

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Mamma Endokrin Klinik  
Kirurgisk Afdeling P  
Aarhus Universitetshospital**

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

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

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

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

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

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

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

# 1 Indledning

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	101
Besvarelser fra patienter:	72
afsnittets svarprocent:	71%

**Rapportering**

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

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: P-Amb, P-KDP, P-MEK, P-Stomi

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

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

### Skala og gennemsnitsscore

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

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

### Oversigtsfigur

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



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

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

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland 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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

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

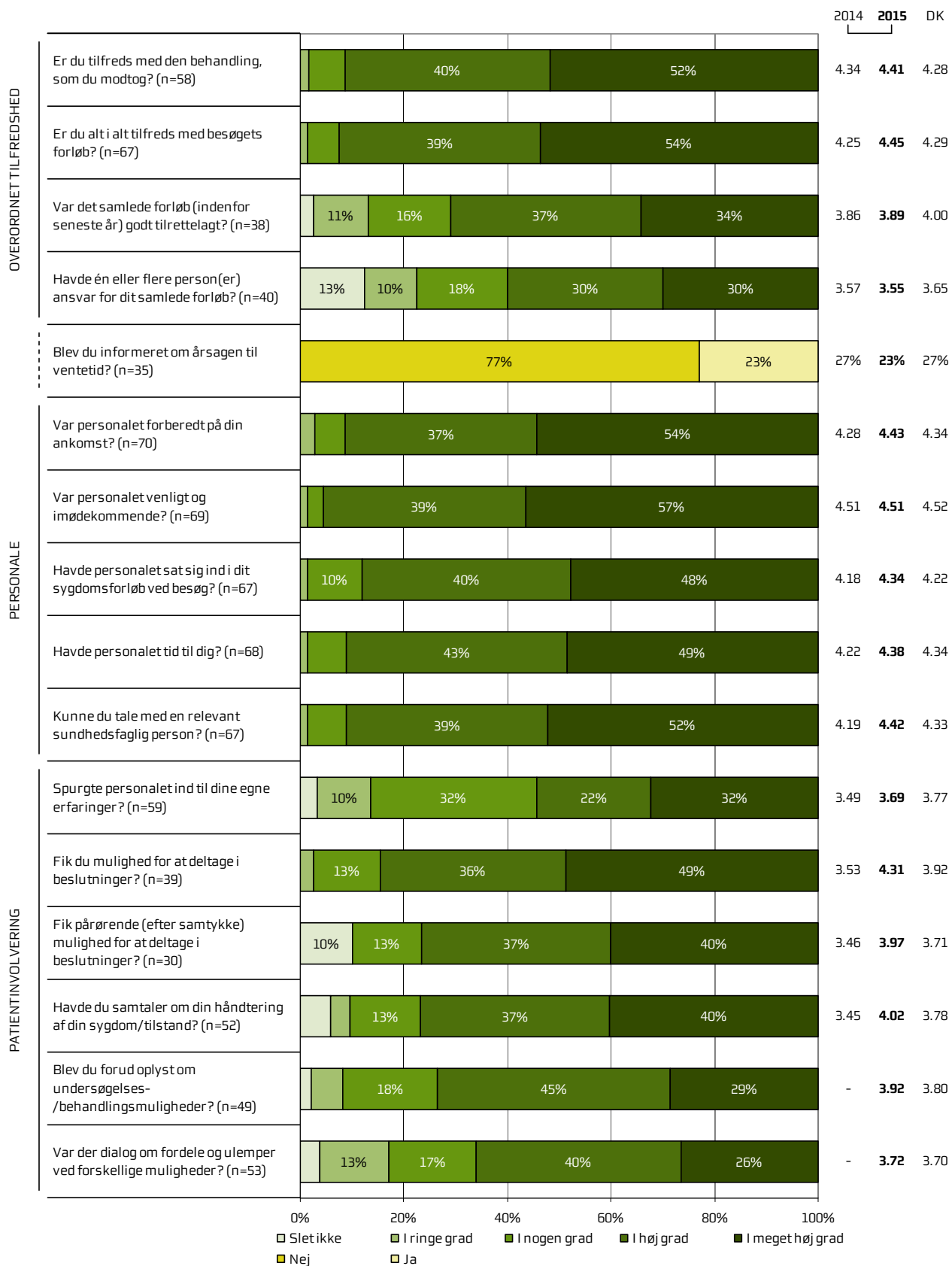
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

