

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
P-MEK
KIRURGISK AFD. P
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

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

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	85
Besvarelser fra patienter:	42
Afsnittets svarprocent:	49%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

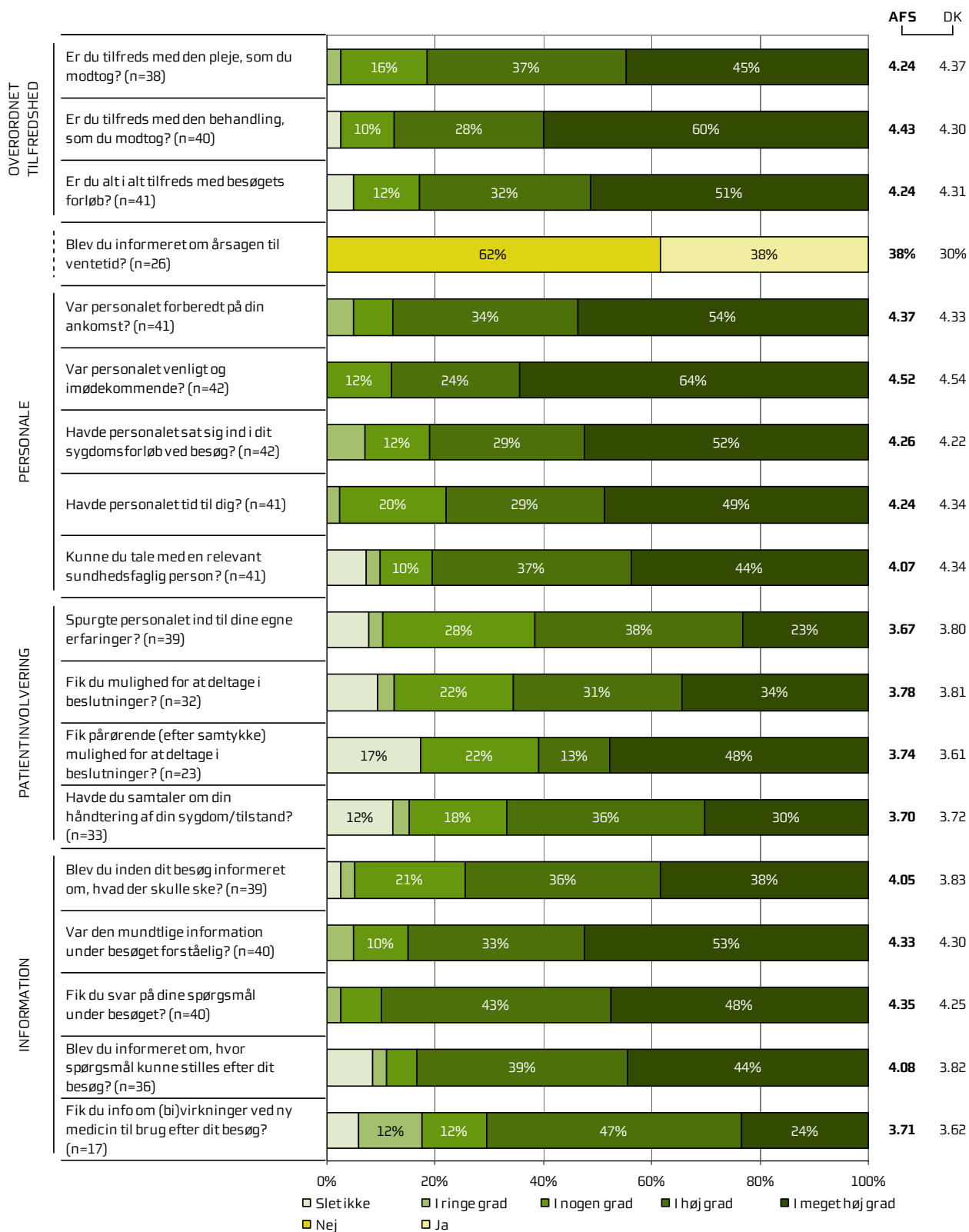
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

