

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Mamma Endokrin Klinik (MEK)

Kirurgisk Afdeling P

Århus Sygehus



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	23

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:	112
Besvarelser fra afsnittets patienter:	76
Afsnittets svarprocent:	68%

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).

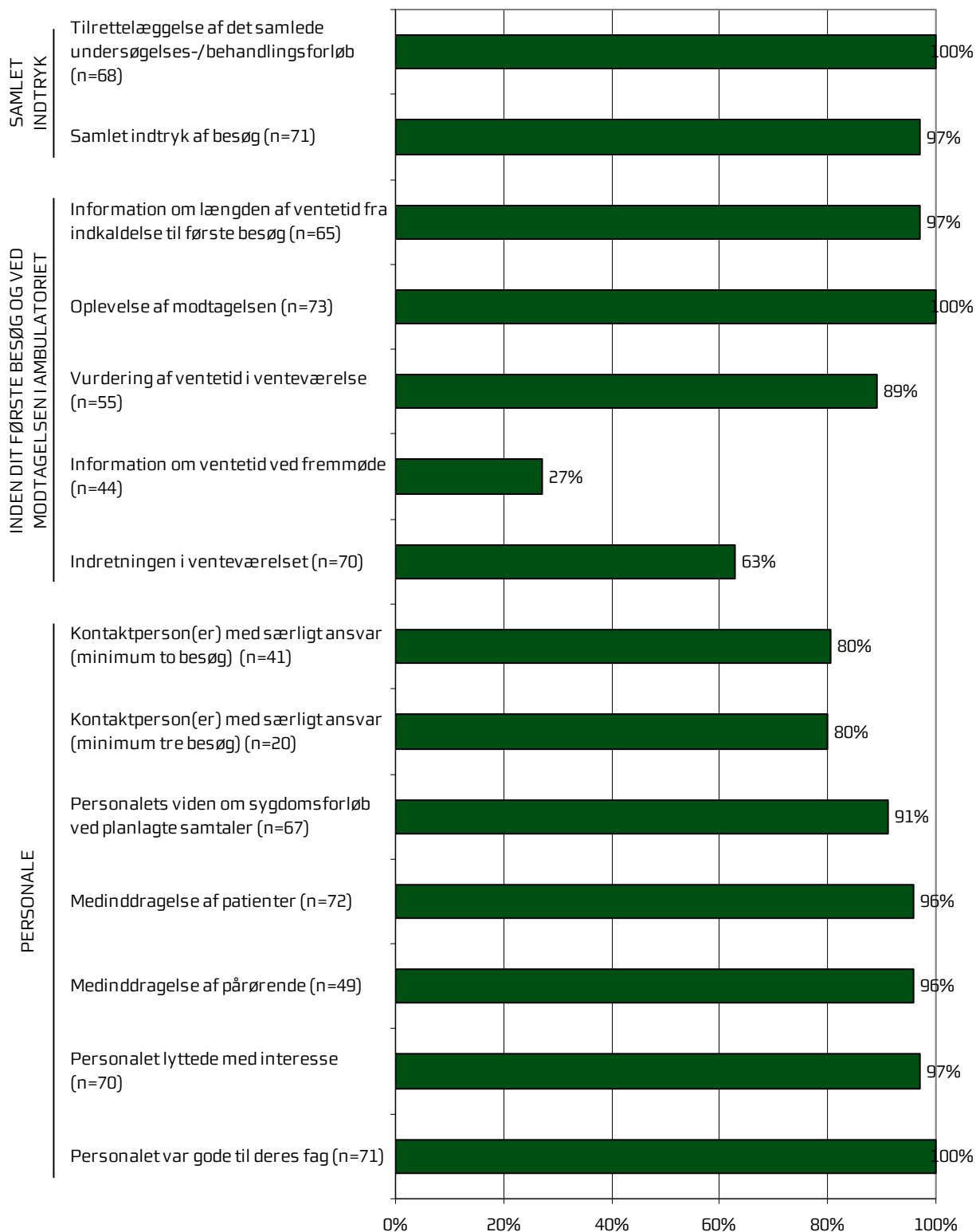
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

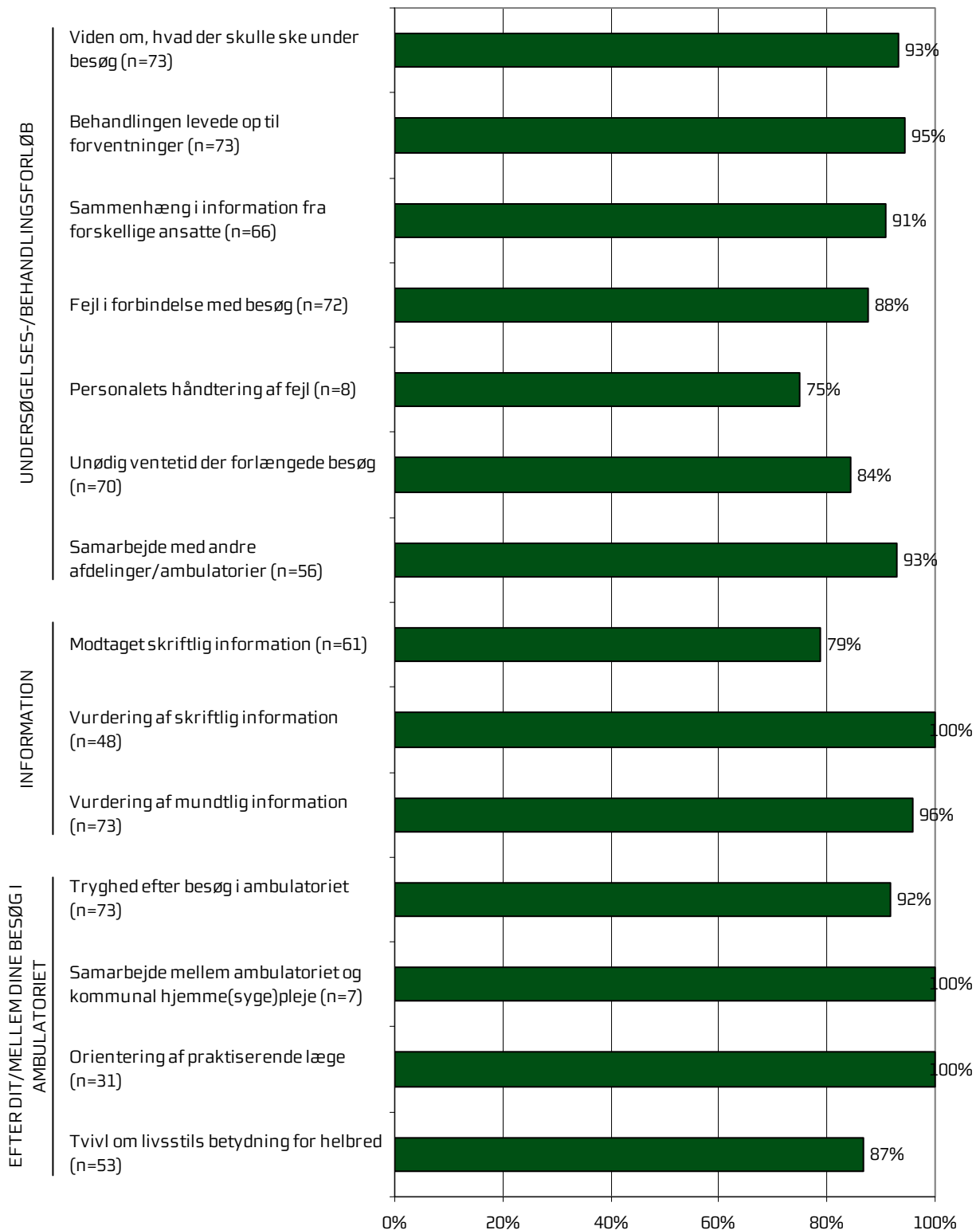
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

