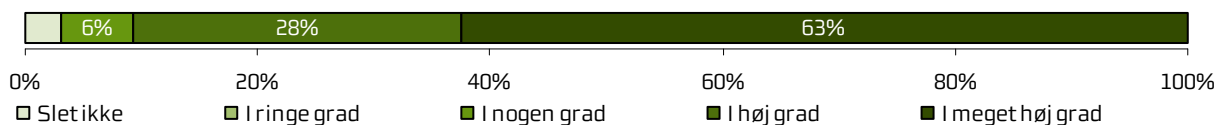
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=49)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=16)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=32)



|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var der rent i ambulatoriets lokaler?  | 4,45             |                     | 4,2         |                                    |
| Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?   | 4,44             |                     | 4,09        |                                    |
| Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?   | 4,33             |                     | 4,17        |                                    |
| Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?   |                  | 94 %                | 96 %        |                                    |
| Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar? | 4,56             |                     | 4,03        |                                    |
| Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?   | 4,47             |                     | 4,38        |                                    |



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

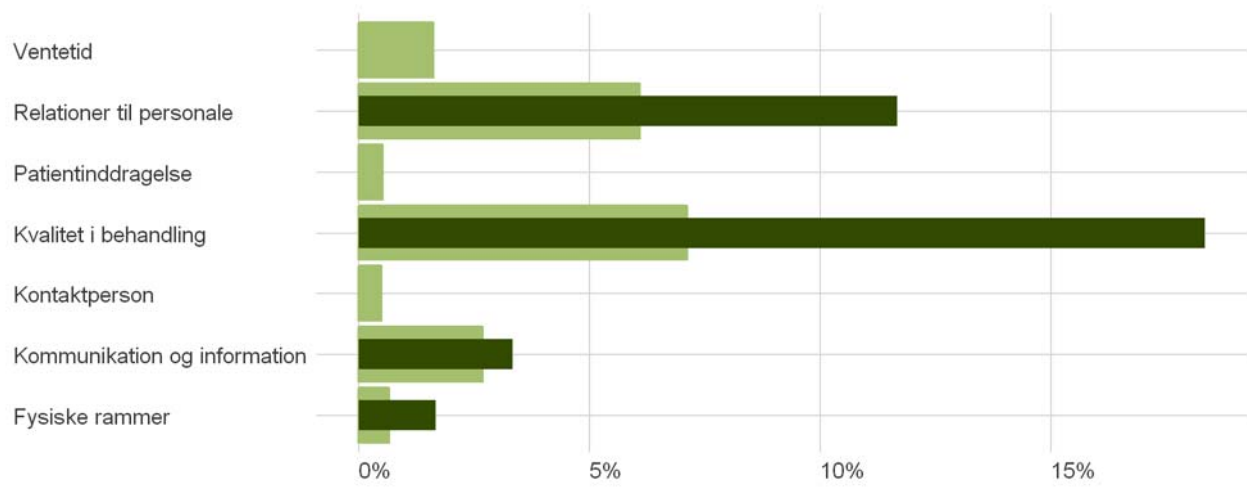
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

### **Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'**

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.