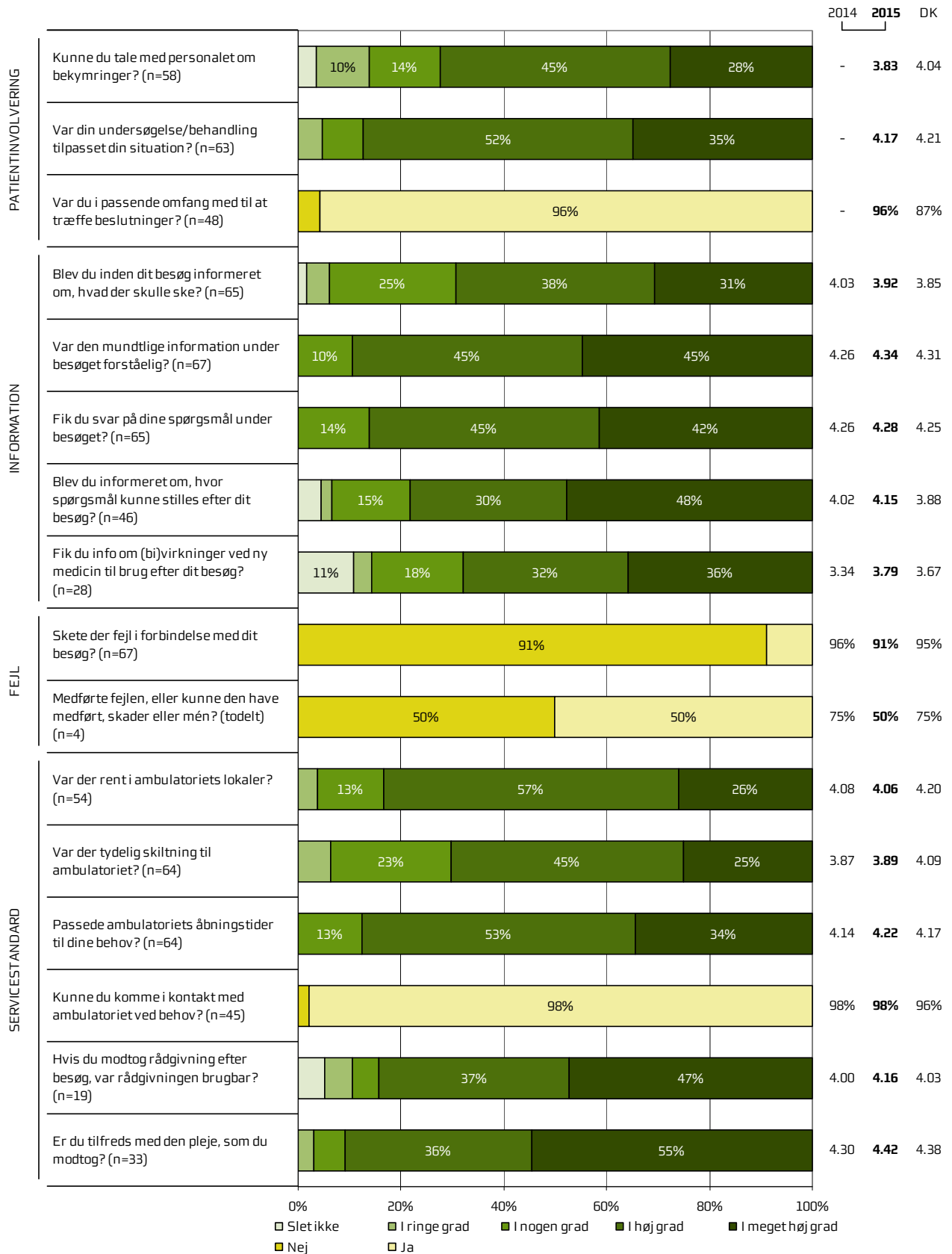
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

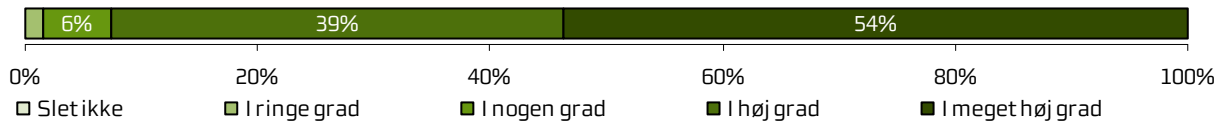
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

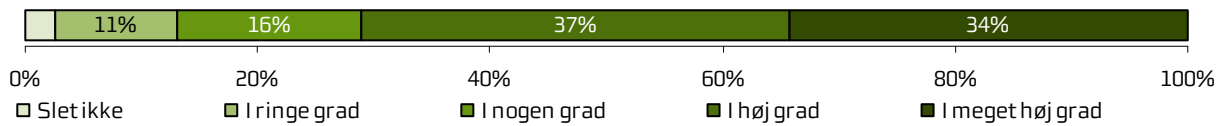
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=58)