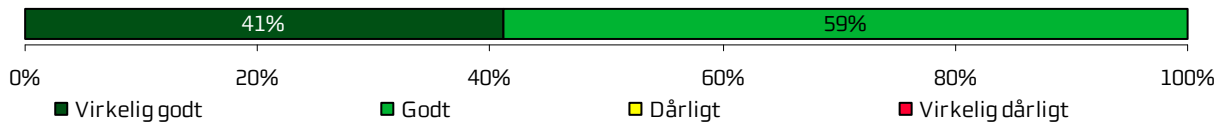
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

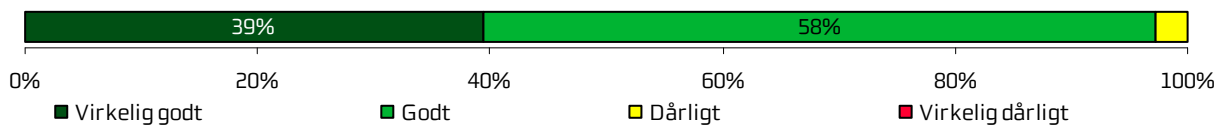
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=68)



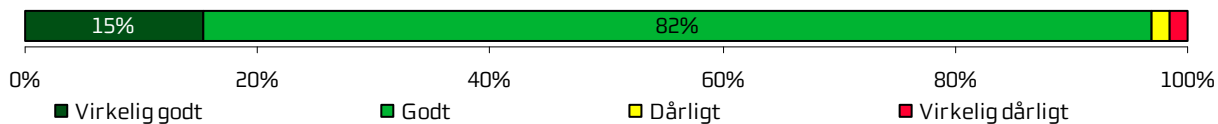
Samlet indtryk af besøg (n=71)



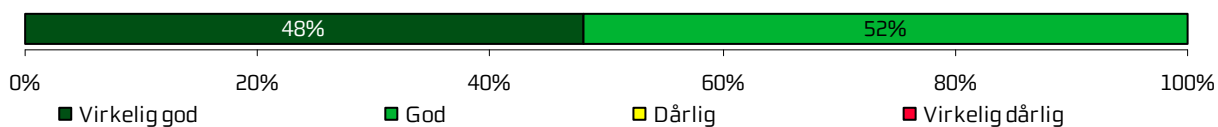
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	87 % *	100 %	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	94 %	100 %	84 % *	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

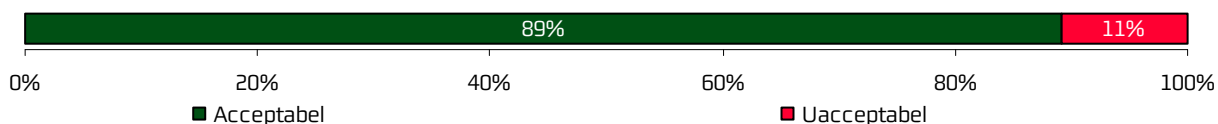
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=65)



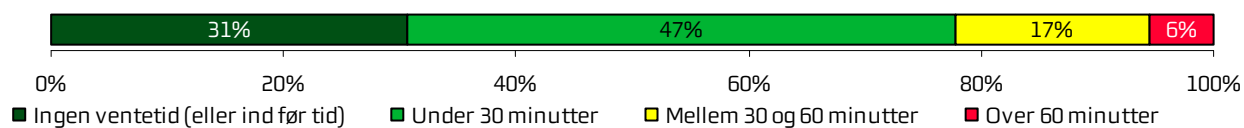
Oplevelse af modtagelsen (n=73)



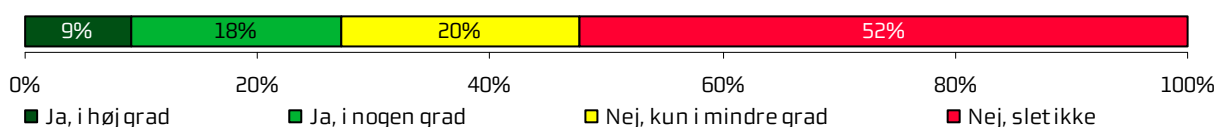
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=55)



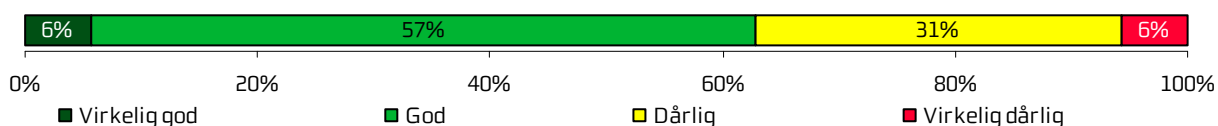
Længde af ventetid i venteværelse (n=72)



Information om ventetid ved fremmøde (n=44)