## Mammacentret

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

| ID | Kommentarer - Mammacentret   | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|--|---|
| 2  | Personalet er meget opmærksomme og virker personligt involverede.  | I høj grad  |
| 7  | Jeg har svaret indtil videre ud fra mammakirurgisk personale. Forstået på den måde, at når de er tilstede er der 100 procent styr på alting. Hvad der er vigtig når det drejer sig om [brystoperation] og opfølgning som er det jeg har været igennem. Men en oplevelse ødelagde virkelig meget. Da man sløjfede, tror jeg, femte etage til mamma centeret. Så jeg blev en gang indlagt på almindelig sengestue. Jeg blev, om morgenen, modtaget af en fra mamma og alt forløb som vanligt. Da de fik fri var der INGEN, der så til min seng og det til trods for, at der var [flere] andre på stuen, som fik super service. Havde jeg ikke været så "garvet" pga. mange indlæggelser, at jeg selv vidste noget var galt, og fik datter til forlange, at hun gik ikke (og hun er trods alt kun [ ] år) før der blev taget affære. Vi fik fat i læge NN i hans private hjem, og han fik fortalt, at de skulle reagere som jeg havde sagt. Der kom en læge, som skulle udføre det, som der nu skulle gøres, og hun spørger mig hvad hun skal gøre for hun er "lost" som hun sagde. Øh det er nok ikke lige i orden. Havde jeg ikke selv været så stædig osv. så var det gået så galt, at det havde været en om operation. Få mamma's vagter tilbage for andre læger, sygeplejersker tør ikke røre ved os brystpatienter. Selv vand fik jeg først, da min datter kom trods jeg forsøgte at få kontakt til personalet. Det er som om, at de har berøringsangst for os brystpatienter. Håber ikke dette sker igen (har [flere] operationer tilbage). Så mine svar er ALLE baseret på mamma personalet og ikke andre.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad  |
| 8  | Jeg fandt aldrig ud af, hvordan svaret på MR-scanning skulle tilgå mig, men jeg spurgte heller ikke.<br>[Kommunikation og information]   | I høj grad  |
| 12 | Jeg har fået en meget god behandling.<br>[Kvalitet i behandling]   | I høj grad  |
| 16 | Bortset fra en enkelt læge, som mangler forståelse, indlevelsesevne og empati har samtlige af alle ansatte jeg har stødt på i afdelingen været utrolig imødekommende, kompetente og empatiske. Synes, at denne undersøgelse er lidt misvisende, da den kun henviser til det sidste besøg og ikke til den samlede oplevelse af bl.a. fejl og mangler. Eller til oplevelserne med flere forskellige læger. Derfor har jeg valgt at blande mine oplevelser lidt.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I høj grad  |
| 21 | Trods travlhed oplevede jeg et omsorgsfuldt og professionelt personale.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I høj grad  |
| 4  | Jeg synes, som tidligere beskrevet, at det er et fantastisk sted at komme. Der er lyst, hyggeligt og alle hilser.<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad  |
| 5  | Der er stor ros til ambulatoriet for at forsøge at få mig udredt så hurtigt som muligt. Det var meget effektivt tilrettelagt, ofte kunne jeg få behandling samme dag, jeg var til samtale. Blev mødt af kompetent og venligt personale, der alle udstrålede ro og interesse i at få styr på, hvad jeg fejlede. Super! Jeg tænker også, at det er vigtigt, at dette sker, når man tænker på transporttiden fra Silkeborg til Viborg. Jeg har været i Viborg [mange] gange i løbet af [samsammen]. Telefontiden mellem otte og ni virker meget begrænset i forhold til min arbejdstid.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]  | I meget høj grad  |
| 13 | Jeg har valgt specielt Viborg Sygehus, fordi jeg der møder den samme læge og kun nogle ganske få sygeplejersker under mine undersøgelser. Dette er meget betryggende og giver tillid til, at jeg hvis [det er] nødvendigt kan spørge ind til mere personlige og intime problemer. Jeg har  | I meget høj grad  |

