

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Mammacenter Viborg  
Kirurgisk afdeling  
Hospitalsenhed Midt  
18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Indledning .....                                | 1  |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring .....        | 3  |
| 3 | Afsnittets resultat – et hurtigt overblik ..... | 5  |
| 4 | Sammenligning af afsnittets resultat .....      | 9  |
|   | Samlet indtryk.....                             | 10 |
|   | Ved modtagelsen i ambulatoriet.....             | 12 |
|   | Personale .....                                 | 14 |
|   | Personale (fortsat) .....                       | 16 |
|   | Undersøgelses-/behandlingsforløb .....          | 18 |
|   | Information .....                               | 20 |
|   | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet..... | 22 |
|   | Hospitalets eget spørgsmål .....                | 24 |
|   | Bilag 1: Kommentarsamling .....                 | 27 |



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

|  |     |
|--|-----|
|  |     |
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 72  |
| Besvarelser fra afsnittets patienter:                | 58  |
| Afsnittets svarprocent:                              | 81% |

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



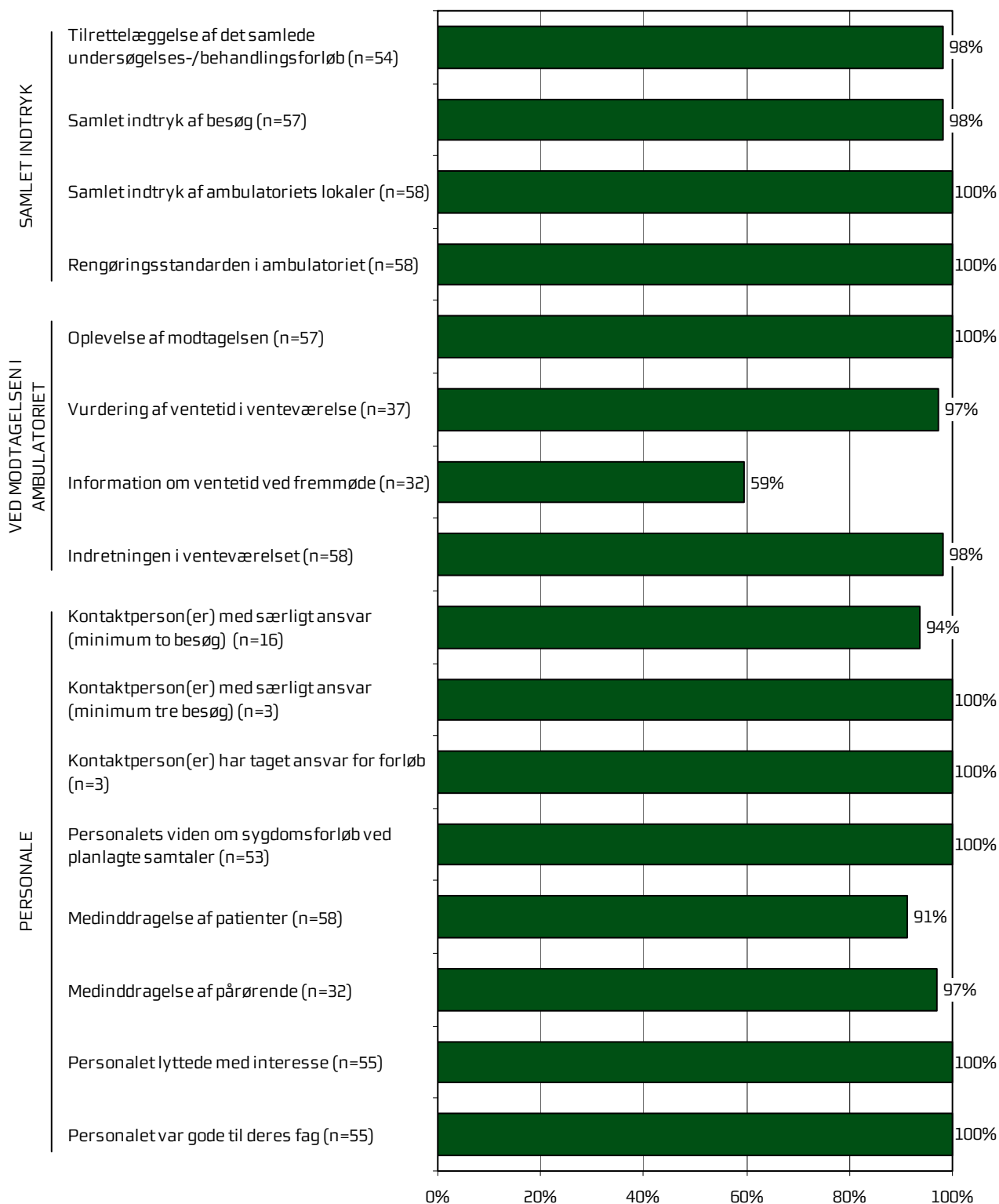


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

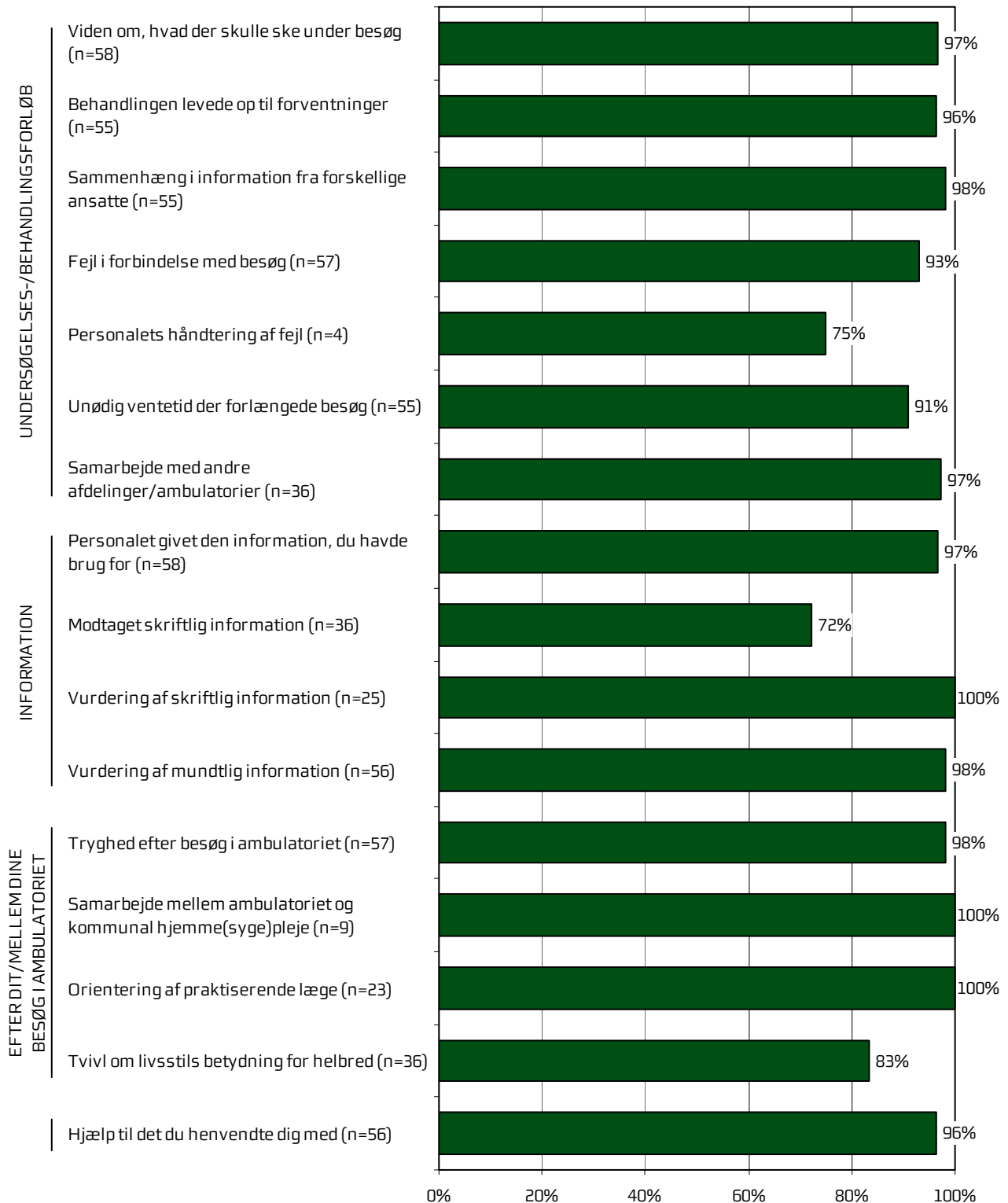
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

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

2011-tallet er for: Mammacenter Viborg

2010-tallet er for: Mamma-Centret

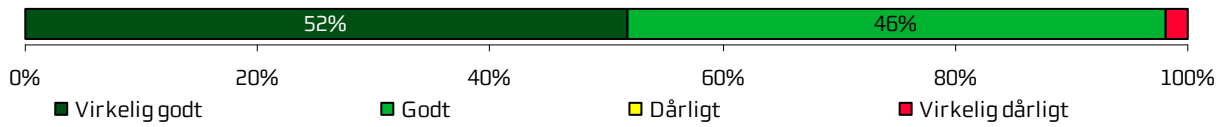
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

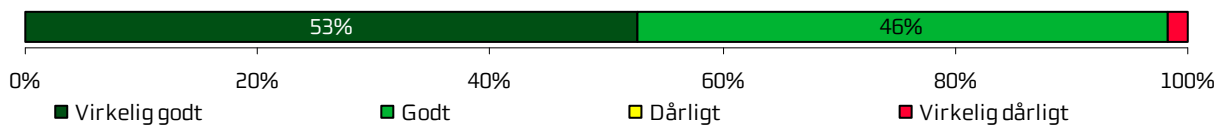
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

## Samlet indtryk

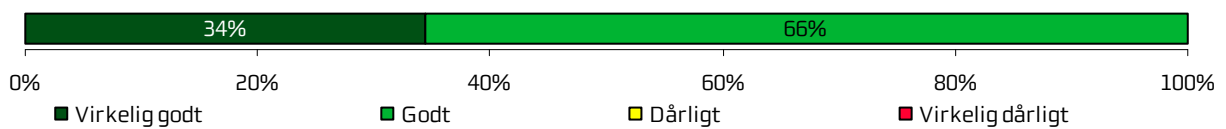
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=54)