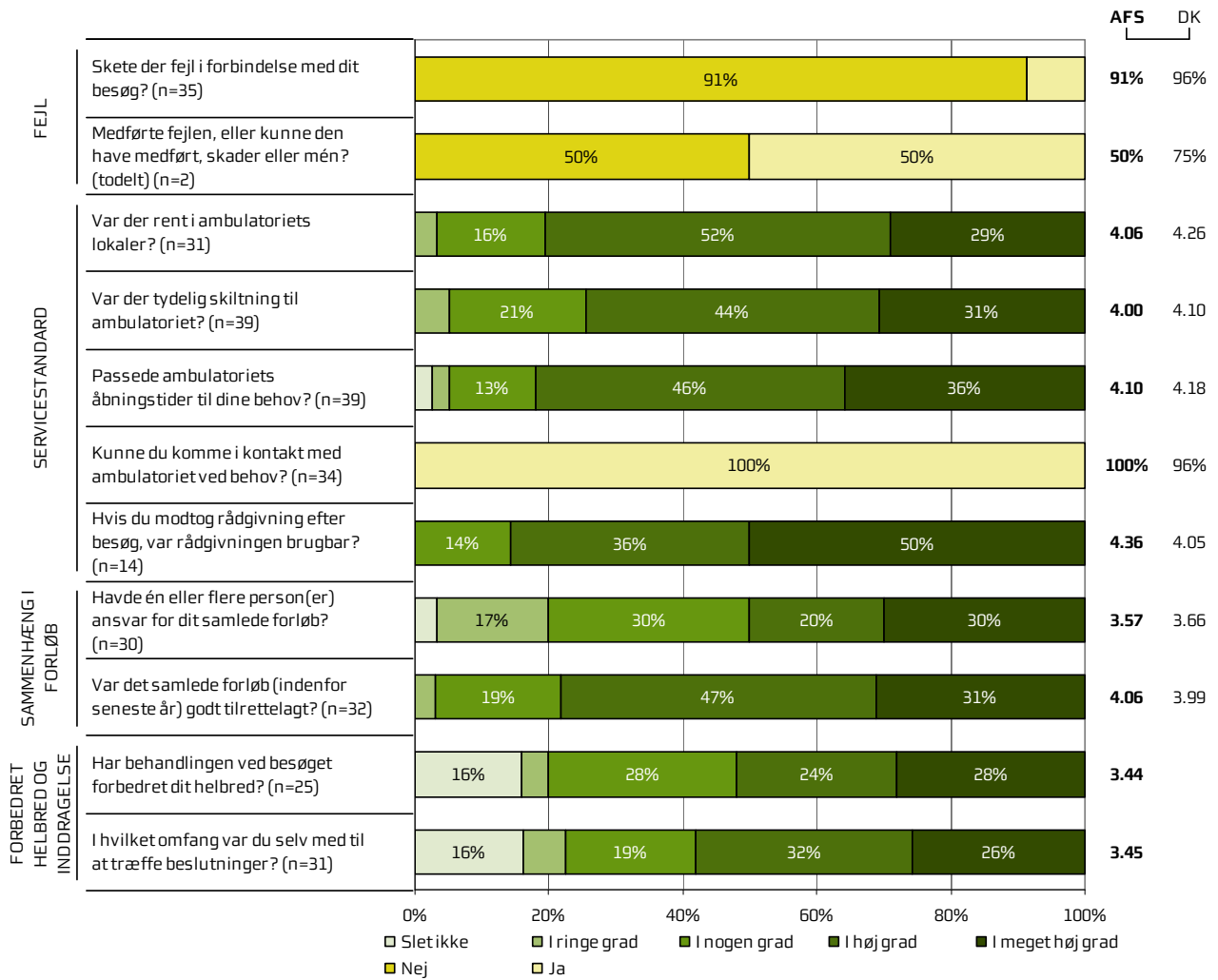
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

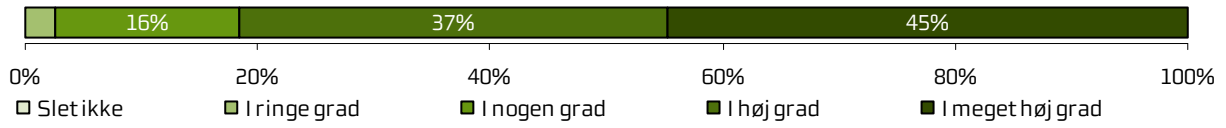
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

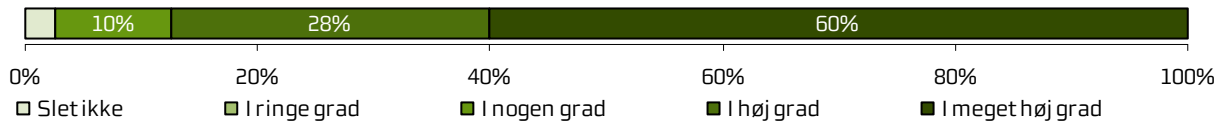
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