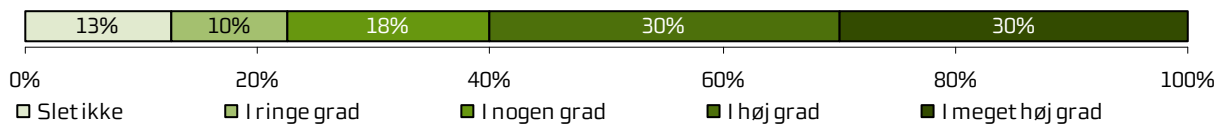
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=67)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=38)



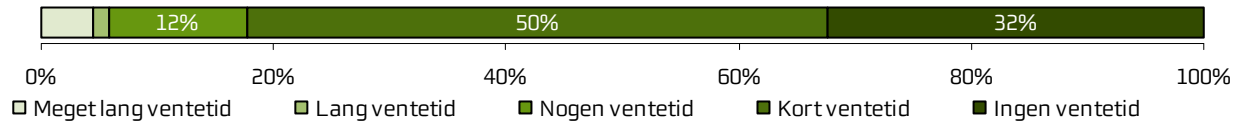
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=40)



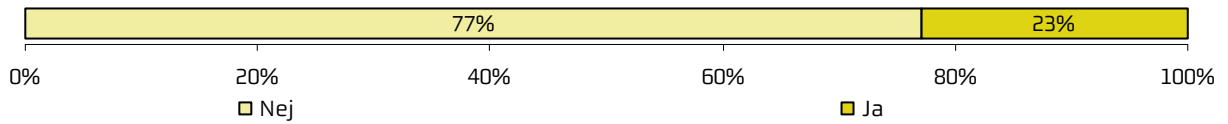
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,41		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,45		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,89		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,55		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=68)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=35)

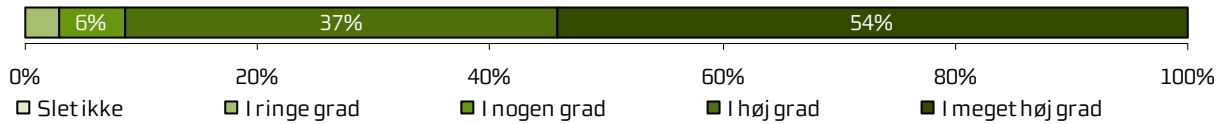




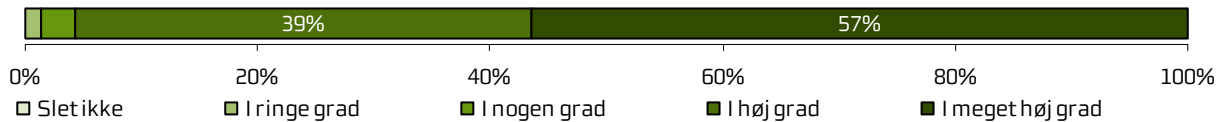
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,04		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		23 %	27 %	

## Personale

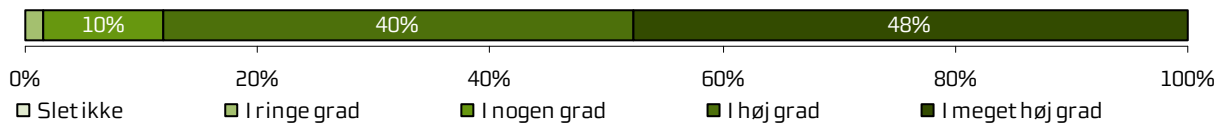
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=70)



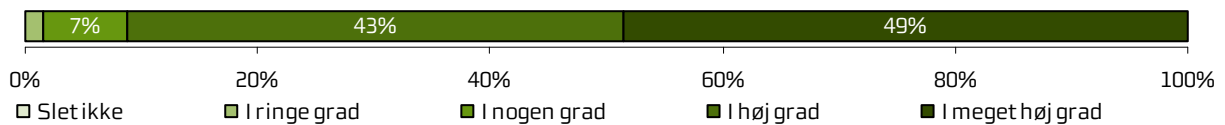
Var personalet venligt og imødekommende? (n=69)