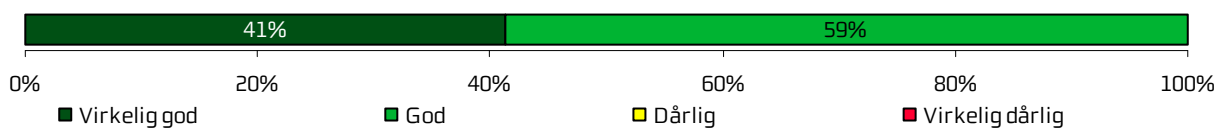
Samlet indtryk af besøg (n=57)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=58)



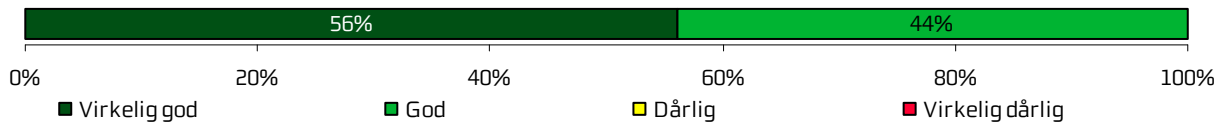
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=58)



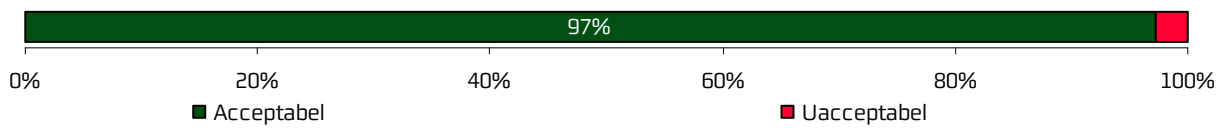
|  | 2012  | 2011  | 2010  | Øvrige afsnit |           |            |
|--|-------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
|  |       |       |       | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 98 %  | 100 % | 100 % | 100 %         | 86 % *    | 95 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?                          | 98 %  | 100 % | 100 % | 100 %         | 90 % *    | 97 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?                                  | 100 % | 100 % | -     | 100 %         | 80 % *    | 95 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?                      | 100 % | 100 % | -     | 100 %         | 94 %      | 99 % *     |

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

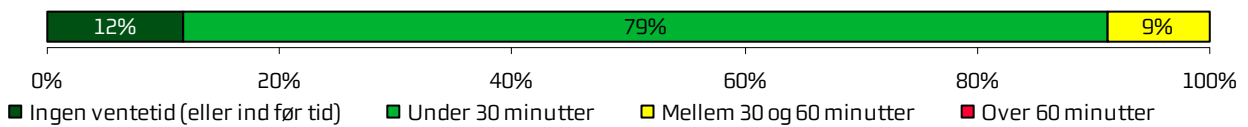
Oplevelse af modtagelsen (n=57)



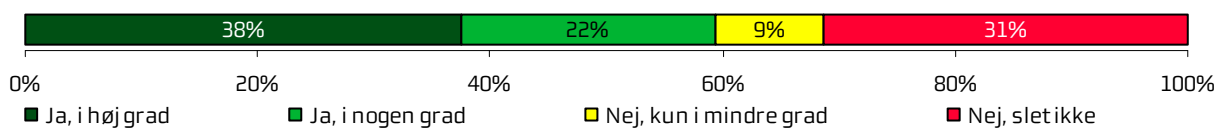
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=37)



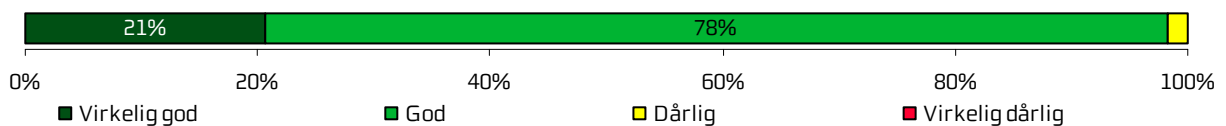
Længde af ventetid i venteværelse (n=34)



Information om ventetid ved fremmøde (n=32)



Indretningen i venteværelset (n=58)

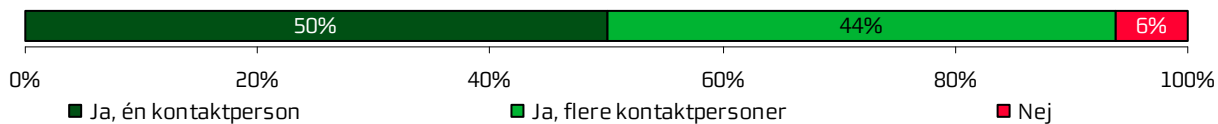




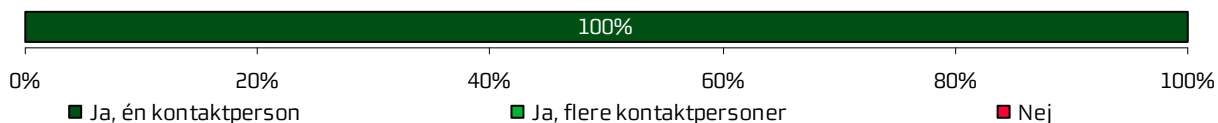
|  | 2012  | 2011  | 2010  | Øvrige afsnit |           |            |
|--|-------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
|  |       |       |       | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?  | 100 % | 100 % | 98 %  | 100 %         | 90 % *    | 98 % *     |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 97 %  | 100 % | 100 % | 100 %         | 84 % *    | 94 % *     |
| 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?                 | 59 %  | 75 %  | 68 %  | 77 %          | 27 % *    | 48 % *     |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?   | 98 %  | 97 %  | 100 % | 100 %         | 59 % *    | 87 % *     |

