

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro
Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning)
Hospitalenheden Vest



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på 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 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	90
Besvarelser fra afsnittets patienter:	66
Afsnittets svarprocent:	73%

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 eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

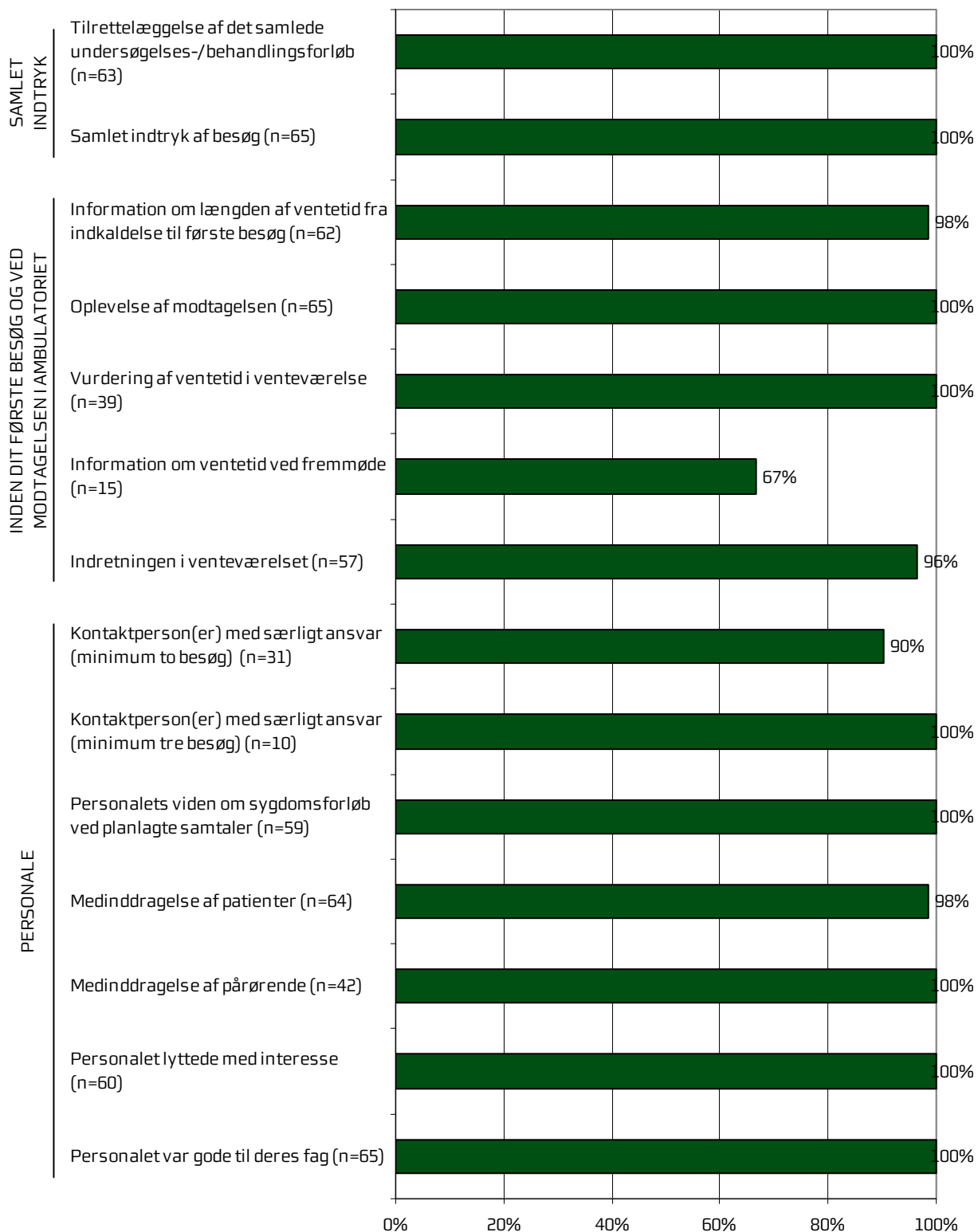
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