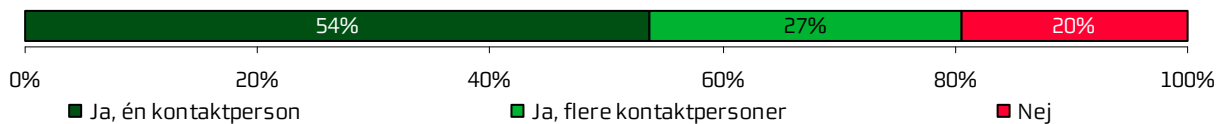
Indretningen i venteværelset (n=70)



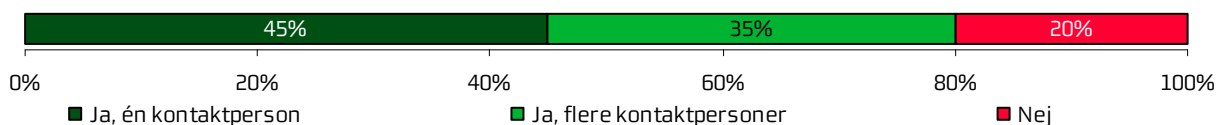
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	96 %	100 %	93 % *	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		89 %	-	100 % *	80 %	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?		27 %	40 %	83 % *	27 %	46 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		63 %	63 %	96 % *	59 %	79 % *

Personale

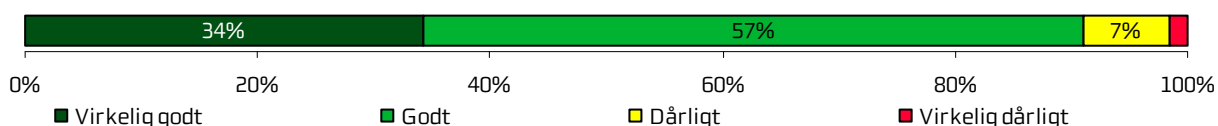
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=41)



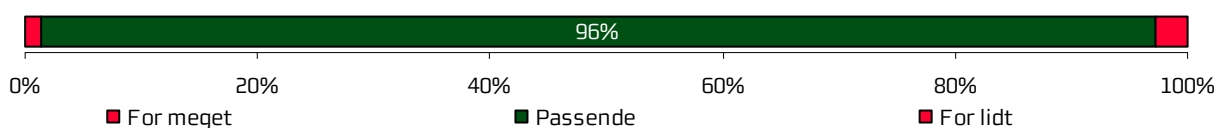
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=20)



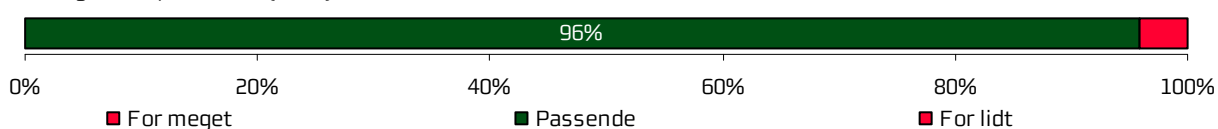
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=67)



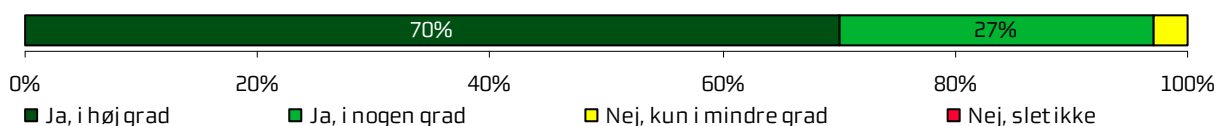
Medinddragelse af patienter (n=72)



Medinddragelse af pårørende (n=49)



Personalet lyttede med interesse (n=70)



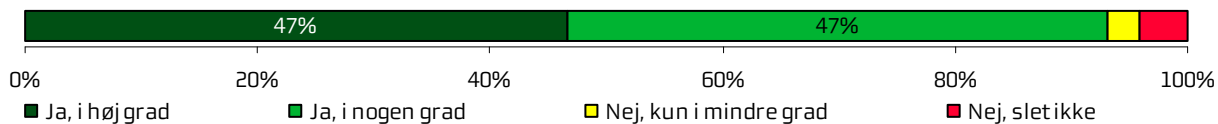
Personalet var gode til deres fag (n=71)



	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)		80 %	63 %	96 % *	55 % *	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		80 %	-	96 % *	59 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		91 %	92 %	100 % *	81 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	93 %	100 %	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	88 %	95 %	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	98 %	100 %	88 % *	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	96 %	100 %	89 % *	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

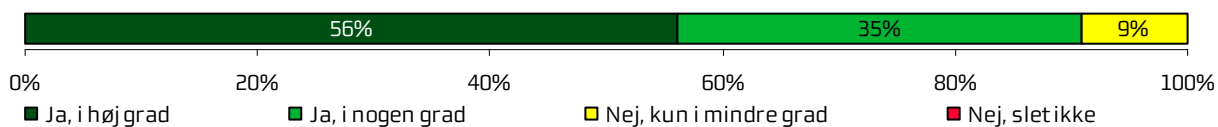
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=73)



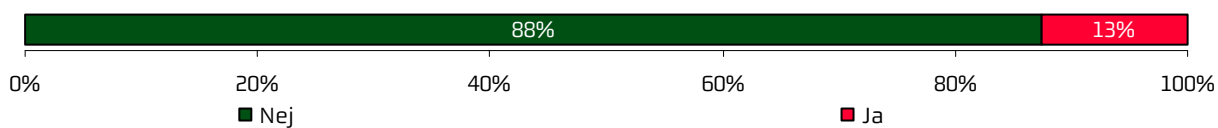
Behandlingen levede op til forventninger (n=73)



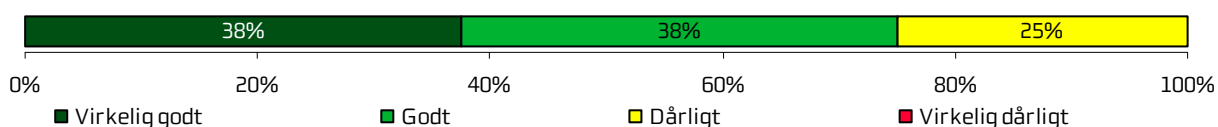
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=66)



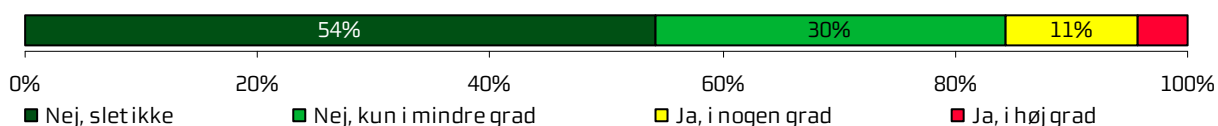
Fejl i forbindelse med besøg (n=72)