## Personale

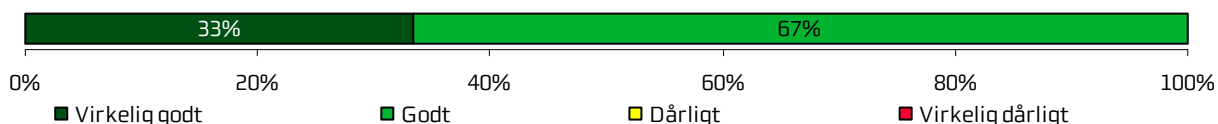
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=16)



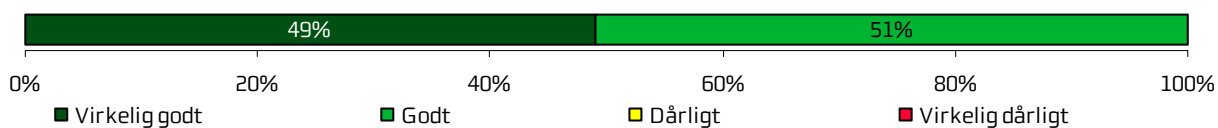
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



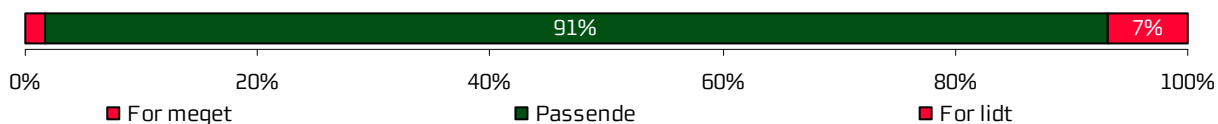
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=3)



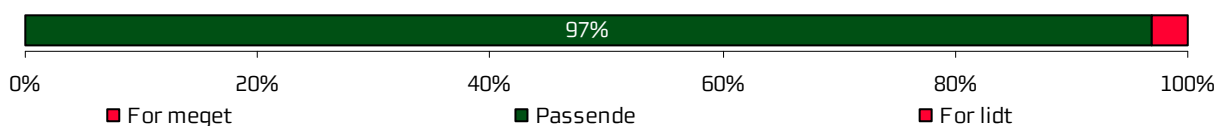
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=53)



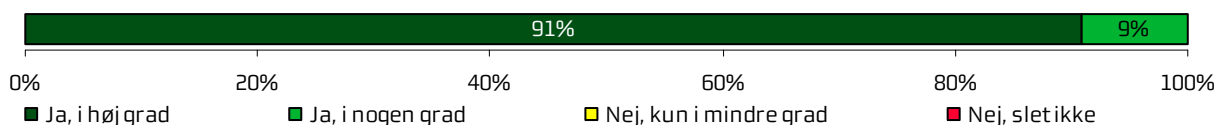
Medinddragelse af patienter (n=58)



Medinddragelse af pårørende (n=32)



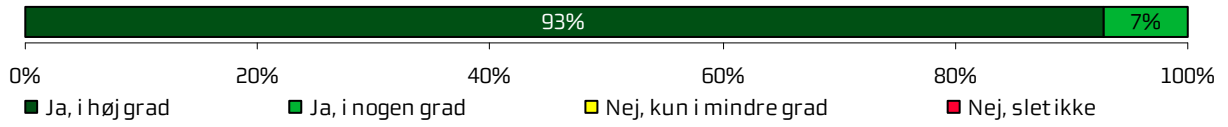
Personalet lyttede med interesse (n=55)



|  | 2012  | 2011    | 2010    | Øvrige afsnit |           |            |
|--|-------|---------|---------|---------------|-----------|------------|
|  |       |         |         | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)  | 94 %  | 79 %    | 93 %    | 95 %          | 65 % *    | 83 % *     |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 100 % | 0 % *   | 100 %   | 100 %         | 71 % *    | 85 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?  | 100 % | -       | -       | 100 %         | 92 %      | 98 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                                   | 100 % | 100 %   | 100 %   | 100 %         | 83 % *    | 93 % *     |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   | 91 %  | 100 % * | 100 % * | 100 % *       | 83 %      | 93 % *     |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                               | 97 %  | 95 %    | 96 %    | 100 %         | 70 % *    | 89 % *     |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | 100 % | 100 %   | 100 %   | 100 %         | 87 % *    | 96 % *     |