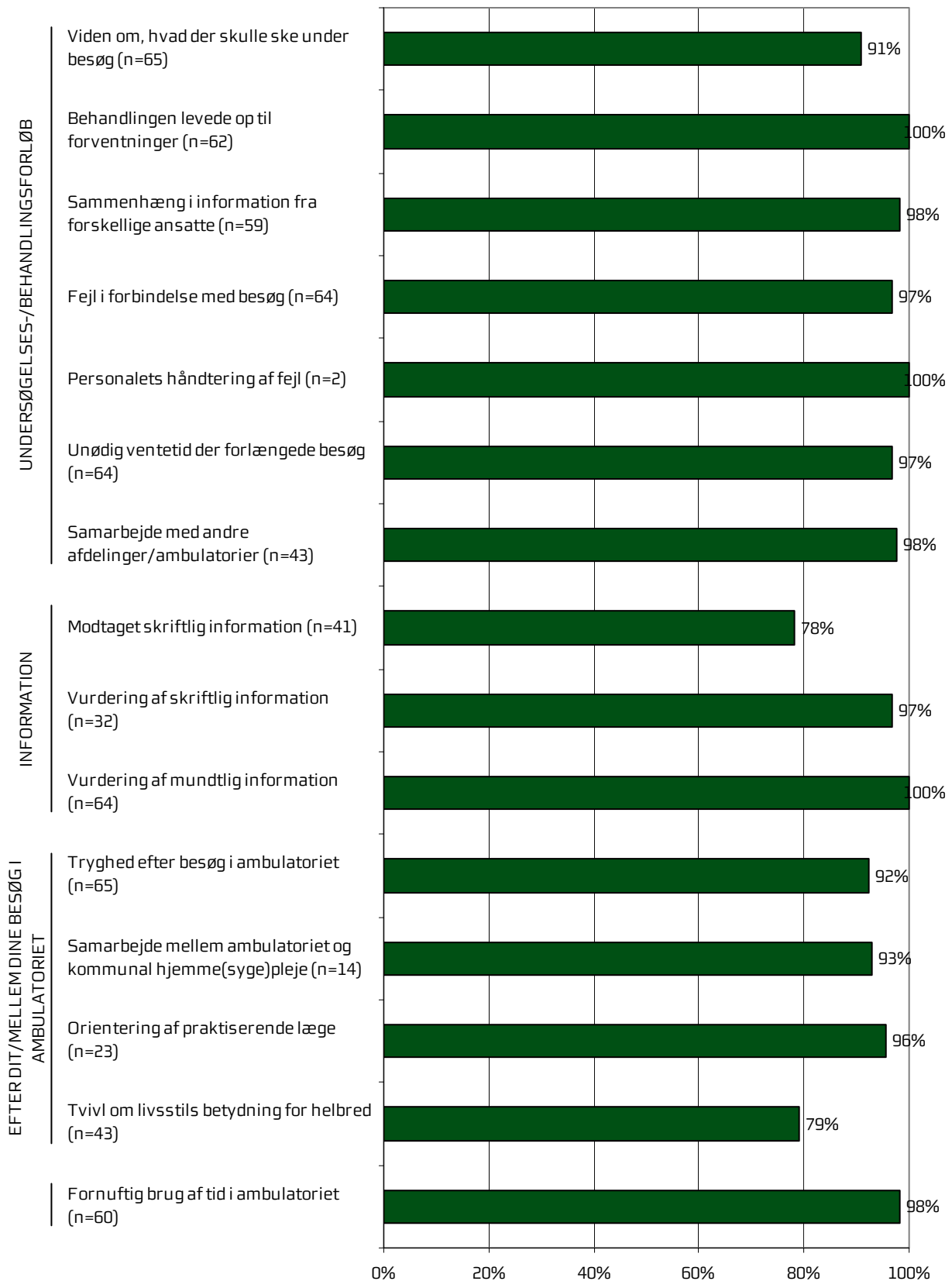
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

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

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Brystklinikken, Holstebro

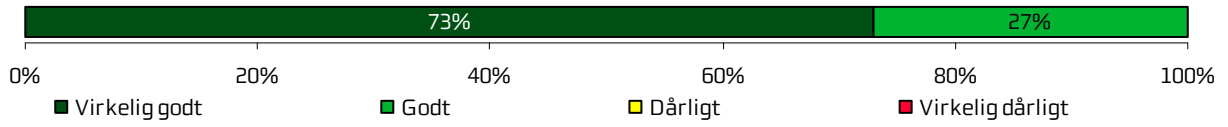
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

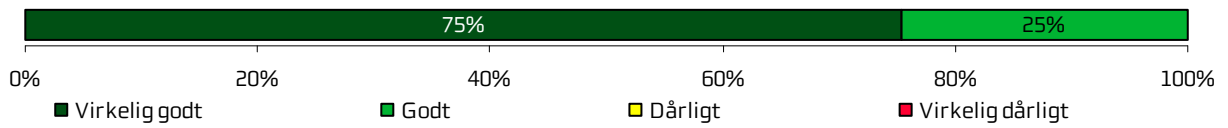
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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)