|    |  |                  |
|----|--|------------------|
|    | <p>under et langt sygdomsforløb mødt kaos, timelange ventetider, uvenlighed og ligegyldighed, og ligefrem fejlmedicinering, og er blevet brugt som forsøgsperson for kandidater på andre sygehuse og også på jeres sygehus i Onkologisk Afdeling. Derfor en stor tak til NN og andre, som behandler patienterne som mennesker, der selv er i stand til at tænke, og hvor jeg får en følelse af at have medbestemmelse over min egen krop.<br/>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>  |                  |
| 14 | <p>Var meget tilfreds med hele forløbet.</p>   | I meget høj grad |
| 6  | <p>Jeg har ikke klager over dette ambulatorium. Jeg har klager over læger NN på andet sygehus og den tid, hvor jeg gik til kemobehandling dér og fik stråler. De lignede selv nogen, der var dødsyge og havde aldrig læst på forhånd, men forsøgte at scrolle og læse journal på skærmen samtidig med, at de foregav kontakt og indlevelse. Det var meget utrygt, at de skimmelæser ens ting og påbegynder samtale og undersøgelse på samme tid. Sygeplejerskerne var søde, hjælpsomme, venlige og tog sig meget bedre tid. Jeg oplevede, at man skulle være en meget rask patient med en dødsstruende sygdom for at holde det ud og opdage fejl, orke at stille spørgsmål osv.! Jeg blev f.eks. "omdirigeret" fra [flere] behandlinger i kemo for brystkræft til et titurs forløb for [en anden kræfttype] på baggrund af en BESKRIVELSE af et scanningsbillede. Men dette erfarer jeg først, da jeg meget rystet efter nogle dage, fik mærket efter, tænkt mig om og brugt en eller anden skjult ressource. "Noget" stemte ikke. Jeg bad om, de ville kigge igen og fik så at vide, at de ikke havde kigget, men blot fulgt beskrivelsen. Jeg mener, det var en dødsdom, de kom med på et så lemfældigt grundlag. Og [den anden type kræft] VAR der ikke. De lovede at se på det igen (SE på det), og så kom jeg tilbage i brystkræftforløbet efter denne lille afstikker. Ovenstående var en voldsom oplevelse og den værste. De andre besøg er som øverst skitseret: Meget tidspressede læger og en utryk oplevelse angående journallæsning.<br/>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | I nogen grad     |
| 25 | <p>Blev indlagt i [vinteren] med et allergisk chok. Nu skriver vi [efterår], og jeg er stadig ikke udredt for, om jeg er allergisk over for [et medikament]. Det er under al kritik, at den slags "småting" skal tage så lang tid. Har [en sygdom] som ofte giver infektioner, der f.eks. kræver [medikament].<br/>[Kvalitet i behandling]</p>   | Slet ikke        |
| 1  | <p>Ja, lægen, jeg var inde ved, sagde det var en god ide, at jeg tabte nogle kilo, så nu har jeg tap mig næsten ti kilo, så det var en særligt god ide.<br/>[Kvalitet i behandling]</p>  | Uoplyst          |
| 11 | <p>Synes, det var en meget nedladende samtale og undersøgelse. Var til undersøgelse for at skulle have mindre bryster pga. mange rygsmerter, konstant hovedpine, ondt i nakken, kløe og hudløs. Skulle have normal BMI før hjælp. Synes det er dobbeltmoralsk. Man kan godt blive opereret normalt, selvom man er lidt overvægtig, men her kan man ingen hjælp få. Skal man være tynd for at være lykkelig? Er noget skuffet over, at jeg skal leve med smerte, pga. jeg skal tabe mig [mange kilo], som jeg har det fint med at have på mig.<br/>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>  | Uoplyst          |
| 17 | <p>Jeg synes, at I er helt fantastiske på den afdeling. I må gerne sende mine varmeste hilsner til det personale, og selvom jeg heldigvis ikke selv fejler noget farligt, glæder jeg mig virkelig på andres vegne, fordi de vil få behandling hos sådan nogle søde og varme mennesker. Jeg ville føle mig helt tryk og godt tilpas ved at skulle i behandling dér. Umiddelbart er der intet, der burde gøres anderledes. Det var bare sådan en god oplevelse!</p>  | Uoplyst          |
| 24 | <p>Jeg har været fuldt ud tilfreds med mit forløb. God behandling af personalet.<br/>[Kvalitet i behandling]</p>   | Uoplyst          |