### *Personale (fortsat)*

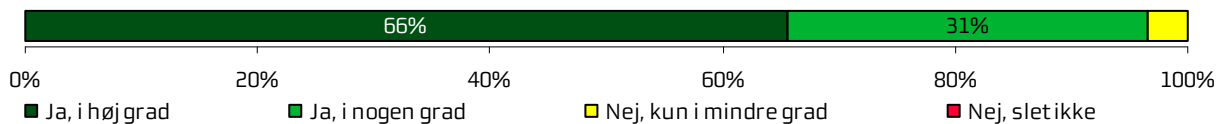
Personalet var gode til deres fag (n=55)



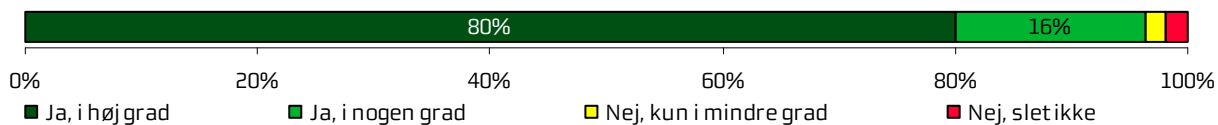
|  | 2012  | 2011  | 2010  | Øvrige afsnit |           |            |
|--|-------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
|  |       |       |       | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 100 % | 100 % | 100 % | 100 %         | 93 % *    | 98 % *     |

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=58)



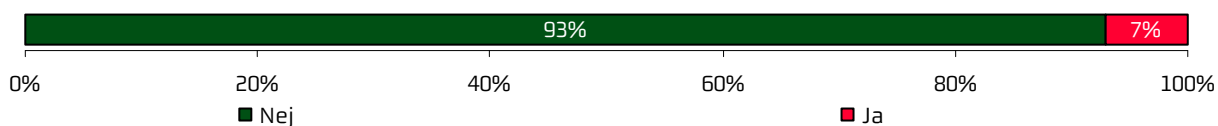
Behandlingen levede op til forventninger (n=55)



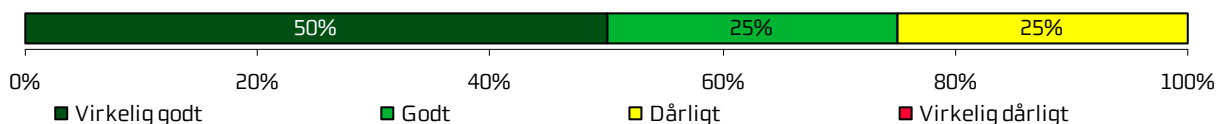
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=55)



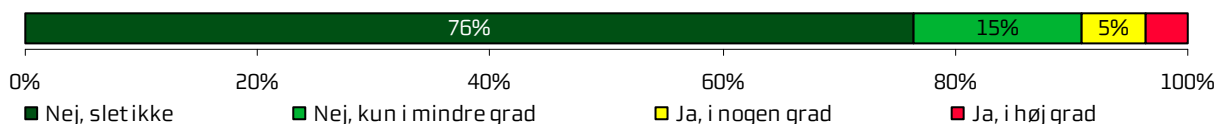
Fejl i forbindelse med besøg (n=57)



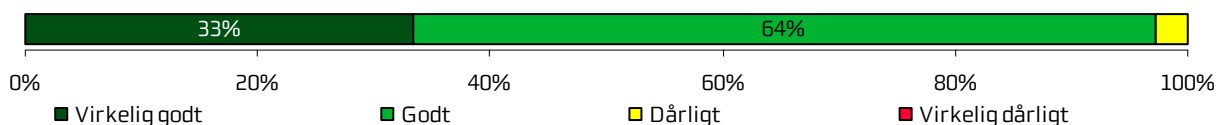
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=55)



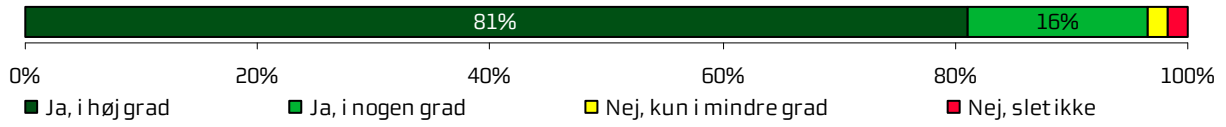
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=36)



|  | 2012 | 2011    | 2010  | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|---------|-------|---------------|-----------|------------|
|  |      |         |       | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 97 % | 97 %    | 98 %  | 100 %         | 76 % *    | 89 % *     |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 96 % | 100 %   | 100 % | 100 %         | 81 % *    | 92 % *     |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | 98 % | 100 %   | 100 % | 100 %         | 88 % *    | 96 % *     |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 93 % | 97 %    | 95 %  | 100 % *       | 82 %      | 92 % *     |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                       | 75 % | 100 %   | 100 % | 100 %         | 62 %      | 73 %       |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 91 % | 100 % * | 97 %  | 100 % *       | 79 % *    | 89 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | 97 % | 100 %   | 100 % | 100 %         | 75 % *    | 93 % *     |

## Information

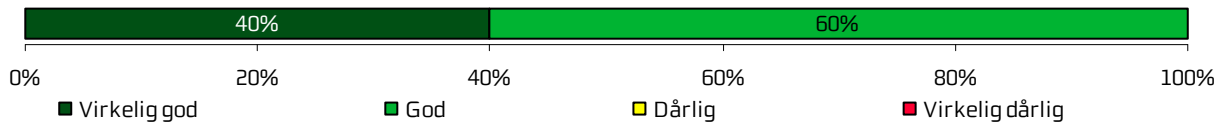
Personalet givet den information, du havde brug for (n=58)