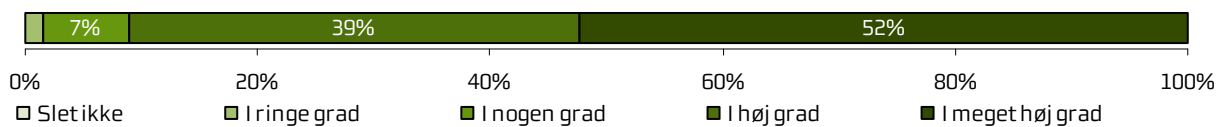
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=67)



Havde personalet tid til dig? (n=68)



Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=67)



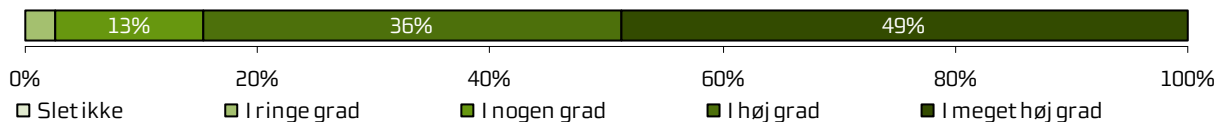
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,43		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,51		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,34		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,38		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,42		4,33	

## Patientinvolvering

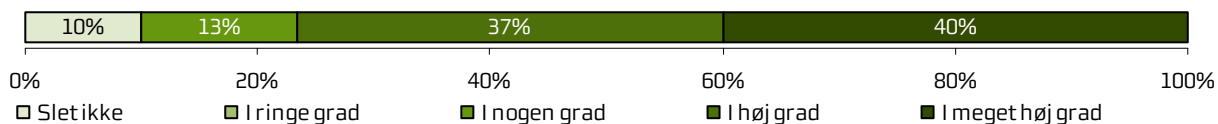
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=59)



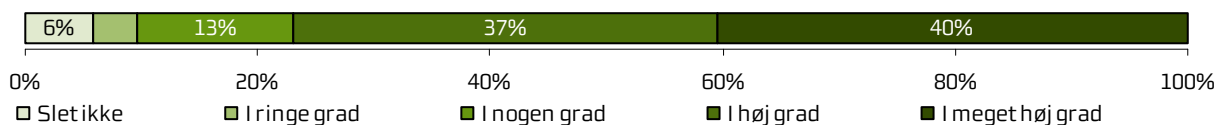
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=39)



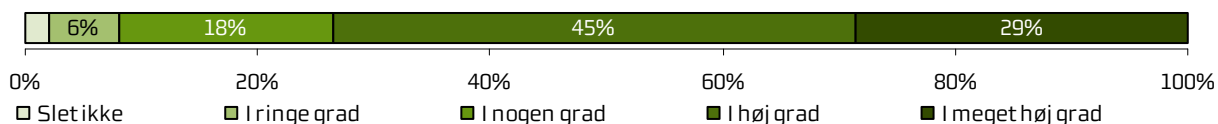
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=30)



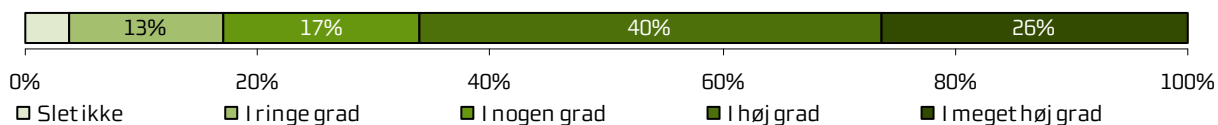
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=52)



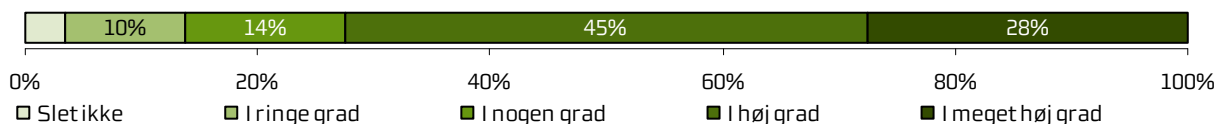
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=49)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=53)



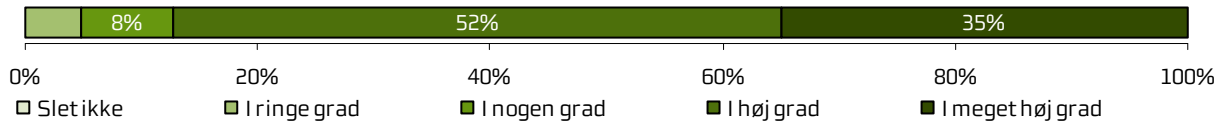
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=58)