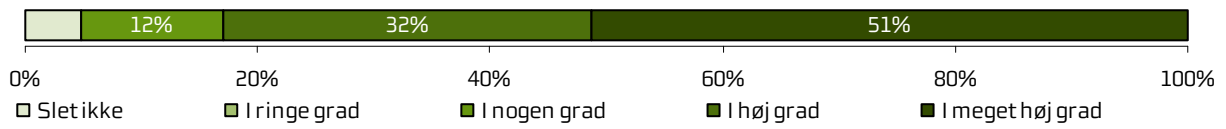
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=38)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=40)



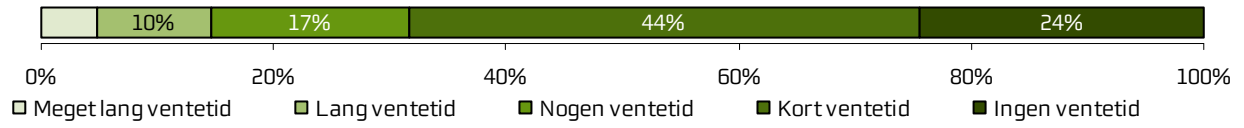
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=41)



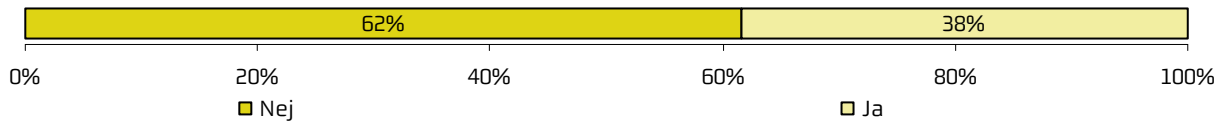
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,24		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,42		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,24		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=41)



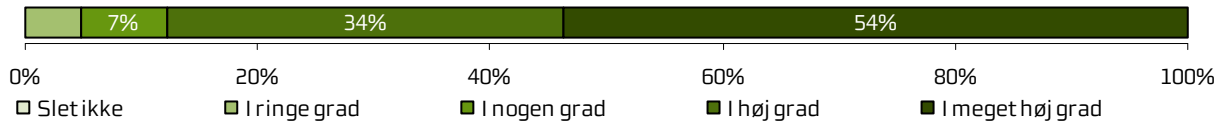
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=26)



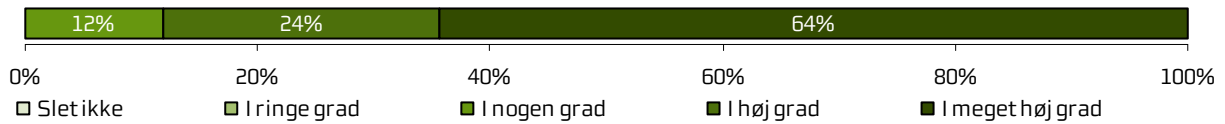
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,73		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		38 %	30 %	

Personale

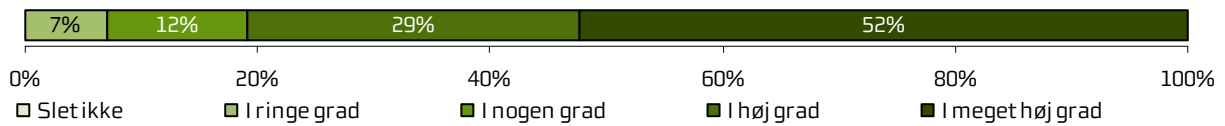
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=41)



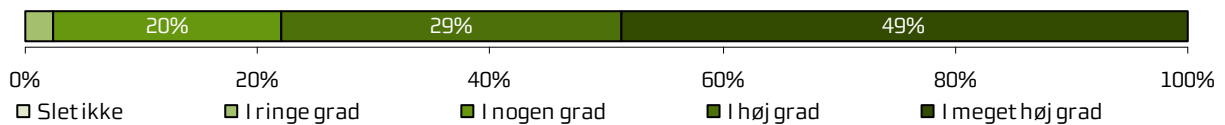
Var personalet venligt og imødekommende? (n=42)



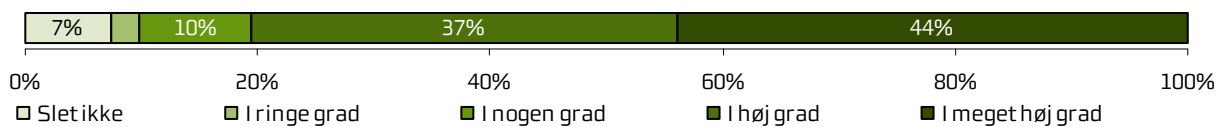
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=42)



Havde personalet tid til dig? (n=41)