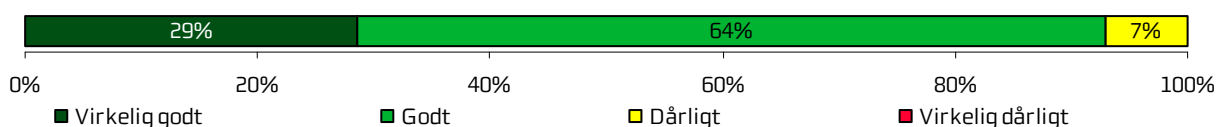
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=70)



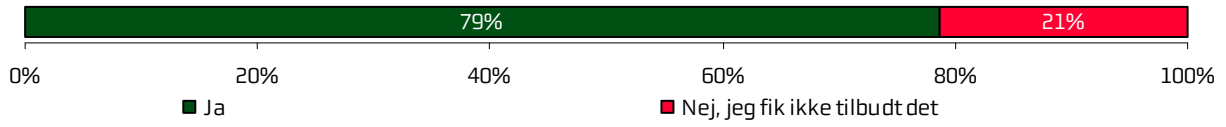
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=56)



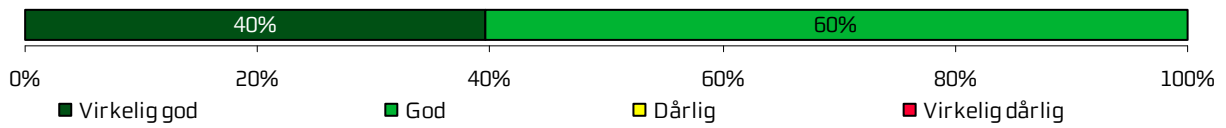
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	91 %	100 % *	66 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	94 %	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		91 %	98 %	100 % *	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		75 %	-	92 %	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		84 %	75 %	99 % *	71 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	83 %	100 % *	77 % *	92 %

Information

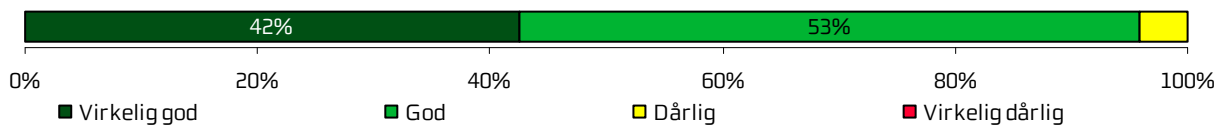
Modtaget skriftlig information (n=61)



Vurdering af skriftlig information (n=48)



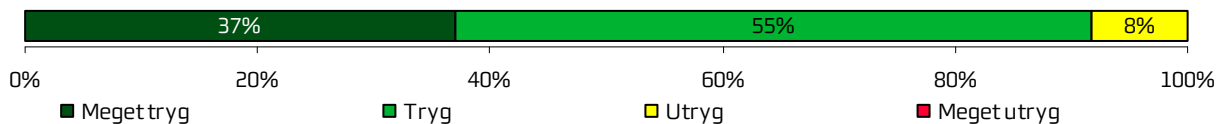
Vurdering af mundtlig information (n=73)



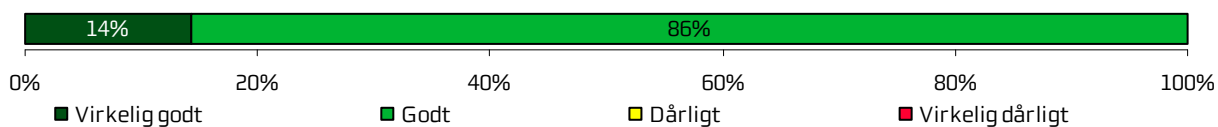
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		79 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	97 %	100 %	87 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	93 %	100 % *	88 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

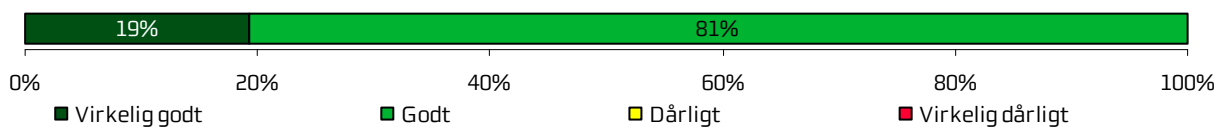
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=73)



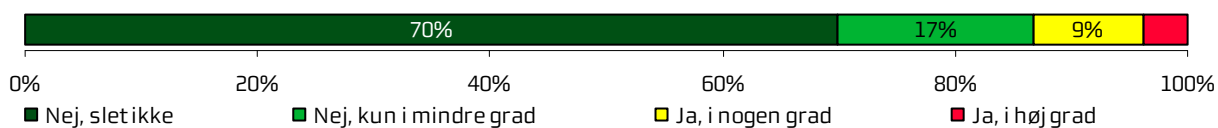
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=7)



Orientering af praktiserende læge (n=31)