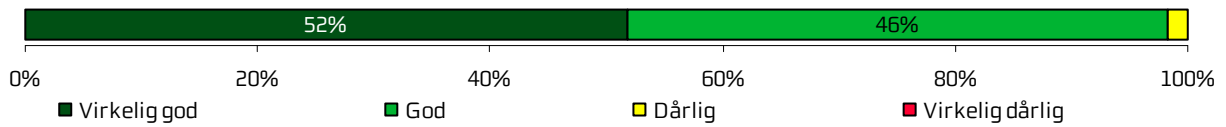
Modtaget skriftlig information (n=36)



Vurdering af skriftlig information (n=25)



Vurdering af mundtlig information (n=56)

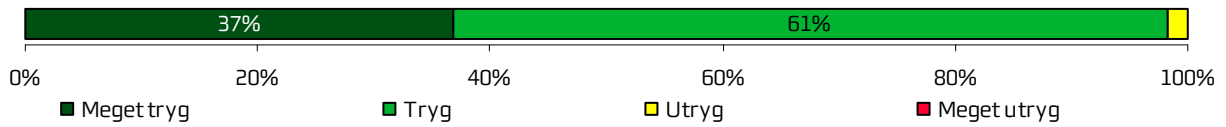




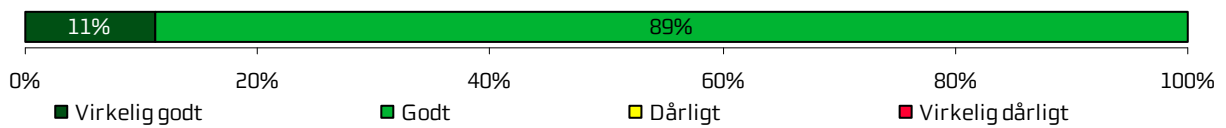
|  | 2012  | 2011  | 2010  | Øvrige afsnit |           |            |
|--|-------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
|  |       |       |       | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?   | 97 %  | 100 % | -     | 100 %         | 86 % *    | 93 % *     |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 72 %  | 78 %  | 77 %  | 98 % *        | 47 % *    | 75 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?   | 100 % | 100 % | 100 % | 100 %         | 92 % *    | 98 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?  | 98 %  | 100 % | 100 % | 100 %         | 87 % *    | 96 % *     |

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

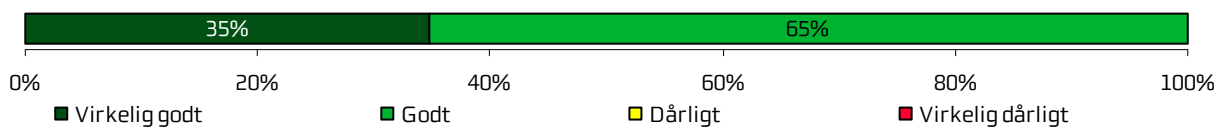
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=57)



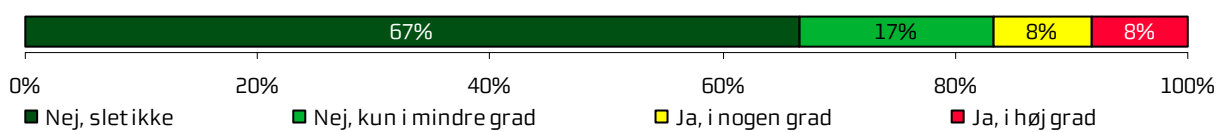
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



Orientering af praktiserende læge (n=23)



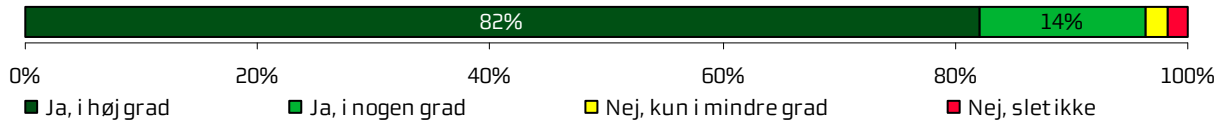
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=36)



|  | 2012  | 2011  | 2010  | Øvrige afsnit |           |            |
|--|-------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
|  |       |       |       | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?   | 98 %  | 100 % | 98 %  | 100 %         | 80 % *    | 93 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 100 % | 100 % | 100 % | 100 %         | 79 %      | 91 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                        | 100 % | 100 % | 100 % | 100 %         | 68 % *    | 87 % *     |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?    | 83 %  | 85 %  | 76 %  | 85 %          | 56 % *    | 74 % *     |

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=56)



|   | 2012 | 2011  | 2010 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |       |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 96 % | 100 % | 97 % | 100 %         | 85 % *    | 95 % *     |



## Bilag 1: Kommentarsamling

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









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

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

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

|                              |  | Antal kommentarer |
|------------------------------|--|-------------------|
|                              |  | n                 |
| Fysiske rammer               |  | 1                 |
| Kommunikation og information |  | 0                 |
| Kontaktperson                |  | 1                 |
| Kvalitet i behandling        |  | 6                 |
| Pleje                        |  | 0                 |
| Relationer til personale     |  | 7                 |
| Ventetid                     |  | 2                 |