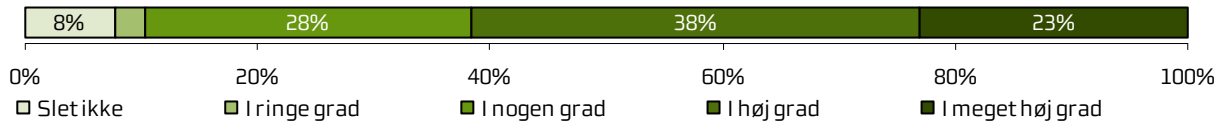
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=41)



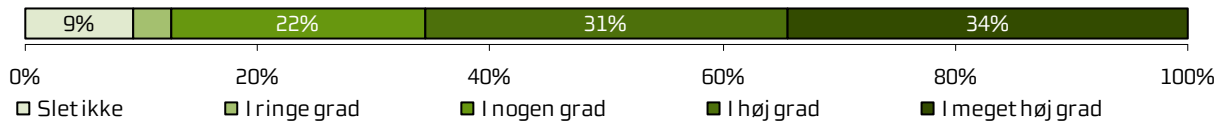
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,37		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,52		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,26		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,24		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,07		4,34	

Patientinvolvering

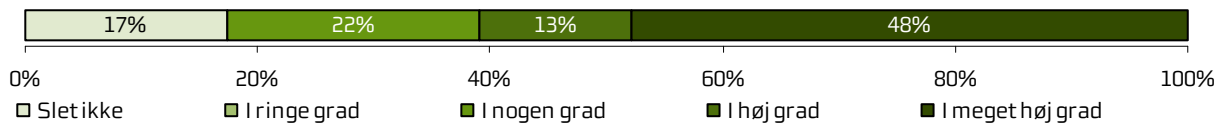
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=39)



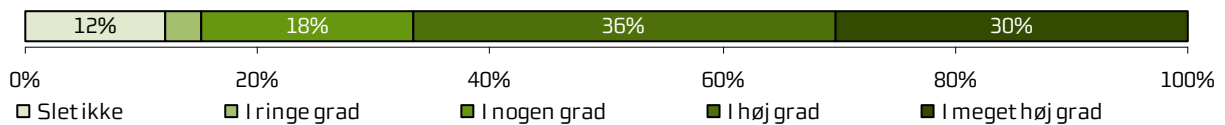
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=32)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=23)



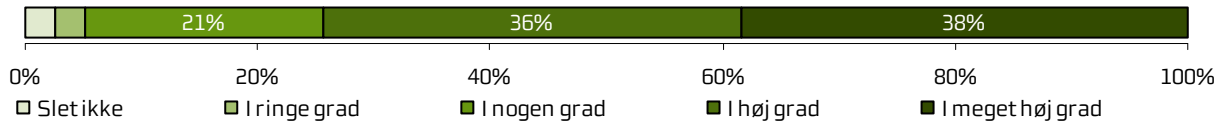
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=33)



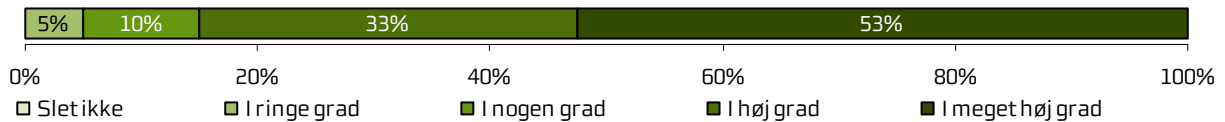
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,67		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,78		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,74		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,7		3,72	

Information

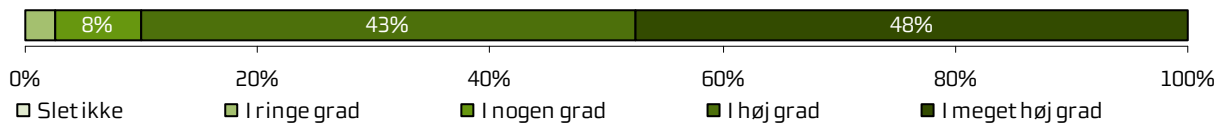
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=39)



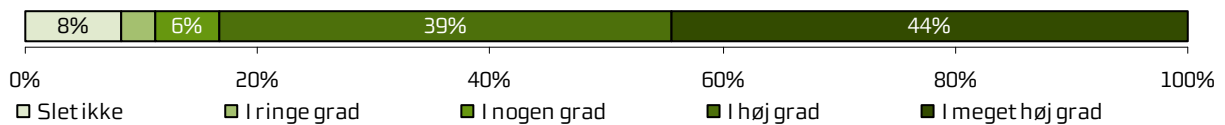
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=40)