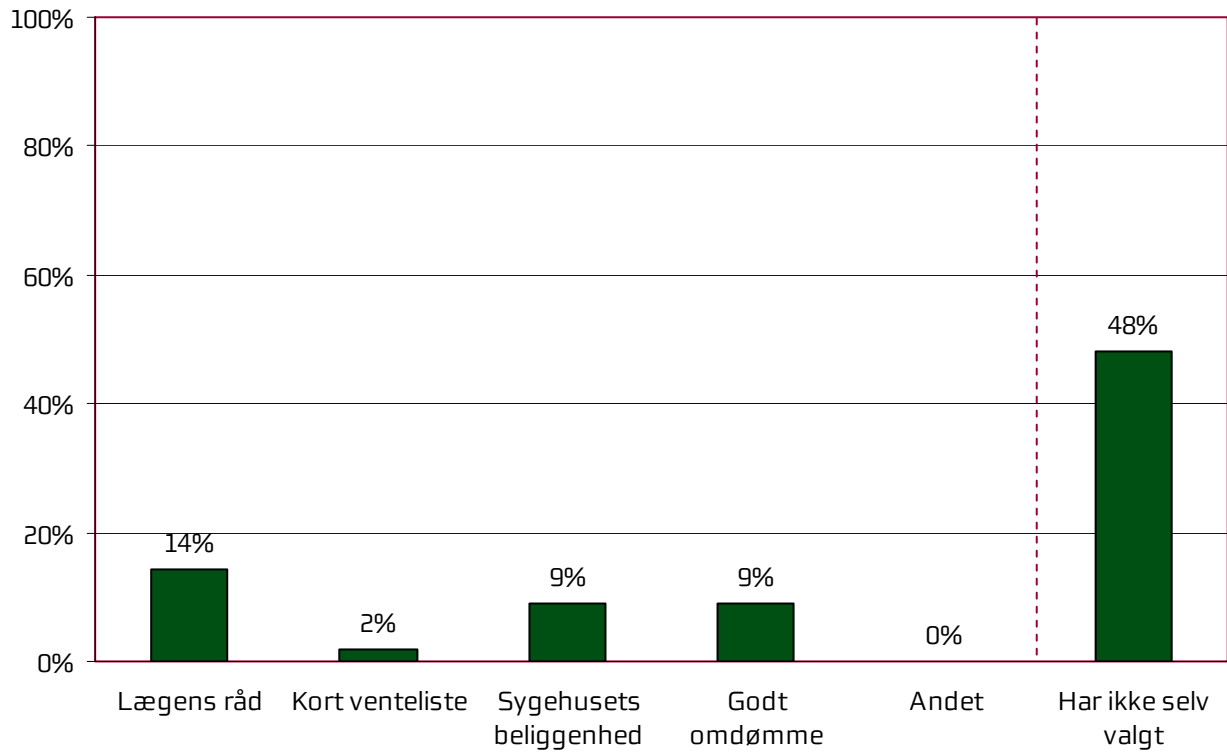
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=53)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	89 %	100 % *	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	100 %	100 %	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	96 %	100 %	69 % *	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		87 %	85 %	86 %	56 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



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.

Mamma Endokrin Klinik (MEK), Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik (MEK)	Samlet indtryk
1	Samtlige personaler jeg har mødt, har virket venlige og empatiske. Jeg føler mig godt tilpas i ambulatoriet.	Godt
3	Jeg synes, at ambulatoriet fungerer godt, og at alle var søde mod mig.	Godt
4	Jeg har heldigvis kun mødt en enkelt læge, der optrådte arrogant og træls. Ellers har jeg fået den læge, som jeg har bedt om, NN, og han er fantastisk til at lytte, tænke i patienternes behov. Desuden, sygeplejerskerne er yderst kompetente, venlige og altid imødekommende ved opringninger/spørgsmål. Bedre kunne det være, hvis man sikrede sig, at patienter efter ambulant operation blev tilset dagen efter. Ellers fantastisk personale, som gør meget for, at patienterne skal være informerede og føle sig tilpasse. Virkelig en perle i forhold til mange andre afdelinger. STOR ROS.	Virkelig godt
5	Som patient har man brug for informationer om de ting, der foregår på ambulatoriet. Derfor er det nødvendigt, at lægen kan informere patienten ordentligt - også når det drejer sig om tilbagemelding på en knude, der heldigvis viste sig at være godartet. Man har som patient stadig brug for at få at vide, hvad det var for en knude, hvilken risikogruppe man befinder sig i, og hvordan man skal forholde sig fremover.	Godt
9	Lægerne virkede meget kompetente. To plus to plus en uge er længe at gå med usikkerheden om kræft, så kortere tid mellem prøverne.	Godt
10	Venteværelset er simpelthen for lille. Når alle stole er optagede, og der er 25 grader udenfor, er det nærmest ikke til at holde ud at sidde dér. Det ville være nemmere at sluge noget ventetid, hvis forholdene var lidt bedre. Ellers har jeg kun ros til personalet. De er imødekommende og nærværende. Det er dejligt, når man er bange/har ondt/er nervøs. Det ville være godt, hvis der var overensstemmelse mellem det skriftlige materiale fra Dagkirurgisk afdeling og så MEK-lægernes indstilling til smertedækkende behandling.	Virkelig godt
11	Jeg var glad for behandlingen på dagkirurgisk afsnit, men usikker på sygemeldingsperioden efterfølgende på grund af forskellige udmeldinger. Der skal være enighed ud fra de arbejdsforhold, patienten har, så man kan være tryk, og ikke kommer i klemme følelsesmæssigt, oveni at man er spændt på resultatet af hele det forløb, man er i. Arbejdspladsen har også krav på indsigt, så de kan planlægge. Jeg fik tre forskellige udmeldinger.	Godt
12	Ventetiden er meget belastende. Har oplevet at sidde og vente på et meget vigtigt svar i mere end en halv time (med pårørende, der også har taget fri fra arbejde), og så bare blive kaldt ind og få at vide, at svaret ikke var kommet endnu. Det var dybt utilfredsstillende. De kunne have ringet og sagt, det var forsinket, så vi kunne komme senere eller lignende.	Godt
13	Ved fjerde ambulatoriebesøg ville jeg godt have talt med den læge, der havde opereret mig.	Godt
14	Det ville være dejligt, hvis der var lidt mere tid til at tale om f.eks. forebyggende fjernelse af bryst, eller hvad der nu lige fylder meget hos patienterne.	Virkelig godt