**Mammacenter Viborg****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

| <b>ID</b>  | <b>Kommentarer - Mammacenter Viborg</b>   | <b>Modtagelsen</b> |
|--|---|--------------------|
|  4  | Jeg blev opereret i Viborg allerede [for nogle år siden], så jeg har været til en del kontroller samme sted, og der plejer altid at være personale til at modtage en. Netop denne gang var der ingen før bagefter. Til gengæld var der næsten ingen ventetid. Der er en MEGET god oplevelse at komme til Viborg, bortset fra sygdommen. Normalt er ventetiden lidt længere. | God                |
|  6  | Jeg er altid blevet mødt af søde og betænksomme mennesker.  | Virkelig god       |
|  7  | Jeg oplever en imødekommenhed og forklaring/beklagelse ved ventetid, hvilket er dejligt.  | Virkelig god       |
|  12 | Alt er foregået med stor forståelse og omsorg :-)   | Virkelig god       |
|  14 | Glad for den korte ventetid for svar på biopsi.   | God                |
|  16 | Bliver altid så pænt og venligt taget imod. Føler, det er dejligt at komme der.   | Virkelig god       |
|  17 | Kun godt.   | Virkelig god       |
|  20 | Er altid blevet modtaget med håndtryk og registreret, hvem man er. Det er rart!   | Virkelig god       |










## Mammacenter Viborg






### Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Mammacenter Viborg   | Fejlhåndtering |
|----|--|----------------|
| 2  | Mit BMI var for højt til, at de ville gøre noget. Det skyldes de hormonbehandlinger, jeg har fået mod prostatakræft.   | Uoplyst        |
| 4  | Den genoptræning, jeg skulle have haft på andet sygehus, kom aldrig til at fungere. Men Viborg tog det op, da de fik det at vide på et senere tidspunkt, og de sørgede så for, at jeg fik genoptræning gennem Kræftens Bekæmpelse.   | Uoplyst        |
| 5  | Der skete en kommunikationsfejl mellem Mammacenteret og en afdeling, hvor man får foretaget mammografiundersøgelser pr. standard, og hvor der stod, at jeg skulle vente i [flere] måneder, hvilket ikke svarede til den aftale, som læge NN havde lavet med en sekretær/sygeplejerske? Men fejlen blev rettet, da jeg henvendte mig.   | Virkelig godt  |
| 13 | Jeg fik [tidligere] fejlslået konstateret [kræft] og blev sat ind i behandlingen med stråler, kemo og paryk. Allerede fra dag et (første undersøgelse), til jeg [en del uger efter] fik svar på operationen [], var der en overbevisning om [kræft]. MEN det var det ikke. [Mange] frygtelige uger. Og her [i 2012] var der igen mistanke om noget nyt, hvilket man på andet sygehus ikke mener, er korrekt. | Dårligt        |
| 14 | Jeg fik fat i en sekretær ved røntgen og ikke en sygeplejerske i forbindelse med infektion efter [operation]. Talte vist også med en læge, som ikke mente, det var nødvendigt at se mig. Fik desværre herefter langt forløb med antibiotika og infektion.  | Godt           |
| 17 | Indre blødning efter operationen.  | Uoplyst        |
| 18 | Min datter gjorde opmærksom på en []scanning, som skulle laves. Var i tvivl om lægen havde glemt det. Men da vi gjorde lægen opmærksom på []scanningen, var der ikke noget i vejen for, at denne blev effektueret. Vi har også fået en tid til []scanning [efter nytår].   | Virkelig godt  |

**Mammacenter Viborg****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

| <b>ID</b>  | <b>Kommentarer - Mammacenter Viborg</b>  | <b>Samlet indtryk</b> |
|--|--|-----------------------|
|  3  | Jeg var ikke forberedt på, at der ville blive foretaget en biopsi ved den første undersøgelse. Jeg synes ikke, at jeg fik mulighed for at vælge den fra. Det var lige som en selvfølge, at det var næst skridt i undersøgelsen.  | Virkelig godt         |
|  4  | Jeg har været meget glad for Viborg og har bedt om at blive ved med at gå til kontrol der, selv om jeg selv skal betale kørsel. Der er en behagelig tone på afdelingen, og alle, jeg har truffet, er dygtige og velforberedte. Det har været meget positivt ved en skræmmende sygdom. Og man har altid kunnet ringe, hvis der var noget. | Virkelig godt         |
|  7  | Forrige gang, jeg var til kontrol, gav jeg udtryk for bekymring, og min næste kontrol blev derfor fremrykket ca. et halvt år. Virkelig dejligt.  | Virkelig godt         |
|  9  | Det har altid været meget godt.  | Virkelig godt         |
|  11 | Meget behagelig behandling af personale. Især af lægen, der undersøgte mig.  | Godt                  |
|  14 | Samarbejdet med andet afsnit fungerer oftest godt. Dog kan der være uenighed kollegaerne imellem, som sjældent kommer patienterne til gode. En læge synes, der skulle flere undersøgelser til ([ ]), og en anden var af modsatte opfattelse.   | Godt                  |
|  16 | Lidt frustreret over, at kontroltiden måske afkortes.  | Virkelig godt         |