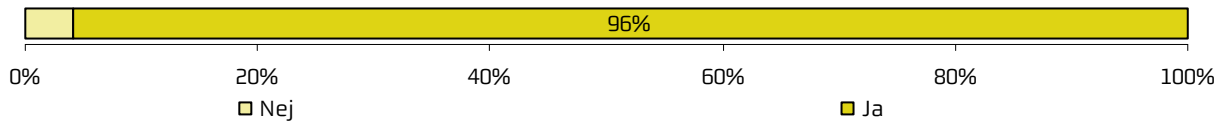
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,69		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,31		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,97		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,02		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,92		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,72		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,83		4,04	

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=63)



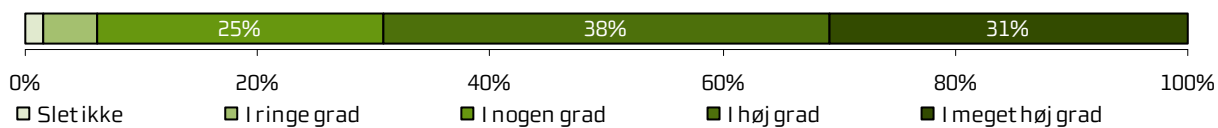
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=48)



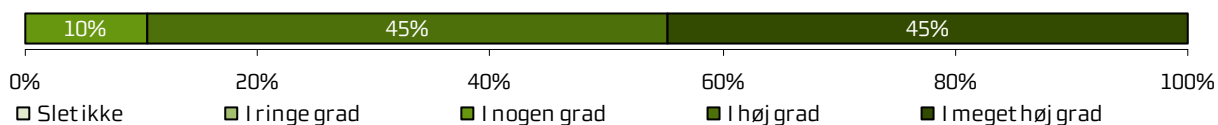
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,17		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		96 %	87 %	

## Information

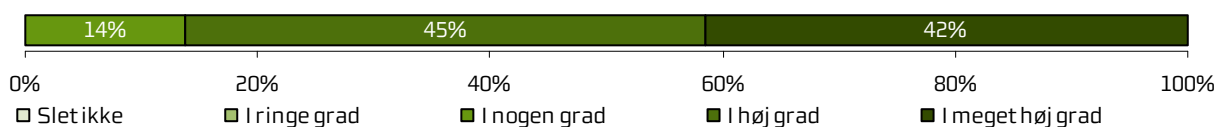
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=65)



Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=67)



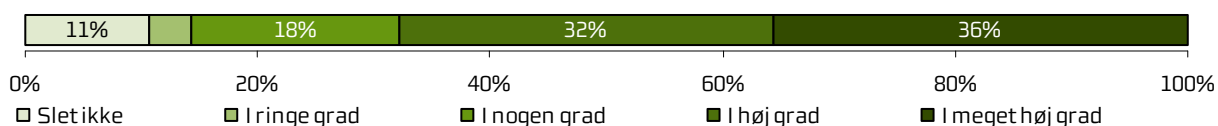
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=65)






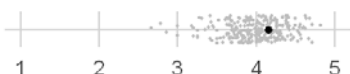

Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=46)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=28)

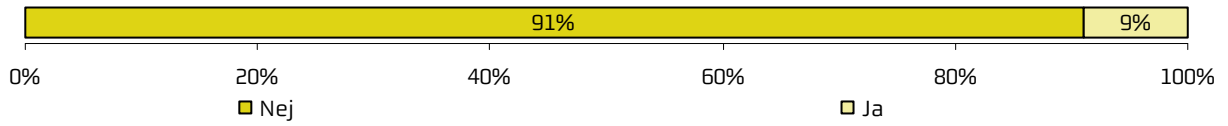




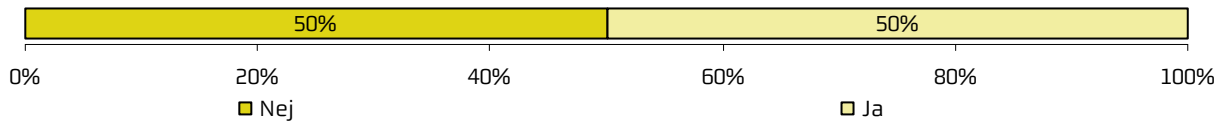
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,92		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,34		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,28		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,15		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,79		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=67)