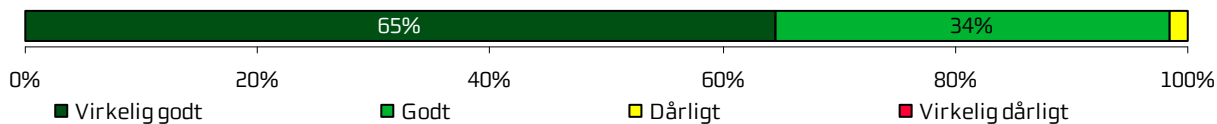
Samlet indtryk af besøg (n=65)



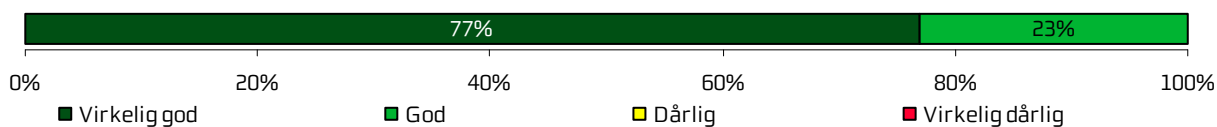
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	100 %	100 %	88 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	92 % *	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

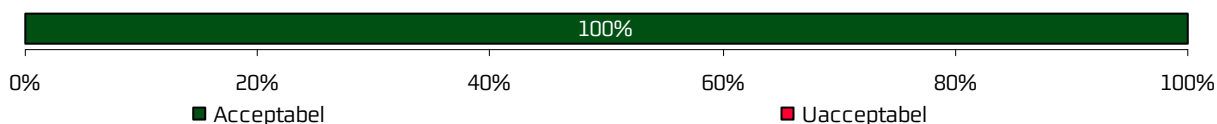
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=62)



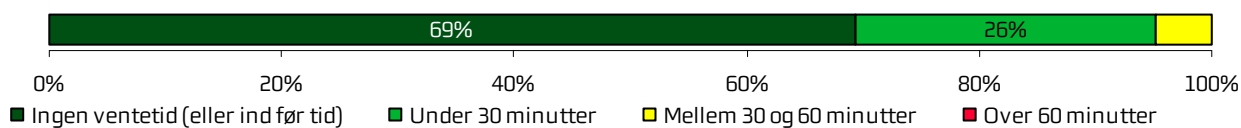
Oplevelse af modtagelsen (n=65)



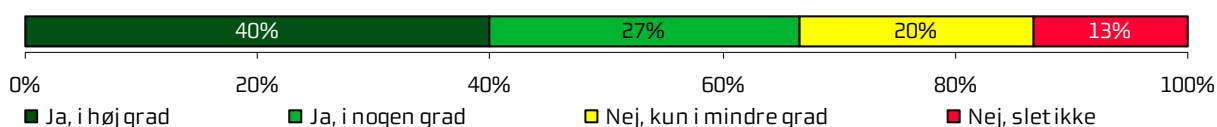
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=39)



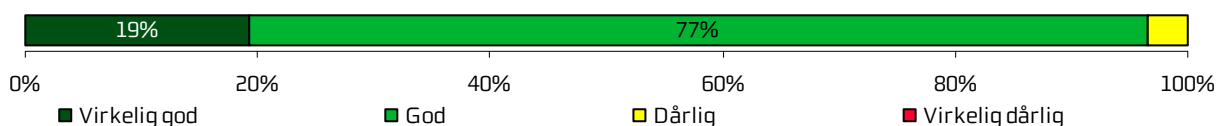
Længde af ventetid i venteværelse (n=62)



Information om ventetid ved fremmøde (n=15)



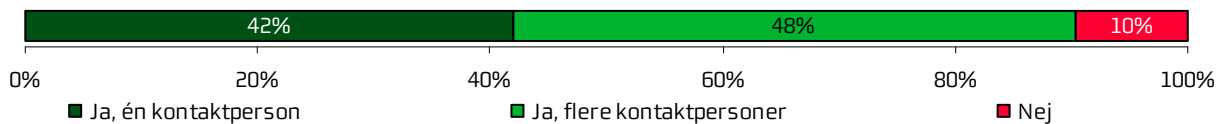
Indretningen i venteværelset (n=57)



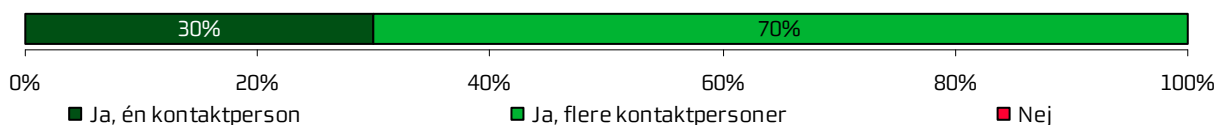
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		98 %	-	100 %	83 % *	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		100 %	-	100 %	75 % *	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?		67 %	56 %	78 %	28 % *	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		96 %	97 %	100 %	71 % *	89 %