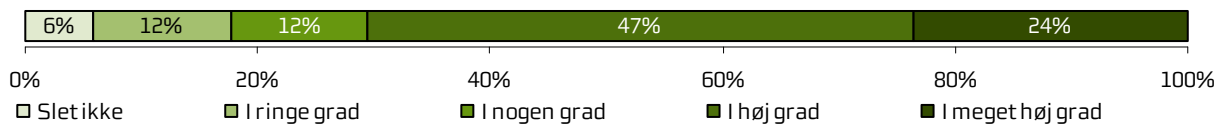
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=40)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=36)



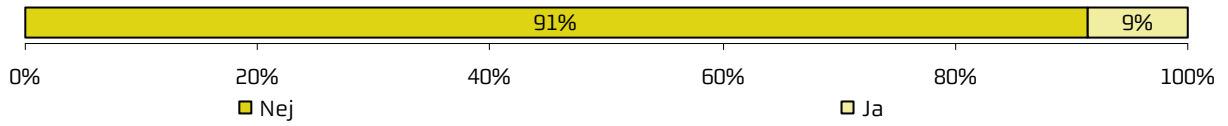
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=17)



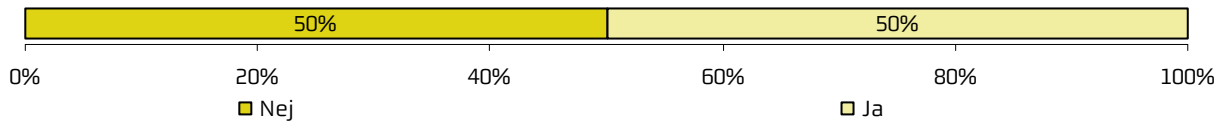
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,05		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,32		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,35		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,08		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,71		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=35)



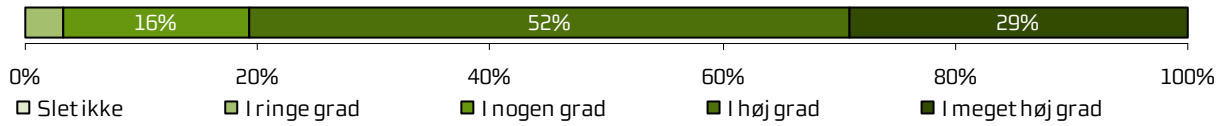
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



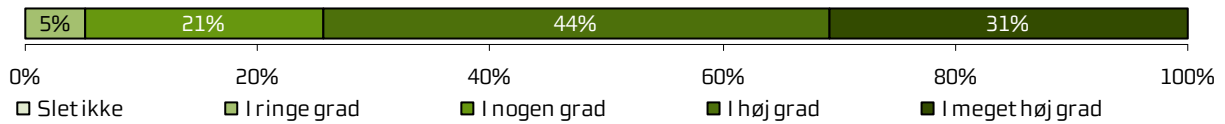
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		91 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	75 %	

Servicestandard

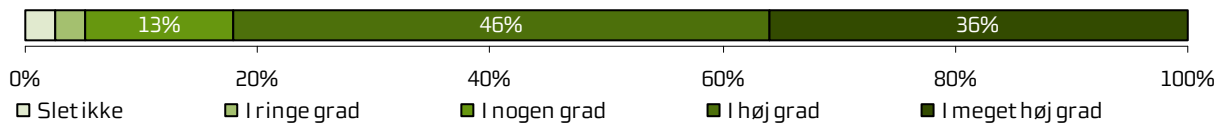
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=31)



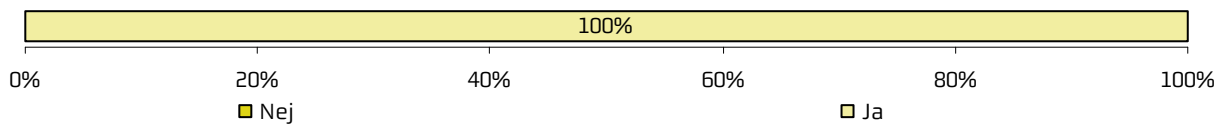
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=39)



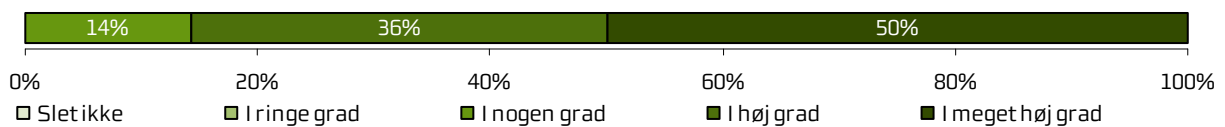
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=39)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=34)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=14)