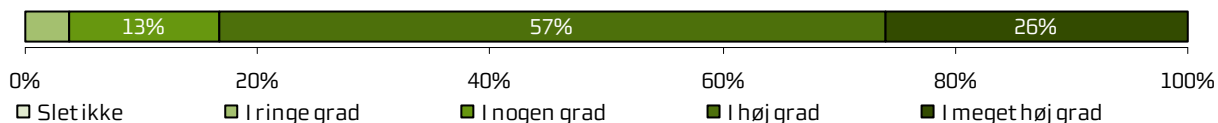
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



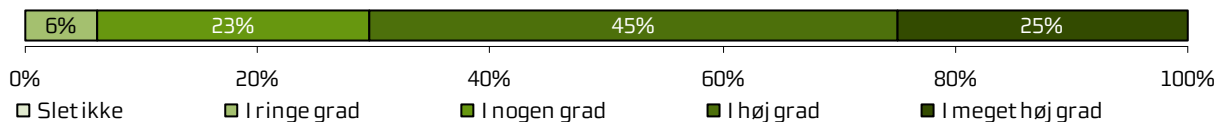
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		91 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	75 %	

## Servicestandard

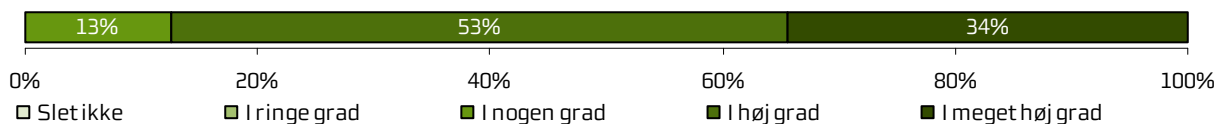
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=54)



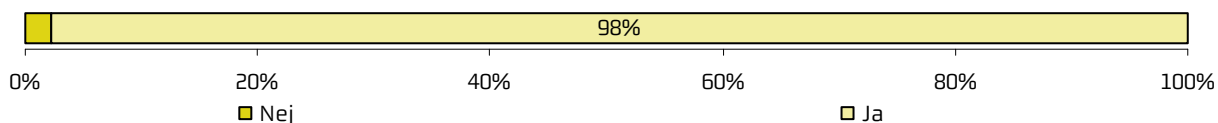
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=64)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=64)



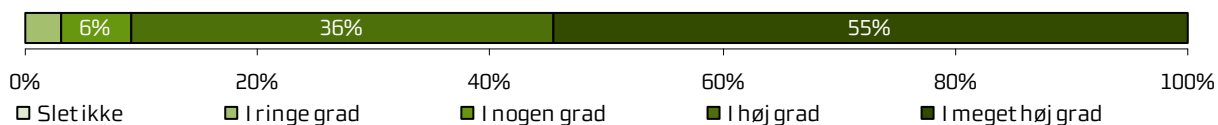
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=45)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=19)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=33)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,06		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,89		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,22		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		98 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,16		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,42		4,38	



## Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

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

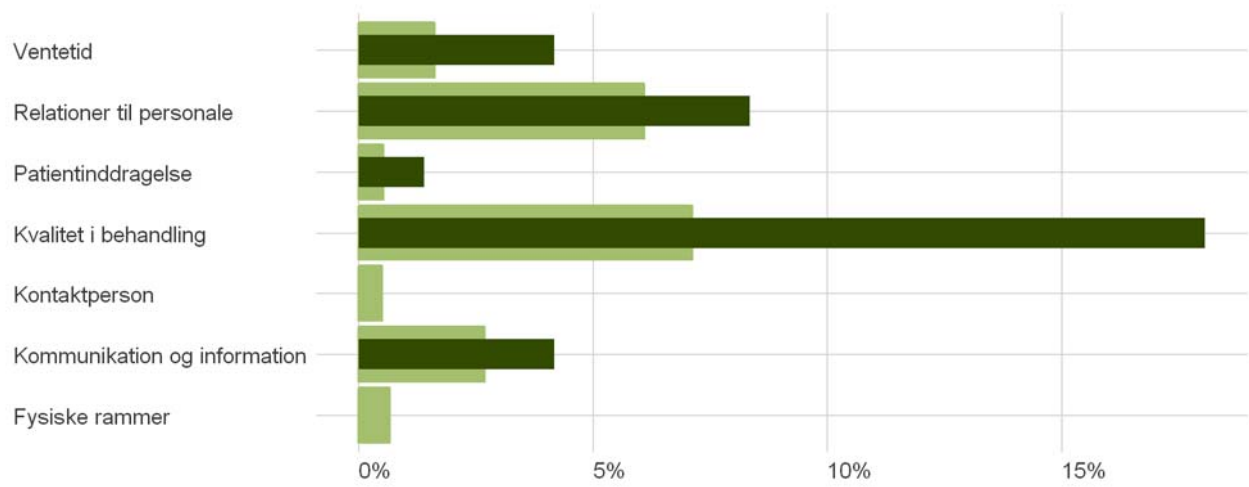
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