## Mammacentret

### Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

| ID | Kommentarer - Mammacentret   | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|----|--|--|
| 2  | Ved operation er det træls, at man skal møde ind tidligt om morgenen, når man først kommer til tidligt på eftermiddagen.   | I høj grad                               |
| 6  | Alt fungerer fint, meget sødt personale, velforberedt læge. Ventetid er jo på grund af lidt svære samtaler, tænker jeg. Men det var overhovedet ikke lang tid.   | I høj grad                               |
| 21 | Jeg har fået en yderst kompetent behandling fra såvel læger som sygeplejersker som andre, f.eks. fysioterapeut. Jeg har følt mig velorienteret om forløbet.  | I høj grad                               |
| 23 | Er altid blevet godt modtaget.   | I høj grad                               |
| 24 | Jeg syntes, det var OK.  | I høj grad                               |
| 25 | Måske de personer, der skal penicillin provokeres, som skal sidde i venteværelset i syv timer i træk, kunne blive tilbudt, at sidde et sted med en smule lysindfald eller mulighed for at åbne et vindue! Fik drønende hovedpine af at sidde i et fyldt lokale uden mulighed for at gå nogle steder og trække lidt frisk luft eller kigge ud af et vindue.   | I høj grad                               |
| 3  | Virkelig professionel modtagelse. Og meget behagelig og beroligende. Der blev virkelig taget hånd om en. Topkarakter til jer.  | I meget høj grad                         |
| 4  | Jeg synes, personalet er meget søde og imødekommende, og når jeg ser bort fra, hvorfor jeg kommer der, er det et fantastisk sted at komme. Specielt er [person NN] et meget omsorgsfuldt menneske.   | I meget høj grad                         |
| 7  | Der var ikke nævneværdig ventetid.   | I meget høj grad                         |
| 10 | Det er skønt at komme ind til den læge, der har opereret og fulgt mig i forløbet. Det venter jeg gerne et kvarter for.   | I meget høj grad                         |
| 15 | Fantastisk personale på denne afdeling. Jeg har været der rigtig mange gange, og altid føler man sig velkommen.  | I meget høj grad                         |
| 16 | Hende, jeg mødte [en gang] er utroligt venlig og tillidsvækkende :-). Synes alle, jeg har mødt er venlige og imødekommende, lige bortset fra en enkelt læge, jeg har mødt et par gange, som ikke virker særlig venlig og empatisk.   | I meget høj grad                         |
| 17 | Intet mindre end fantastisk modtagelse. En sygeplejerske gik rundt og gav hånd og præsentere sig [og] spurgte, hvad vi hed. Hun var SUPERsød, smilende og venlig, og det var simpelthen sådan en dejlig varme, vi blev mødt med. Jeg har aldrig oplevet det før, og det burde være sådan på alle afdelinger. Det virkede, som om der var god tid til patienterne, og at alle var noget særligt. Jeg kan slet ikke rose det nok. Det var virkelig enestående. | I meget høj grad                         |
| 18 | Kunne være rart, om man overholdte tiderne for mødeindkaldelse. Ved møde [om formiddagen] var man allerede en halv time forsinket, og det var generelt hver gang. Bare så træls, når man er nervøs for svarene.  | I meget høj grad                         |
| 19 | Fin modtagelse af kompetent og venligt personale.  | I meget høj grad                         |
| 22 | Man får en varm og venlig modtagelse.  | I meget høj grad                         |
| 11 | At de lod en anden komme ind før mig i stedet, da de regnede med, at det tog kort tid. Men der var i forvejen 30 minutters forsinkelse. I alt 50 minutter forsinket.   | I nogen grad                             |