-  15 Generelt har personalet været meget menneskelige og omsorgsfulde. Føler, jeg er blevet hørt på. Dog har jeg været til rutinetjek hos en mandlig læge, der godt kunne have brug for et kursus om mennesker i krise. Godt
-  17 Jeg har været meget tilfreds med både lægen og plejepersonalet, jeg har været i kontakt med. Er kommet på sygehuset i [flere] år, to gange om året - og skal lidt endnu. Godt
-  18 Jeg er yderst tilfreds med den behandling, jeg har fået. Meget, meget venlige og søde mennesker. Jeg spurgte direkte og fik svar på alt - UDEN OMSVØB. Jeg tør godt - og vil gerne lægge navn til. Virkelig godt
-  19 Jeg fik at vide, at jeg kunne få brystet genopbygget, men ved ikke, hvor jeg skal henvende mig, når den tid kommer. Jeg kan naturligvis bare ringe til MEK og spørge, men det var nemmere at vide fra start. Når man kommer på afdelingen, føler man sig så glad og tryk på grund af de dejlige medarbejdere. Jeg kan ikke takke nok for den gode behandling. Virkelig godt
-  21 Kan mærke forskel i forhold til tidligere. Der er mindre ventetid nu og bedre plads i det ellers alt for lille venteværelse. Rart at personalet er knap så stresset nu. Godt
-  22 [] Jeg kan samlet sige, at jeg har fået en virkelig god behandling. Følte at jeg var i trygge hænder og fik den information, jeg behøvede! TAK! Godt arbejde! Intet svar
-  25 Har kun godt at sige om klinikken og besøger den hvert halve år. Intet svar
-  27 Trygt, at det som udgangspunkt er de samme læger, man taler med. Fantastisk at der, da jeg fik svar på mine prøver, var en plan klar med datoen for yderligere prøver, til svar og til operation, og at ingen af disse datoer blev flyttet. Virkelig trygt og rart. Virkelig godt
-  30 Det var rigtigt godt med forsamlingen før operationen. På forhånd forstod jeg ikke, hvorfor jeg skulle have den, men den skabte tryghed og jeg fik rigtigt mange gode ting at vide, som jeg havde glæde af i forbindelse med selve operationen. Den læge, der skulle fortælle mig, at jeg skulle opereres, gjorde det virkelig dårligt. Han havde en svær opgave, fordi han skulle forklare, hvorfor jeg skulle opereres, samtidig med at han skulle forklare at risikoen for, at det var kræft var ekstremt lille. Men han fangede slet ikke, at her var tale om en akademiker med stor indsigt i emnet, som derfor havde stort behov for at forstå, hvad hun muligvis fejlede. Mange af mine spørgsmål blev affejet med "at det behøver du ikke vide" og han sagde flere gange, at han ikke forstod, at jeg blev ked af det, - men hvilken kvinde vil ikke blive ked af, at der skal skæres i hendes bryster? Virkelig godt
-  31 Det var en rigtig god oplevelse at blive behandlet, og jeg følte mig meget tryk under hele forløbet. Super gået af ALLE. Virkelig godt
-  32 Har i samråd med min læge valgt Århus Sygehus (hurra for det). Jeg vil ikke til andet sygehus. Godt
-  33 Har følt mig tryk i forløbet, mødt stor omsorg og er blevet godt behandlet. TAK. Virkelig godt
-  34 Jeg har været utrolig taknemmelig for den indledende samtale med NN efter alle forundersøgelserne. Jeg følte mig hørt, mødt og rummet som menneske og fik alle mine spørgsmål vel besvaret. Jeg har været utrolig taknemmelig for enhver kontakt med sygeplejerskerne og specielt den modtagelse, omsorg og atmosfære sygeplejerskerne modtog mig med. Dertil kommer de, der var omkring mig i opvågningen, som var speciel/ langsom for mig. Jeg har været utrolig taknemmelig for den opererende læge NN, som har fulgt mig hele forløbet og vist medmenneskelighed. Eneste

Bilag 1

mindre gode oplevelser: Anden operationslæge, jeg mødte før operationen, satte kryds på rette side af halsen, men evnede ikke at spørge ind til, om jeg var nervøs eller lignende. Følte mig som et nummer i systemet. Skulle til at forklare hvad jeg kunne spise som veganer. Hvorfor?








Mamma Endokrin Klinik (MEK), Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik (MEK)	Samlet indtryk
3	Efter at have haft besøg af lægen varede det ikke længe, inden jeg fik tid i ambulatoriet, THG.	Godt
4	Ja, den dag, hvor jeg fik besked om kræft ved besøg på afdeling med anden mammografi/biopsien. Fik der besked om, jeg havde kræft. Ingen brochurer og en tid 10-14 dage efter. Ingen telefonnumre. Hjem i mega choktilstand. Ved opringning til mamma endokrin, super flot forståelse. Fik en hurtigere tid. Meget fin behandling fra ambulatoriet.	Virkelig godt
15	Dejligt, det gik så stærkt fra screeningen til operationen.	Godt
28	Blev sendt akut til afdelingen af egen læge.	Virkelig godt
30	I forbindelse med min mammografi havde jeg udfyldt et papirskema vedrørende mine sygdomsforhold og medicinindtag. I forbindelse med mit besøg på Mamma Endokrin skulle jeg udfylde et skema næsten magen til. Som patient virker det underligt, at man ikke kan bruge det samme skema, at skemaerne ikke er helt ens (bruges der virkelig tid på, at hver afdeling opfinder det samme skema), og endeligt at det hele ikke kan indtastes online hjemmefra (min håndskrift er tæt på ulæselig og kan derfor give anledning til fejl). Endeligt bør det på skemaerne nævnes, at kosttilskud i et sygehus' øjne også betragtes som medicin (det var i hvert fald, hvad jeg oplevede), så man kan have skrevet disse på hjemmefra også.	Virkelig godt
33	Allerede ved ultralyd/biopsi fik jeg at vide, at jeg skulle videre til operation, og at der var tid om ca. 14 dage. Da jeg kom til MEK var der bestilt tid til operation. Da det var nødvendigt med [en bestemt scanning] lykkedes det sygeplejersken at få en tid i Randers allerede næste dag - flot.	Virkelig godt
34	Ventetiden blev længere, uden jeg blev informeret. Ringede selv og spurgte. Dog var det en cirka-ventetid, jeg var blevet oplyst om.	Virkelig godt

Mamma Endokrin Klinik (MEK), Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik (MEK)	Samlet indtryk
	4	Søde, venlige mennesker. Man oplever, at "blive taget af".	Virkelig godt
	11	Jeg er usikker på, om det er alle undersøgelser i forbindelse med forløbet, men jeg vælger at tro, at det er [indgrebet i efteråret.]	Godt
	12	En neutral modtagelse.	Godt
	15	Meget opmærksomt og forstående personale.	Godt
	19	En helt fantastisk stab af medarbejdere. De er bare alle så indlevende i ens forløb.	Virkelig godt
	33	Stor omsorg og indsats for at alt skulle forløbe hurtigt. På trods af, at jeg tydeligt kunne se, at alle løber hurtigt.	Virkelig godt
	34	Alle meget venlige. De fleste hilser på gangen, når man passerer hinanden. Lys og venlig atmosfære og dejlig stille (ingen støj).	Virkelig godt