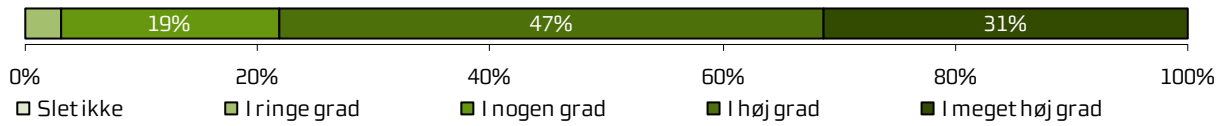
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,06		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,1		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		100 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,36		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=30)



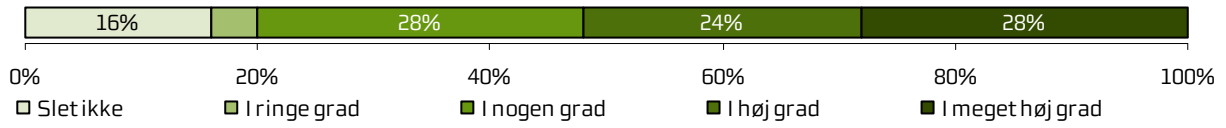
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=32)



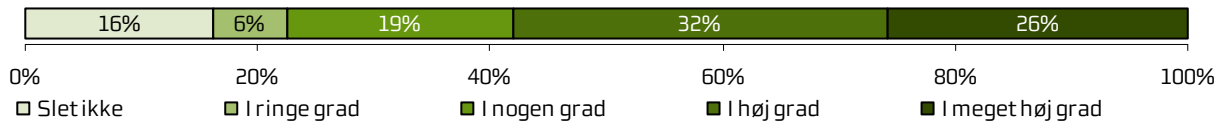
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,57		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,06		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=25)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=31)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,44			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,45			

Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

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

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

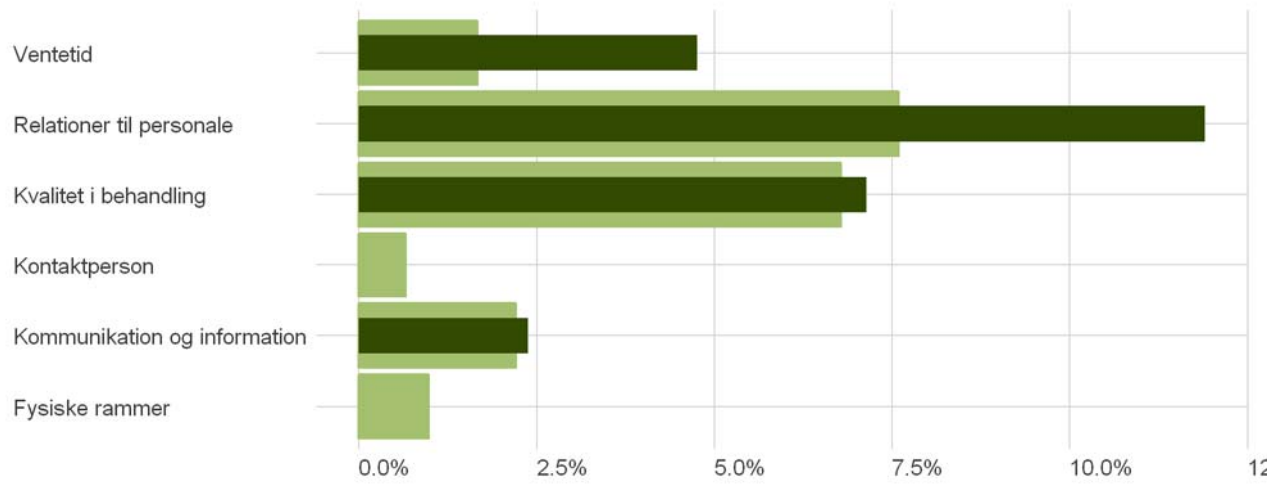
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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




Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

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

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



P-MEK**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**




ID	Kommentarer - P-MEK	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Ok med ventetid, når information bliver givet.	I høj grad
 19	Nogle gange kort ventetid, men for det meste mellem 15-45 minutter. Når man ikke skal tale med en læge, er det meget frustrerende. Det kunne måske hjælpe, at der er en sygeplejerske, der kun tager sig af patienter, der ikke er indlagt. Der bør ikke aftales ambulante besøg, hvis der afholdes møder på afdelingen.	I høj grad
 5	Jeg blev hurtigt kaldt ind til tøjskifte, derefter gik der tre timer inden jeg blev kaldt ind til operation.	I meget høj grad
 6	Læge NN er et vidunderligt menneske. Han opererede mig for brystkræft for [nogle år siden]. Så han står med åbne arme, hver gang jeg skal til kontrol. Han giver mig stor tryghed. Dem er der ikke mange af i denne verden. Kræftknuden var væk!	I meget høj grad
 14	For lidt plads i venteværelset.	I meget høj grad
 3	Man tjekker jo ind elektronisk, så der er for så vidt ingen kontakt med noget personale.	I nogen grad
 9	Nedbringe ventetiden for vidt så muligt. Såfremt der kommer til at opstå ventetid på over 30 minutter, burde patienterne få besked om det, også gerne før de møder ind. Ventede over 45 minutter på en undersøgelse, der varede under 2 minutter.	I nogen grad
 4	1. At man bliver kaldt ind fra venteværelset med mulighed for øjenkontakt (ikke fra gangen), og med sit fulde navn. 2. At der bliver hilst på en, og at man selv, og ledsager, får sig sat ned, inden "det går i gang".	I ringe grad
 11	Jeg synes, at jeg blev godt modtaget, men ventetiden synes jeg var rigtig lang tid. Jeg ventede tre timer før det blev min tur. Jeg fik en akut tid dagen før, hvor min praktiserende læge kontaktede sygehuset. Men de var ikke forberedt på, at jeg havde en tid den dag.	I ringe grad

P-MEK

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

ID	Kommentarer - P-MEK	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Det var ok.	I høj grad
 2	Lægen beklagede meget, at jeg ikke var blevet indkaldt for et halvt år siden og for et år siden. (Jeg vidste ikke noget om det). []	I meget høj grad
 6	Har mødt ubehagelige personer tidligere på anden afdeling. De havde ikke tid til at tale med mig, ej heller at høre på mig (uforskammet). Jeg bad derefter om fremover at blive "konsulteret" af en læge NN ved navn NN. Det er næsten okay, dog føler jeg, at jeg ikke er klogere, end da jeg mødte op til konsultationen.	I meget høj grad
 15	Jeg har IKKE manglet information i forbindelse med mit besøg. Men jeg har lyst til at fremhæve den gode, venlige, omsorgsfulde, faglige og meget trygge oplevelse jeg har haft i min nuværende og tidligere [] kontakt med MEK. Jeg har i meget høj grad haft en oplevelse af at blive lyttet til og have medindflydelse på mit forløb. Samtidig har jeg oplevet en stor læge- og sygeplejefaglig kompetence, som jeg har kunnet læne mig op af, og jeg har følt mig tryk i de råd og vejledninger, jeg har modtaget i hele mit forløb. Desuden har det været min oplevelse, at der i den udstrækning det har været muligt, har været stor prioritet omkring det at have en lille kontaktflade med hensyn til personalet. Det har været muligt at have den samme læge hver gang i begge mine ophold på MEK og i stor udstrækning også at få, efterhånden, genkendelige sygeplejersker. Det har medvirket til kontinuerlighed, flydende kommunikation og et personale, der var velorienteret omkring mit forløb. Disse oplevelser har haft MEGET stor betydning for mine forløb og har givet en ubeskrivelig vigtig tryghed i en ellers turbulent periode.	I meget høj grad
 4	Under besøget: En tumor fik et navn. Stor uklarhed om malignitet og betydning af sygdommen. Savnede: 1. Forklaring på ændring af diagnose. 2. Forklaring på sygdommens stadie/prognose. 3. Forklaring på hvordan sygdommen vil kunne udvikle sig. 4. Forklaring på hvad jeg skal være opmærksom på/kontrollens karakter.	I ringe grad

P-MEK**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - P-MEK	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Fik fjernet skjoldbrugs-kirtlen, og lægen kom desværre for tæt på stemmebåndsnerven, så talen er meget nedsat i dag.	Ja
 4	Fik indtryk af meget lavmalign tumor. Uklart/vævende. Men tumoren var malign.	Ja
 17	Mammografi og scanning [i efteråret]. God besked. [Nogle dage efter] ikke på konference om morgenen. Lægen, jeg skulle tale med, var sendt ned for at operere. Den nye læge havde ikke nogen at rådføre sig med. Var usikker, selvom jeg forklarede, at alt fra mammografi og scanning var OK. Jeg spurgte, om hun havde set resultatet fra [efteråret] flere gange, og at jeg blot skulle have at vide, hvor jeg skulle henvende mig om fremtidig scanning og mammografi (besked jeg fik [ved forrige besøg]). [Ved sidste besøg] påstod lægen, at hun blot skulle undersøge mig. Hvor var sammenhængen fra [mammografi og scanning til denne samtale senere], spørger jeg?	Ja