Personale

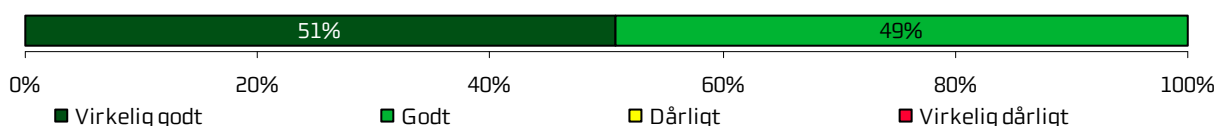
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=31)



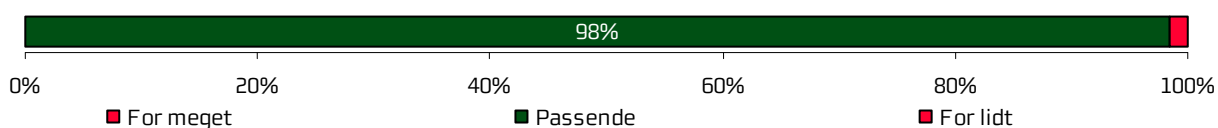
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=10)



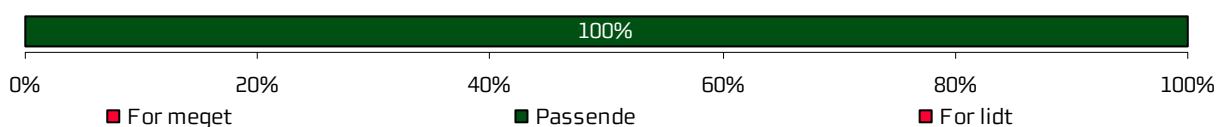
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=59)



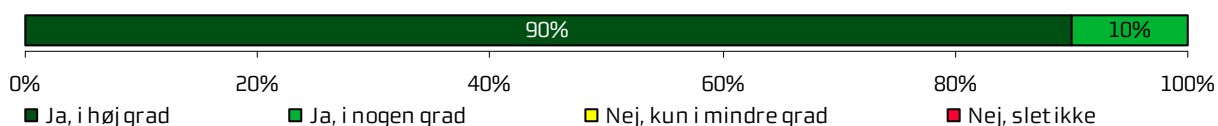
Medinddragelse af patienter (n=64)



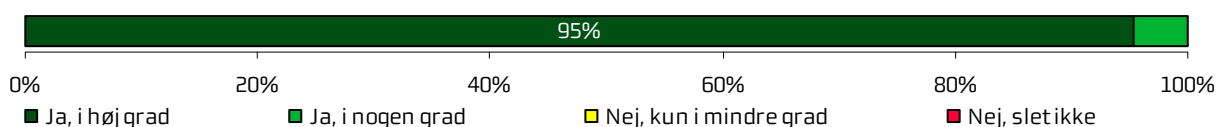
Medinddragelse af pårørende (n=42)



Personalet lyttede med interesse (n=60)



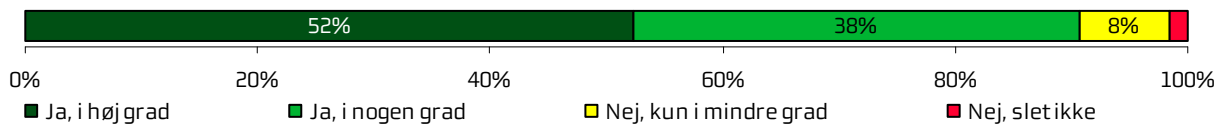
Personalet var gode til deres fag (n=65)



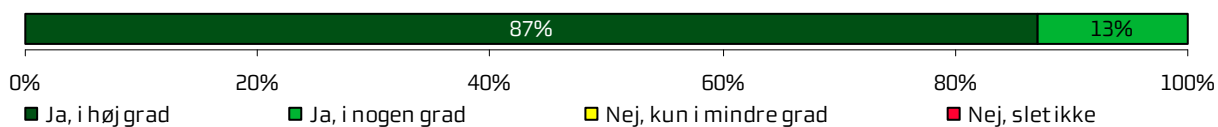
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		90 %	92 %	100 %	57 % *	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		100 %	-	99 %	52 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		100 %	97 %	100 %	80 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		98 %	94 %	100 %	86 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		100 %	87 % *	100 %	75 % *	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		100 %	97 %	100 %	85 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	100 %	100 %	93 % *	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=65)