Mamma Endokrin Klinik (MEK), Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik (MEK)	Håndtering af fejl
4	Jeg fik besked om, at jeg skulle i behandlingsforløb og ville blive kontaktet. Det blev jeg ikke. Jeg ringede to til tre gange til sekretæren, der sagde, at det nok var på vej. Efter en lille måned, hvor jeg ringede sidste gang, fik jeg besked på selv at ringe til afdelingen, de havde intet hørt / ingen henvisning. Jeg måtte så igen igen ringe til anden afdeling og bede dem - endnu engang - tjekke. Så opdagede de fejlen, og jeg fik en hurtig tid.	Virkelig godt
6	Inden operationen fik jeg at vide, at min brystkræft muligvis havde bredt sig til mine lunger, hvilket heldigvis ikke var tilfældet. Denne besked fik jeg, INDEN lungemedicinsk havde vurderet på mine billeder. Det må simpelthen ikke ske - det var forfærdeligt. Jeg forlangte en anden læge, og fejlen er rettet.	Virkelig godt
7	Mit journal forsvandt!	Intet svar
10	Fik forskellige beskeder om det samme (kontrol - blodprøver), så jeg selv måtte ringe og rette fejlen efterfølgende.	Godt
15	Var til ekstra [undersøgelse] (egen bekymring), fik svar med det samme og aflyste derfor den planlagte tid. Ringede dagen efter for at være sikker på, at den var aflyst, hvilket blev bekræftet. Der gik ca. 14 dage, så fik jeg indkaldelse til den undersøgelse, som jeg havde aflyst to gange (blev bange for, at der var noget galt). Så gik der nogle dage, og jeg fik et brev om at komme op til svar på den undersøgelse, som jeg ikke havde været til (jeg bliver bange, når der kommer uforudsete begivenheder).	Dårligt
16	Jeg fik ikke oplyst datoen på min anden operation, og da jeg ringede og spurgte efter denne, blev jeg i første omgang afvist af sekretæren. Dette skete [en] dag, og det viste sig, at jeg skulle indlægges [to dage senere] samme uge. Forsinkelser på svar af biopsier, blodprøver osv.	Godt
23	Jeg fik at vide, at jeg skulle opereres.	Virkelig godt
26	At jeg blev erklæret helt okay, men alligevel skulle opereres. At jeg først skulle komme [om nogle år], men [det blev, inden jeg gik, ændret til tidligere].	Intet svar
30	Jeg lider af maskeskræk, hvilket vi talte om både i ambulatoriet og under forsamlingen på dagkirurgisk, og jeg fik opfattelse af, at der ville blive taget hensyn til dette i forbindelse med narkosen. Imidlertid havde personalet på operationsstuen overset det, da jeg kom ind, hvormed de rent rutinemæssigt tog den frem. For en udenforstående kan dette virke som småting, men det betød rent faktisk, at jeg havde meget svært ved at sove i den efterfølgende tid, fordi angsten kom igen hver gang, jeg var lige ved at overgive mig til søvnen og derfor havde svært ved at finde hvile.	Godt

Mamma Endokrin Klinik (MEK), Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus



Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik (MEK)	Samlet indtryk
2	En kvindelig læge, der hverken havde tid eller energi til at tale med mig foretog en afsluttende undersøgelse inden jeg tog hjem. Hun var meget uimødekomende! Og irriterende! Ærgerligt! Følte virkelig, det var dumme spørgsmål jeg havde.	Godt
4	Jeg fik fin info på Mamma Endokrin Klinik. Da jeg blev sendt i kirurgisk ambulatorium, oplevede jeg manglende overensstemmelse mellem det beskrevne og virkeligheden. At personalet på kirurgisk glemte at give indsprøjtning med blodfortyndende, at jeg selv skulle bede om den. Det vidste jeg dog, at jeg skulle på baggrund af skriftligt materiale.	Virkelig godt
5	Da jeg skulle have svar på prøverne af en knude, jeg havde fået fjernet, vidste lægen overhovedet ingenting. Han vidste bare knuden var godartet, men der udover kunne hun slet ikke informere mig om noget. Det var en virkelig frustrerende oplevelse i en meget utryk situation. Specielt når man forventer at være på en specialafdeling. Min egen praktiserende læge kunne efterfølgende, efter et enkelt blik på undersøgelsesrapporten fortælle mig, hvad det havde været for en knude, hvilken risikogruppe jeg derefter befandt mig i.	Godt
7	Det er belastende, når lægens telefon ringer tit.	Intet svar
8	Blev kastet fra afdeling til afdeling til afdeling.	Godt
9	Positivt at jeg blev ringet op og fik en tid senere på dagen, da nogen prøver ikke kunne være færdige til det aftalte tidspunkt. Negativt at jeg først ventede en og derefter to timer næste sted uden at få nogen besked undervejs. Desuden for små venteværelser til de mange ventende patienter. Men godt at tvivlstilfælde undersøges grundigt; det giver usikkerhed undervejs men ro bagefter.	Godt
10	Når først man kommer til, er de meget effektive på afdelingen. ÉN ting synes jeg ikke om: Havde fra en afdeling fået skriftlig information om, at jeg ville få brug for kraftigere smertestillende end paracetamol/ibuprofen. På den anden afdeling sagde lægen til 24-timers kontrollen, at jeg "burde" kunne klare mig med paracetamol. Det kan jeg IKKE efter [min behandling].	Virkelig godt
11	Jeg oplevede, at der ikke var enighed om sygdomsperioden. Den første læge NN, jeg talte med inden operationen, mente tre til fire dage, og læge NN, der opererede, sagde 14 dage. Den tredje læge NN, som overbragte mig resultatet af operationen 14 dage senere, var overrasket over, at jeg ikke havde påbegyndt arbejdet og nærmest overfusede mig: "Bare kom i gang - har du ikke følt dig i stand til at arbejde". Det var en dårlig oplevelse. Dårlig samvittighed i forhold til arbejdspladsen.	Godt
14	Efter besøg på endokrinklinik blev jeg med det samme sendt til blodprøve og blev derefter med det samme sendt på [ambulatorium], og inden jeg gik derfra, havde jeg tid til operation. Det var rigtig fin service.	Virkelig godt
16	Sødt og kompetent personale.	Godt
19	Jeg har aldrig været et sted, hvor jeg har mødt så meget imødekommenhed. Dette gælder både	Virkelig godt

læge, sygeplejersker og receptionist.