P-MEK

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

ID	Kommentarer - P-MEK	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	<p>1. Have TID til at MØDE patienten.</p> <p>2. Være forberedt på og klar til, at kunne forklare sygdommen og besvare spørgsmål.</p> <p>3. Ikke jage med patienten ved at vise sin tidsnød.</p> <p>[] Jeg har også oplevet det modsatte: god tid/samtale/feedback/kyndig behandling. Og jeg har, fra andet personale, oplevet stor venlighed, effektivitet, beredvillighed til at "rette op" på det, der skete under de kritisable forhold. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
7	<p>Alt var som det skulle være. Alle er venlige og søde. NN er en rigtig behagelig læge. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
13	<p>Ville ønske, at informationen om nye tider til blodprøver, og især samtale med lægen efter operationen, var meget tydelige. Jeg missede en samtale, da jeg ikke mundtligt eller skriftligt var gjort opmærksom på denne. [Kommunikation og information]</p>	I høj grad
19	<p>Dejligt med hurtig operation. Personalet er rigtigt gode til at følge op på spørgsmål og viderebringelse til læge og fysioterapeut. Men tømningen af væske efter operation bør kunne foregå på samme sygehus, der hvor man er i [anden behandling]. Det kan ikke passe, at man skal valfarte mellem to sygehuse i et behandlingsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
2	<p>Jeg fik en meget god behandling og hjælp til at komme videre til undersøgelse for stofskifteproblemer. Dette er jeg meget taknemlig for! [Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
6	<p>Jeg konsulterer NN [] (ambulant). Har haft dårlige oplevelser med to læger (efter ca. tre måneders ventetid angående konsultation og mange ophobede spørgsmål), så rejste lægen sig op efter ti til 12 minutter, med ordene "nu må vi ikke mere". Jeg var ret nyopereret og fik kun svar på to spørgsmål, ca. seks andre spørgsmål blev ej besvaret. Arrogant, uforskammet, umenneskeligt. Lægerne er jo til for dig og mig, senere befalede NN mig et hormonpræparat (tabletter), nægtede at få tabletter. NN sagde senere, du behøver heller ikke tabletter mere. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p>	I meget høj grad
12	<p>Jeg er blevet opereret for brystkræft. Jeg er dybt taknemmelig for den fine behandling, jeg har fået på [afdelingen]. Det fungerer fint. Enhver jeg har været i forbindelse med har været dygtige og venlige mennesker. Jeg har aldrig ventet.</p>	I meget høj grad
15	<p>I forbindelse med min indlæggelse har jeg haft nogle særlige behov og ønsker, som jeg mødte stor forståelse for, og som jeg med stor taknemmelighed fik imødekommet. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
11	<p>Jeg synes, at ventetiden skal være kortere. [Ventetid]</p>	Uoplyst

P-MEK

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - P-MEK	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Jeg er tilfreds (meget) med den primære behandling (operation) og med pleje i den forbindelse, men rigtig meget i tvivl om opfølgning. En generel oplevelse af, at kommunikation mellem/gensidig kendskab mellem forskellige arbejdsområder halter, også fra region til region (henvist fra en til en anden).	I høj grad
17	Synes det er svært at svare på, når man går til kontrol efter operation for halvandet år siden.	I høj grad
6	For mig er/var det Afdeling NN, der er problemet. Dog er det blevet lidt bedre med årene. Kirurgisk Afdeling P. MEK. Aarhus Universitetshospital fortjener alt den ros, man kan give dem. Stor tak til læge NN.	I meget høj grad
16	Var til udredning efter cancer pga. vægttab, der sandsynligvis skyldes mit lave stofskifte, som jeg har problemer med. Heldigvis ingen cancer og derfor ingen forbedring. Det undrer mig dog, at der ikke blev fulgt op på mine stofskifteproblemer.	I meget høj grad
18	Min fysiske helbredstilstand har ikke ændret sig, men mine "bekymringer" forsvandt som dug for solen, og det er guld værd.	I meget høj grad
1	Intet at bemærke.	I nogen grad
8	Fik ved konsultation hos MEK information om patientgarantien, og fik derefter arrangeret at få indgrebet foretaget på et privathospital. Det var rart, at man blev oplyst om sine forskellige muligheder.	I ringe grad
10	Blev brystopereret for kræft, så derfor ja/nej i 36. Mangler hele efterbehandlingen. Når jeg svarer "nej" i 10 og 36 er det fordi forløbet er planlagt på bedste måde!	Uoplyst