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

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

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





## Mamma Endokrin Klinik

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

ID	Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
11	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde et stort stykke arbejde, for mig, da jeg kom til dem, som akut patient. Var henvist fra skadestuen med en absces i brystet, som skulle tømmes. En radiograf på NBSG havde fortalt mig, at de godt kunne tage sig af det, men fordi skadestuen ikke havde bedt om det, ville vedkommende ikke gå ud over, hvad henvisningen foreskrev. Trods det tog personalet på ambulatoriet og Radiologisk afdeling (THG) godt imod mig, sidst på eftermiddagen, og gav mig den behandling, der skulle til. Jeg har haft et professionelt og godt forløb på Afdeling P (THG). Jeg har i dag ingen gener. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
27	Dygtige medarbejdere. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
7	Hele forløbet virkede meget roligt og professionelt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Meget kort ventetid mellem undersøgelser. Følte mig i sikre og kompetente hænder. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
17	Bortset fra, at man i første omgang havde glemt at meddele mig de bookede tider, til forundersøgelse og operation, fik jeg en super modtagelse og behandling i forbindelse med min operation. Forundersøgelsen blev flyttet til dagen før operationen og jeg overnattede på patienthotellet. Der var megen ventetid ved forundersøgelsen, ved blodprøvetagning og for at snakke med læge NN, men alt i alt fik jeg en super modtagelse og behandling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
20	Det kunne de ikke. Du skulle rose dem. Alt var ok.	I meget høj grad
23	Jeg er så godt tilfreds. Får så god en behandling alle steder. Personalet er altid imødekomende og venlige samt dygtige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Det ville føles utrolig trygt, når man er påvirket psykisk, at blive behandlet af den samme sygeplejerske og læge. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
24	Ansæt flere sygeplejersker. Lad sygeplejerskerne komme på service-kursus. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
13	Jeg har været til [flere] samtaler i hele forløbet, og det var [flere] forskellige læger. Jeg er blevet opereret [flere] gange af [flere] forskellige læger. Jeg har mødt [flere] forskellige sygeplejersker. Jeg har ganske vist fået et kontaktkort et par gange, men hvad er det værd, når jeg møder så mange forskellige. Da jeg kom til 2. operation, mødte jeg [tidligt om morgenen]. [Kort efter] blev jeg, af en sygeplejerske, vist ind til en seng/stol, hvor jeg skulle klæde mig i hospitalstøj og sætte mig i stolen. Det sagde sygeplejersken til mig og gik straks. Hun kom [om formiddagen] og gav mig 'armbånd' på og gik straks. [Over middag] blev jeg kørt på operationsstuen. Det var to ultrakorte kontakter uden information om nogen ting [fra tidlig morgen til formiddag]. Det havde været rart lige at blive spurgt, hvordan jeg havde det. Jeg havde det rigtig dårligt, da det var 2. operation, og jeg var meget nervøs. [Ventetid]	I ringe grad
22	Den læge, jeg havde ved min [] screening var ikke fagligt erfaren og dygtig nok, så måtte selv bede om at få en anden læge til at undersøge mig.	I ringe grad

---





	[Kvalitet i behandling]	
✎ 25	Jeg skulle have taget biopsier fra mit [] bryst, og lagt markører ind. Det tog [antal] timer. Dagen efter var mit bryst vokset en tredjedel, og det var varmt og blåligt. Tog på skadestuen, da det var i weekenden. Fik medicin mod stafylokokker, så jeg kunne være klar til den forestående operation. Jeg hørte den opererende læge sige til assistenten "nu ved jeg ikke lige, hvad jeg skal gøre". Hun forberedte mig heller ikke på, at der kunne komme blødning og misfarvning, ej heller om infektionsfaren. Og hvad jeg i givet fald skulle gøre. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 29	Besøget i [starten af sommeren] var mangelfuldt, men sidste besøg var perfekt.	I ringe grad
✎ 30	Det følte trygt, at den undersøgende læge lyttede til mig og fulgte op på mit spørgsmål i forhold til anden læge NN. Derefter blev jeg kontaktet telefonisk. Det drejede sig om, at jeg følte mig usikker i forhold til at blive afsluttet i folkeundersøgelsen som [ældre]. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	Ikke relevant for mig
✎ 8	Jeg er faktisk meget tilfreds med mit forløb, men det overskygger bare, at lægen var, hvad jeg vil kalde, uhøflig. Der er sket rigtig meget de sidste måneder, så det har været svært at skille tingene ad. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 10	Meget sødt og venligt personale. Meget tilfreds.	Uoplyst
✎ 15	At lægerne havde mere tid til samtale, især afslutnings samtale. Mangler fysioterapeutsamtale. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 18	Læge NN og sygeplejerske NN er meget fagligt kompetente, informative, serviceminded og empatiske. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 21	Efter sidste besøg talte vi om, at vi havde brug for at give udtryk for vores positive oplevelse hos jer. Jeg var meget overrasket over så hurtigt de forskellige ting skete. Jeg havde en klar opfattelse af, at der var styr på forløbet, og at jeg var i de bedste hænder. Det virker, som om I har et rigtig godt samarbejde og ikke lader jer gå på af den store arbejdsbyrde. Vi er meget taknemlige for det arbejde, I dagligt gør. STOR ROS TIL ALLE. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 28	I var rigtig gode til at snakke, så jeg kunne forstå det. Og I var rigtig venlige og beroligende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