- ✎ 24 Et ubehageligt undersøgelsesforløb. Oplevede at især læge NN var ubehagelig. Intet svar
- ✎ 26 Det ville være rart med en fast læge, da der jo er meget, som skal læses igennem, og det tager tid. Derfor tror jeg, at den sidste fejl er opstået heraf. Godt
- ✎ 29 [Lille legemsdel] forsvandt pludselig, og det blødte meget. En uges tid før jeg skulle på hospitalet, kom den igen, men sad kun fast på halvdelen af [kropsdel], så jeg fik den klippet af. Virkelig godt
- ✎ 30 Ventetiden fra jeg fik taget en biopsi til mit første besøg i ambulatoriet var urimelig lang (tre uger) set i lyset af, at svaret har været klar allerede efter en uge. Venteværelset virker meget trangt, og man kan ikke undgå at overheøre andre ventendes samtaler. Vi der ventede sammen havde meget forskellige behov for stilhed og samtale og ikke mindst samtalens art (sygdom vs. ikke sygdom). Set i lyset af dette havde det været rart at vide, at jeg skulle vente i 40 minutter, da jeg så kunne have gået et andet sted hen i ventetiden. Jeg fik udleveret en seddel med navnet på to kontaktpersoner, men jeg hverken mødte eller talte telefonisk med dem siden hen. Det er ok, at jeg ikke talte med dem igen, men virkede så lidt underligt at få at vide, at de var mine kontaktpersoner. Den læge, der fortalte mig, at jeg skulle opereres, havde ingen indsigt i mit behov for information. Jeg forestiller mig, at ønsket om information varierer meget fra patient til patient. Det må da være lægens opgave at prøve at vurdere, hvor den enkelte patient ligger. Og når patienten specifikt beder om mere information, kan man vel ikke være i tvivl om, hvilken gruppe denne patient tilhører. Jeg oplevede at få meget forskellig rådgivning. Ikke om de essentielle ting, men om alt det uden omkring. Her skal nævnes følgende. 1) Hvor lang tid skal jeg forvente at være sygemeldt. 2) Hvor længe skal plasteret sidde på. 3) Skal jeg sætte en plastikpose over operationsarret, når jeg går i bad. 4) Skal jeg på forhånd købe [præparat]. 5) Må der være en pårørende tilstede under bedøvelse og opvågning. 6) Skal der være en pårørende tilstede de første 24 timer efter. Mht. punkt et så varierer det sikkert fra patient til patient, men det er rart at kunne give arbejdspladsen et nogenlunde fornuftigt svar, ligesom det også giver én selv et billede af, hvad man skal udsættes for. Mht. punkt to så stod der seks til otte dage i papirerne, hvorfor jeg forsøgte at fjerne dem efter otte dage. [Der opstod problemer], hvorfor jeg kontaktede afdelingen, hvor den person jeg talte med blev meget forfærdet over, at jeg havde forsøgt at tage det af før dag ti. Dette betød, at jeg var utrolig utryk ved, om jeg nu selv var skyld i, hvis der gik infektion i såret og for om arret ville blive katastrofalt at se på. Ved næste besøg på ambulatoriet fik jeg at vide, at det var ok at tage plasteret af dag otte. Mht. det fjerde punkt, så fik jeg den opfattelse, at dagkirurgisk havde forventet, at jeg selv havde købt [præparatet] på forhånd, men det stod der intet i papirerne om, at jeg burde. Mht. punkt fem, så har jeg fuld forståelse for, at en pårørende ikke kan være tilstede under opvågning og bedøvelse, men når man på forhånd er bekymret for det der skal ske, så ville det være rart at få klart svar på disse ting (også selv om svaret ikke er det, man ønsker), så man kan forberede sig på det. Alt i alt fik jeg hver gang jeg talte med en person den opfattelse, at de havde helt styr på tingene, og det gjorde mig meget tryk. Men når jeg senere opdagede, at der ikke var overensstemmelse mellem det skriftlige materiale eller mellem de ting forskellige personer sagde, så skabte det en groende utryghed. Især virker det som om, at man på [de to afdelinger] ikke har fuldstændig ens opfattelse af tingene og derfor giver lidt forskellige råd. Set i det lys, er det dog utroligt rart, at I har en telefon man kan ringe til, og ikke en eneste gang følte jeg, at jeg var til besvær, når jeg ringede. Når jeg oplevede hvor dygtige alle medarbejdere virkede, og ikke mindst hvor interesseret alle var i at jeg skulle have et godt forløb, så håber jeg for jer, at der også kommer styr på rådgivningen om de mindre essentielle ting, som jeg her har påpeget. I min terminologi er de essentielle ting emner som "hvad fejler jeg, kan jeg dø af det, skal jeg opereres, kan mit bryst bevares, vil jeg kunne amme" etc. Og her var der ingen uoverensstemmelser, men kun professionelle svar.

Bilag 1

-  31 Jeg har kun godt at sige om hele forløbet af min behandling, og alle der har været med skal have stor tak for en god indsats gennem hele forløbet. Virkelig godt
-  33 Har været inde mange gange pga. væsketømning. Har oplevet at komme til før tid, men også at vente ca. et time. [Har] oplevet lidt afvigende forklaringer fra [forskellige afdelinger], men ikke i vigtige spørgsmål. Men alt i alt god behandling, svar på spørgsmål, og omhyggelige forklaringer fra sygeplejerske (om ar, væske osv.). Virkelig godt

Mamma Endokrin Klinik (MEK), Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik (MEK)	Samlet indtryk
7	Oplevelsen afhænger af, hvor i forløbet man er. Det er meget hårdt at vente 30-60 minutter for at få svar på, om det er cancer eller ej. Men ok når operation og strålebehandling er afsluttet.	Intet svar
9	Meget utryg undervejs, men også meget tryk til sidst.	Godt
16	Tvivlen skyldes især, at jeg ikke er den "typiske patient". For mig var det meget vigtigt at vide, hvornår jeg kunne dyrke sport igen, og hvor meget jeg kunne tillade at presse min krop. Jeg har i flere tilfælde oplevet, at vi har snakket lidt ved siden af hinanden, og at der har været fokus på at spørge ind til andre problemer end dem, der reelt er vigtigst for mig.	Godt
19	Jeg synes, det er meget fint at få tildelt optræning af kroppen, når man har fået fjernet brystet. Det var rigtig godt.	Virkelig godt
20	Der går for lang tid, til man får svar på, om man har kræft.	Virkelig godt
30	Forskellighederne mellem de mundtlige beskeder fra forskellige afdelinger og det skriftlige materiale skabte utryghed. Heldigvis bidrog jeres daglige telefontid til at genskabe trygheden (bortset fra historien om plasteret, som beskrevet ovenfor).	Virkelig godt
34	Spurgte om eventuel vejledning fra diætist, da jeg var i tvivl om, om [mine spisevaner] kunne have nogen indflydelse på sygdommen. Det blev afvist som værende en faktor uden indflydelse. Jeg havde brug for at få det snakket igennem med en diætist.	Virkelig godt