## Mammacentret

### Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

| ID | Kommentarer - Mammacentret  | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|----|---|---|
| 5  | Jeg manglede information om de bivirkninger, der kunne komme (og som kom) efter operationen af lymfeknuder. Der stod intet om, at man kunne miste følesansen (altså at det føles som om, man stadig er bedøvet) i lang tid efter operationen (jeg troede, at jeg havde fået skåret nerver over). Det kunne lige være nævnt. Der var i brevet informeret om, at der kunne komme væskesamlinger/lymfevæske, men der stod intet om, at muskler/sener kunne blive forkortet/stivne, og at det ville gøre ondt. Jeg har stadig ondt helt nede ved ribbenene, når jeg strækker armen op over hovedet. En søgning på nettet har vist, at det ofte sker efter den slags operationer, så derfor ville det have været beroligende at have læst det forinden.  | I høj grad  |
| 21 | Informationen har i det store og hele været relevant for min situation.   | I høj grad  |
| 24 | Har ikke manglet information.   | I høj grad  |
| 25 | Første gang jeg blev indkaldt, gik jeg hjem igen, da der i brevet stod, at undersøgelsen tog seks timer. Jeg ventede en time, før jeg kom til samtale hos lægen og herefter skulle den seks timer lange proces gå i gang, men da jeg var informeret om at skulle møde [om morgenen] og være der i seks timer, så blev det pludselig til otte timer med ventetid og lægesamtale. OG jeg var ikke informeret om, at jeg på intet tidspunkt måtte forlade afdelingen, så jeg havde ikke mad med fx [] og med forsinkelser etc., så kunne jeg ikke nå at hente min datter i daginstitution. Jeg måtte derfor have en ny tid til undersøgelsen! Hvor jeg var bedre forberedt!  | I høj grad  |
| 4  | Jeg har ikke manglet information, men jeg har én gang været inde hos en kvindelig læge, som jeg ikke kan huske navnet på, hun var godt nok ikke behagelig. Ikke pga. jeg skulle have et dårligt svar, alt var som det skulle være, men hun var ikke nem at snakke med. Faktisk græd jeg lidt, da jeg kom ud i bilen.  | I meget høj grad  |
| 13 | Dette er som sådan ikke en mangel specielt ved denne undersøgelse, men jeg mangler at kunne skaffe mig viden om [skader ved behandlingen]. Ikke mindst hvad personalet kan hjælpe med.  | I meget høj grad  |
| 16 | Fik al den information jeg havde brug for ved det seneste besøg :-). Har dog ved et par tidligere besøg været udsat for én læge som manglede forståelse og indlevelsessevne ved min situation og total mangel på empati.  | I meget høj grad  |
| 17 | Jeg var der to gange og første gang var til en undersøgelse, hvor jeg var inde hos en meget, meget sød sygeplejerske og en fantastisk læge. De var virkelig gode til at få én til at slappe af, og de forklarede HELE tiden, hvad der skulle ske, hvorfor de undersøgte, hvad de så, hvad de tænkte om det osv. De spurgte mig om en hel masse og virkede virkelig til at interessere sig for, hvad jeg selv havde af kommentarer til min helbredstilstand. De var så rolige og søde og afslappede, og vi fik endda også grinet lidt. Jeg blev nødt til at takke for den fantastiske behandling, inden jeg gik. Et ellers ikke så behageligt sygehusbesøg blev nærmest en fornøjelse den dag, fordi de to mennesker fik mig til at have det så godt. I må have verdens bedste personale på den afdeling. Anden gang jeg var der, var det næsten bedre, selvom man ikke skulle tro, det kunne lade sig gøre. De er virkelig noget særligt. | I meget høj grad  |
| 20 | Jeg var i en choktilstand over beskeden, men de tog sig tid. Den fortsættende behandling var i [anden by], så Mammacentret kunne ikke fortælle om den videre behandling.  | I meget høj grad  |

## Mammacentret

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

| ID  | Kommentarer - Mammacentret   | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|---|--|---|
|  9 | Jeg måtte vente på en forventet indkaldelse, da lægen ved tidligere besøg havde givet udtryk for, at jeg skulle have en mindre operation, idet det blødte fra det bryst, der var opereret. Tog derefter selv initiativ til ny kommunikation. | Nej   |