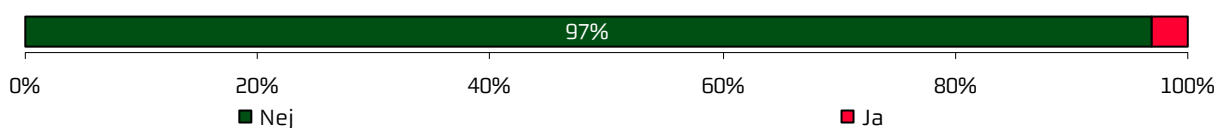
Behandlingen levede op til forventninger (n=62)



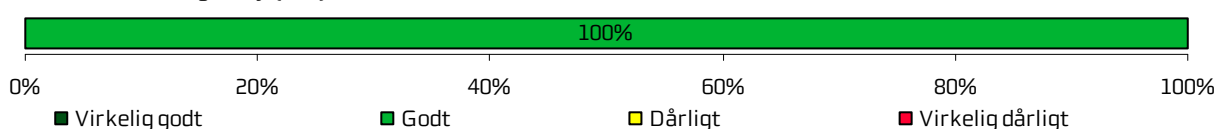
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=59)



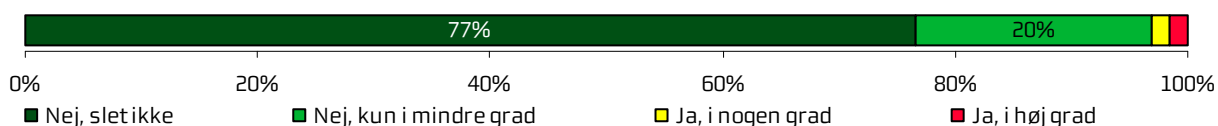
Fejl i forbindelse med besøg (n=64)



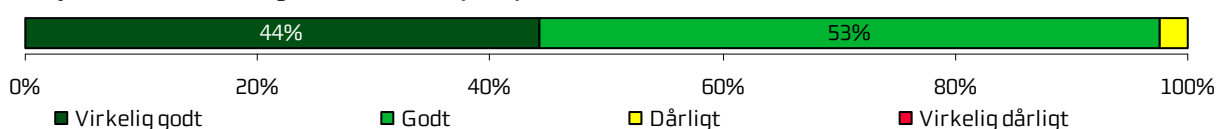
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=64)



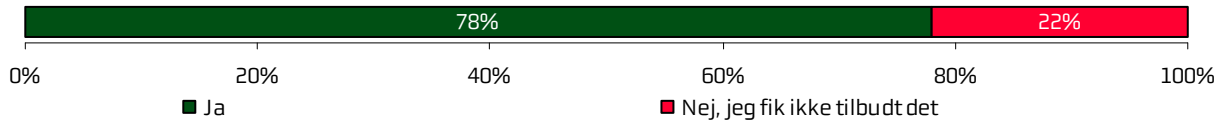
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=43)



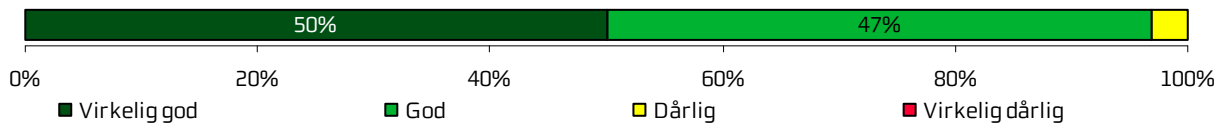
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	94 %	100 % *	73 % *	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		100 %	97 %	100 %	86 % *	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	81 % *	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	85 % *	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	86 %	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		97 %	94 %	100 %	73 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		98 %	96 %	100 %	84 % *	95 %

Information

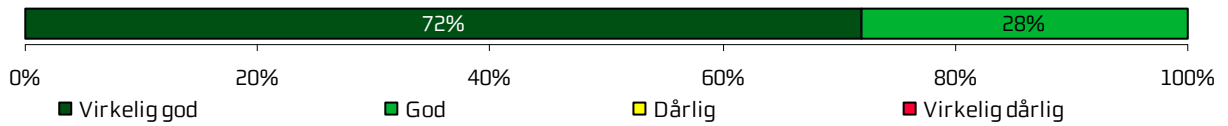
Modtaget skriftlig information (n=41)



Vurdering af skriftlig information (n=32)