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

| <b>ID</b>  | <b>Kommentarer - Mammacenter Viborg</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |
|--|---|-----------------------|
|  3  | Lægen bad mig gå hjem og læse min journal på nettet, men den var først tilgængelig efter et par uger, og da var jeg blevet opereret. Det er ikke ok.  | Virkelig godt         |
|  4  | Samtalerne i forbindelse med operationerne var omhyggelige og velforbredte, og i de forløb-<br>ne år har jeg været glad for at gå til kontrol og kunne stille uddybende spørgsmål. Der er i<br>VIBORG blevet taget hånd om alt, hvad der kunne tages hånd om. Ved strålebehandling PÅ<br>ANDET SYGGEHUS var behandlingen mere ufølsom, og en enkelt samtale direkte ubehagelig! | Virkelig godt         |
|  6  | Jeg har altid fået en virkelig god behandling.  | Virkelig godt         |
|  9  | Meget godt.   | Virkelig godt         |
|  10 | Jeg har fået en virkelig god behandling. Tak.   | Virkelig godt         |

## Mammacenter Viborg

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

| ID | Kommentarer - Mammacenter Viborg  | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 4  | Efter anden operation tog min søn fri i 14 dage og passede mig. De første 15 strålebehandlinger kørte jeg selv til. De sidste 10 måtte jeg klare med skiftende venners hjælp. Jeg fik det meget dårligt efter strålebehandling med blackout, så til sidst turde jeg ikke køre selv. | Virkelig godt  |
| 10 | Jeg har kun godt at sige om behandlingen.   | Virkelig godt  |

## Mammacenter Viborg

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

| ID | Kommentarer - Mammacenter Viborg   | Samlet indtryk   |
|----|--|------------------|
| 1  | Alle, som jeg er i kontakt med, er helt dygtige mennesker.<br>[Kvalitet i behandling]  | Virkelig godt    |
| 3  | Dette spørgeskema kommer for sent, da jeg jo nu er i gang med efterbehandling, og faktisk er det lidt svært at huske det allerførste forløb. Der sker jo rigtig meget nyt netop nu.  | Virkelig godt    |
| 4  | Det, der kan forbedres: Jeg synes ikke, at det er rart at få at vide, at man jo ikke er syg, når man får det så elendigt. Og med de lange tidsvirkninger, der er (i hvert fald for mig), ville det være bedst at få at vide, at man skal passe på sig selv, når man får færre kræfter og smerter, som ikke lige forsvinder. Efter [flere] år er jeg næsten smertefri. Her min store TAK til læger og personale på Viborg Mammacenter.<br>[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt    |
| 5  | Jeg har stor ros til læge NN, Mammacenter Viborg, som var meget venlig, rolig og kompetent. Super, at føle sig i gode hænder, og at det er samme læge hele forløbet igennem. Meget venligt personale generelt!<br>[Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]   | Virkelig godt    |
| 6  | Jeg kan ikke forestille mig, at det kan gøres bedre end den måde, jeg er blevet behandlet på. Personalet tager stort hensyn til os patienter. Et stort tak fra mig.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]   | Virkelig godt    |
| 7  | Det var dejligt at blive taget seriøst omkring min bekymring. For mig var det ikke nok at blive set og trykket på. Jeg ventede meget på [undersøgelse] og scanning. Jeg har [en pårørende], der døde af kræft, [da jeg var ung], og min psyke har det hårdt med den sygdom.<br>[Relationer til personale, Ventetid]  | Virkelig godt    |
| 8  | Personalet var altid meget søde og smilende. Man følte sig velkommen.<br>[Relationer til personale]  | Godt             |
| 10 | Jeg har det virkelig godt og siger tak for alt.  | Virkelig godt    |
| 11 | Behagelig og rolig stemning, som man har brug for i ethvert [menneskeligt] sygdomsforløb.<br>[Relationer til personale]  | Godt             |
| 12 | Alle var utroligt søde og rigtig gode til at forklare, hvordan det hele skulle forløbe. Stor omsorg og opmærksomhed hele vejen igennem. Derfor har jeg jo også valgt at køre fra [en anden by] til Viborg til alle efterundersøgelser. Jeg kan kun sige SUPER behandling hele vejen igennem.<br>[Kvalitet i behandling]  | Virkelig godt    |
| 13 | Jeg har stor respekt for og ros til læge NN og vil ved en eventuel ny undersøgelse vælge at tale med ham.<br>[Kvalitet i behandling]   | Virkelig dårligt |
| 15 | De er altid søde og smilende og kan huske, hvem man er! Men kaffen er ELENDIG!!<br>[Relationer til personale]  | Godt             |
| 16 | Læge og assistenter er søde, venlige og menneskelige. Lyst venteværelse med levende lys, kaffe og læsestof. Sekretæren [] samler op for én, når ny tid aftales. Absolut rarere i Viborg, end det var i anden by.<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale]   | Virkelig godt    |
| 19 | Jeg kom ind akut [], og personalet gav mig en tid [få dage senere]. Det er rigtig god service!<br>[Ventetid]   | Virkelig godt    |
| 20 | Har sådan set kun godt at sige! :-)  | Godt             |