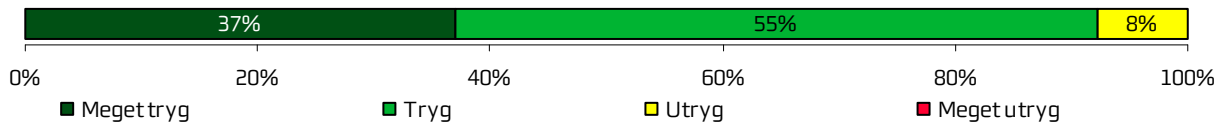
Vurdering af mundtlig information (n=64)



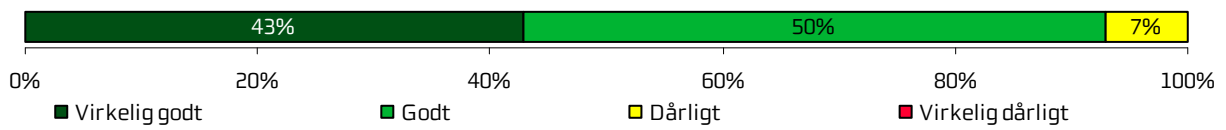
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		78 %	-	99 % *	58 % *	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	89 % *	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

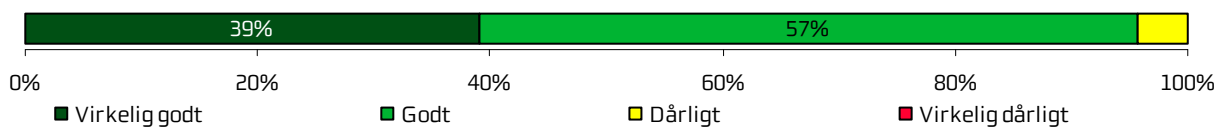
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=65)



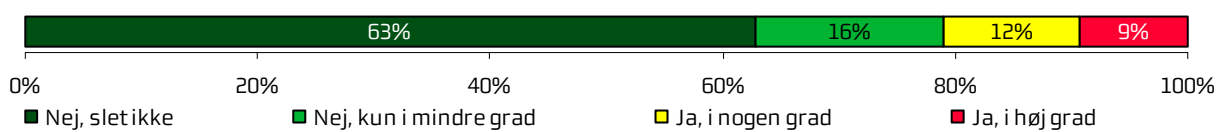
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=14)



Orientering af praktiserende læge (n=23)



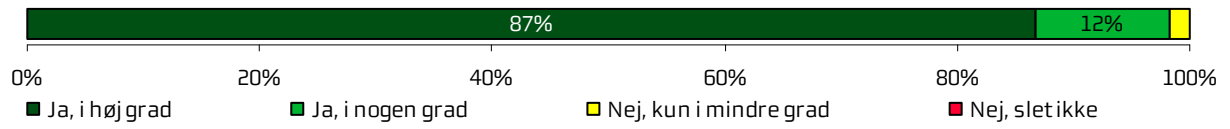
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=43)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	94 %	100 % *	85 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	100 %	100 %	80 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		96 %	94 %	100 %	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		79 %	72 %	95 % *	49 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=60)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	100 %	100 %	90 % *	97 %

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 ambulatorie, Holstebro, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest















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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg fik en fin folder, der indeholdt en del information, der var outdated. F.eks. brug af BH (folder: 6 uger), mundtlig information: 3 uger. Plus en anden ting som jeg ikke kan huske. Min mening: al information skal være korrekt, selv hvis det er rettet i hånden eller ved klistermærker.	Virkelig godt
3	Det er utilfredsstillende, at man ved kroniske lidelser (cyster) skal HELE forløbet igennem fra egen læge til sygehus HVER GANG.	Godt
5	Da jeg så alle disse spørgsmål på tilsendte skema tænkte jeg - det bliver nemt at besvare, og det står jeg stadig ved. På et skema fra et til ti, er der vist udelukkende titaller. Kompetent team - utrolig venlighed fra læge NN og personale, både på operationsstuen og afdelingen. Jeg er nu hjemme, så god som ny, fuld af taknemmelighed, og med stor tak til brystkirurgiskafdeling i Holstebro.	Virkelig godt
6	Jeg synes, det var virkelig godt, at der kun var én læge, og at de sygeplejersker der var i ambulatoriet også var der, da jeg blev opereret.	Virkelig godt
7	Super behandling af alle, jeg har været i berøring med.	Virkelig godt
9	Jeg kan ikke se, det kan gøres bedre. Alt fungerede, som det skulle. Så hurra for det offentlige system. Her virker det i hvert fald.	Virkelig godt
10	Når det var ens tur, var såvel sygeplejerske som operationslægerne meget varme og udviste stort nærvær. Ved den første biopsi oplevede jeg dog en læge, der intet forklarede. Tror det var en ung og uprøvet person. Læge NN var helt utrolig. Tak for de T.	Godt
11	Rigtig sødt personale. Der var gammel kold kaffe på kanden.	Godt
12	Fra man træder ind af døren, får man et smil ved receptionen, videre til rengøringspersonalet], til sygeplejersker og læger. Man fornemmer et godt forhold personalet imellem, som smitter af på patienterne. Hygiejnen er fin og maden er god. Man fik information om, hvad der skulle ske, så jeg har kun godt at sige om min indlæggelse.	Virkelig godt
13	Alle snakkede til mig, så jeg følte mig som en ven. Alle var altid smilende og venlige, det gælder alle lige fra kontor til lægen. TAK FOR DET!	Virkelig godt
14	Plus: Stort nærvær. Minus: Jeg blev beroliget for meget, men vi er jo forskellige!	Virkelig godt
16	Jeg har aldrig oplevet et så velfungerende og empatisk team. Der bliver taget hensyn til, at en kvindes bryster er en intim og privat del, hvorfor det er begrænset personale, man skal vise sig afklædt for. Det er en meget vigtig del i behandlingsforløbet. Hjemmesygeplejens andel i forløbet er yderst kritisabelt trods grundig information fra ambulatoriet.	Virkelig godt
17	Følte mig rigtig godt behandlet og synes, man gav sig god tid til at forklare.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| ✎ | 21 Jeg venter på indkaldelse til ny undersøgelse [flere måneder] efter sidste [undersøgelse]. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 24 Jeg oplevede en usædvanligt god information, som dels tog udgangspunkt i min viden og samtidig udvidede scenarier gradvist, så jeg følte, at jeg "kunne følge med". Det betød meget for mig, at der blev taget individuelt hensyn i forhold til planlægning af forløbet, så jeg samtidig ikke skulle forsumme så meget fra arbejde. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 Jeg har udelukkende en positiv oplevelse af behandlingen. Venter dog nu på indkaldelse til [undersøgelse], som efter aftalen skal finde sted [i efteråret]. Der ville jeg gerne have længere frist fra indkaldelsen []. Der er nu maks. to uger til undersøgelsen, hvis de tre måneder skal overholdes. Jeg tænker på varsel til min arbejdsplads. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 28 Jeg har ved alle mine besøg i ambulatoriet, både før og efter operation, følt, at der var en god atmosfære. Alle er meget venlige og hjælpsomme, også da jeg måtte søge hjælp i weekenden, var behandling og samtale helt i top. Min konklusion er: at ALLE gør deres ypperste for at hjælpe os både fysisk og psykisk, og har venligt og fyldestgørende besvaret mine spørgsmål. Jeg er meget glad for alt skriftligt materiale, jeg løbende har fået udleveret, også kopi af journal. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 Jeg kunne godt lide den måde, hvormed de forelagde renlighedens store betydning. Jeg føler mig virkelig godt behandlet. | Virkelig godt |
| ✎ | 31 Jamen de var der bare med forklaring igen og igen. Jeg mangler bare ord nok til deres ros. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Det var MEGET POSITIVT at modtage et telefonopkald fra ambulatoriet med tid før første undersøgelse. Jeg har fået et meget positivt syn på, at ambulatoriet forsøger at være meget effektive og udnytte alle tider, så det undgås, at patienter ikke møder til indkaldt tid og dermed tidsspilde for personalet. Godt gået!! Det var endvidere MEGET POSITIVT, at jeg selv kunne have indflydelse på aftale om ny tid. Godt gået!! | Godt |










Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	Samlet indtryk
	4	Det gik så hurtigt, var ved lægen mandag, og tirsdag over middag skulle jeg komme til undersøgelse, så det kunne næsten ikke gå hurtigere! Fint.	Godt
	7	Grundig vejledning, god tid.	Virkelig godt
	8	Meget venlig dame i telefonen, som fortalte, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	10	Jeg var indlagt på Herning sygehus og blev sendt videre derfra, så det gik hurtigt...	Godt
	11	Henvi sning sendt [den ene] dag, jeg blev ringet op [næste dag], kom til undersøgelse [dagen efter].	Godt
	15	De var søde og rare og tog godt imod mig. Jeg blev godt informeret om, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	17	Var overrasket over, hvor hurtigt jeg blev indkaldt til undersøgelse.	Virkelig godt
	18	Synes, det gik utroligt hurtigt fra lægebesøg hos min egen praktiserende læge, til jeg kom til første undersøgelse. Faktisk var det dejligt, at personalet ringede, og vi aftalte i fællesskab en tid, allerede to dage efter.	Virkelig godt
	22	Jeg er positivt overrasket. Det gik virkelig hurtigt fra det var konstateret, at jeg blev behandlet.	Virkelig godt
	23	Patienten er dement og kan ikke huske besøgene. På journalen står, at breve skal sendes til sønnen.	Intet svar
	24	Faktisk oplevede jeg, at personalet ventede på mig, fordi jeg flere gange var forsinket pga. mit arbejde og den ene gang pga. et trafikuheld, som gav kø udenfor byen.	Virkelig godt
	26	Meget positiv. Var hos lægen torsdag formiddag, blev indkaldt til besøget hos jer fredag!	Virkelig godt
	30	KAN IKKE SVARE PÅ SPØRGSMÅLET, DA JEG KOM I BEHANDLING SAMME DAG, SOM MIN EGEN LÆGE HENVISTE MIG!	Virkelig godt
	32	Der var ingen information om eventuel ventetid, men det opfattes ikke negativt, da jeg havde forventning om ventetid, men jeg husker kun ventetiden som meget kort.	Godt



Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	Samlet indtryk
	2	Virkelig god og omsorgsfuld modtagelse. Meget beroligende.	Virkelig godt
	8	Meget venlig.	Virkelig godt
	9	Alle var søde, og man fik svar på alt, man spurgte om.	Virkelig godt
	10	Det var slemt at sidde alene og vente.	Godt
	15	Jeg havde en god oplevelse af at komme i ambulatoriet.	Virkelig godt
	16	Professionel, venlig og omsorgsfuld.	Virkelig godt
	18	Følte mig utrolig godt modtaget. Personalet var venligt og god til at informere. Det gjorde mig mere tryk.	Virkelig godt
	24	Jeg følte mig ventet og velkommen.	Virkelig godt
	31	De var der bare, svarede beredvilligt på evt. spørgsmål, både fra mig og min mand.	Virkelig godt


Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	
14	At lægen i første omgang valgte det forkerte bryst.	Godt
	20 Jeg var til undersøgelse [et halv års tid] før jeg fik fjernet en lille cyste/knude i mit bryst, og ved første undersøgelse fik jeg en mammografi og biopsi uden bedøvelse. Det kom bagpå mig og gjorde mega ondt, og jeg blev meget forskrækket. Det var en rigtig dårligt oplevelse. Anden gang jeg kom, var min journal blevet væk.	Godt






Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	Samlet indtryk
	10	Grundet problemer med biopsi som måtte tages om, blev der ekstra belastende ventetid, da der gik over en uge imellem.	Godt
	13	Ikke andet end at jeg altid fik en god behandling.	Virkelig godt
	16	Til sammenligning med anden lignende ambulatorium oplevede jeg en høj grad af professionalisme, hensyntagen og empati.	Virkelig godt
	18	Meget effektivt og stort set ingen spildtid.	Virkelig godt
	19	Til min første undersøgelser, bliver der fundet en knude i mit andet bryst, som jeg ikke selv har fundet. Der var taget prøver fra den knude, som jeg selv har fundet, men jeg forstår ikke, hvorfor der ikke skulle tages prøver fra den anden den dag. Resultatet var, at jeg skulle komme forbi for mange flere prøver herefter. Behandling har jeg været 100 % glad for. Jeg synes bare, I kunne have sparet masser af tid.	Godt
	24	Samarbejdet med personale i [anden afdeling] del var meget tæt. De var meget omhyggelige med undersøgelser, hvilket skabte tryghed.	Virkelig godt
	25	En enkelt gang, da jeg var inde for at få [behandling] efter operationen, blev der af den pågældende læge sået tvivl om min mulighed for at få [rekonstruerende operation] på statens regning, da jeg er over 60 år. Det havde/har ellers hele tiden været planlagt, og jeg har da også nu fået en tid i plastikkirurgisk ambulatorium angående dette. Denne tvivl skabte en del utryghed, som jeg godt kunne have været foruden.	Godt
	31	De var bare så søde alle sammen. Jeg kan ikke give dem roser nok. Det må de meget gerne få at vide på afdelingen.	Virkelig godt

Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

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

		Samlet indtryk
	ID Kommentarer - Brystkirurgisk ambulatorie, Holstebro	
	9 Jeg synes, alt gik rigtig hurtigt, fra man fik konstateret, at der var var noget, til man havde været igennem alle undersøgelser. Det er rigtig betryggende, at man ved, at der bliver gjort noget så hurtigt. Så er man meget tryk.	Virkelig godt
	10 Jeg havde nogle slemme angstanfald i ventetiden...	Godt
	16 Forløbet er veltilrettelagt, og man bliver mødt af et professionelt og empatisk personale.	Virkelig godt
	31 De var gode til at fortælle alt om, hvad der var vigtig for mig fremover.	Virkelig godt