## Mamma Endokrin Klinik

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

ID	Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
2	Man møder ikke noget menneske i receptionen, du skanner bare dit sundhedskort og går i venteværelset og sidder der og glør/venter på at blive kaldt ind. Ingen information om årsag til ventetid, som der ALTID er...	I høj grad
9	God oplevelse.	I høj grad
19	Modtagelse er fin. Det går dog lidt hurtigt. Jeg var inde i højst ti minutter.	I høj grad
27	Sygeplejersken var sød og dygtig.	I høj grad
1	Jeg var glad for den behandling, jeg fik.	I meget høj grad
3	God og venlig modtagelse.	I meget høj grad
7	Hele forløbet virkede yderst tilfredsstillende. Meget kompetent. Følte mig 100 procent tryk.	I meget høj grad
8	Lidt ventetid kan jo aldrig undgås, når man arbejder med mennesker, så ingen klager herfra.	I meget høj grad
14	Jeg synes, jeg har fået hurtig, venlig og kompetent behandling.	I meget høj grad
21	Vi er meget tilfredse med hele forløbet. Søde mennesker og rolige i adfærden. Der blev virkelig taget godt hånd om mig fra første til sidste besøg og samtale med lægen. Vi er MEGET tilfredse!	I meget høj grad
23	Jeg kom i god tid, og blev kaldt ind før tid.	I meget høj grad
25	Det var så dejligt, at de var klar til mig. Jeg blev kaldt ind efter to minutter. Jeg Blev udspurgt grundigt til mit bryst, og hvordan jeg havde det. Lægen og sygeplejersken signalerede tid, så det var let at slappe af. Det der ville have været helt i top, ville have været en gennemgående læge fra først til sidst. Men alle dem jeg havde med at gøre var velkvalificerede og havde sat sig ind i mit forløb. [Læge NN] havde ingen forstand på kommunikation. Vedkommende gik direkte hen til mig og smøgede skjorten til side og satte et kryds på det bryst, der skulle opereres. Og det uden et ord. Det var meget specielt. Stor tilfredshed fra mig.	I meget høj grad
28	[Jeg] synes, det var rigtig fint!	I meget høj grad
30	Modtagelsen er som de fleste steder. Man registrerer selv med sit sygeskringsbevis. Næste skridt, indkaldelse til samtale. Det er fint, at lægen præsenterer sig og giver hånd.	I nogen grad
5	Jeg var der til tiden. Da der var gået ca. 25 minutter, gik jeg hen til sekretæren og spurgte, om de havde glemt mig. Hun undskyldte med, at lægen nok var forsinket, men nu skulle hun rykke. Da jeg efter fem minutter ikke havde fået nogen besked, gik jeg hen til sekretæren igen, og fik at vide at lægen var på vej. Der gik mellem fem og ti minutter før, jeg blev kaldt ind. Var jeg ikke selv gået hen til sekretæren og havde spurgt, om de havde glemt mig - HVOR LANG TID KUNNE JEG SÅ IKKE HAVE VENTET? Jeg synes godt, der kunne være blevet oplyst om forsinkelsen. Jeg havde kørt mit sygeskringskort ind, så de vidste, at jeg var kommet. Så burde de fortælle mig at lægen var forsinket. JEG SYNTES, DET ER DÅRLIG OPFØRSEL FRA PERSONALET'S SIDE. Det må der kunne rettes op på. Jeg er heldigvis stadig i stand til at tage bus, men nogle er det ikke. Det kan give problemer for disse mennesker. Afhentning eller parkeringsbøder ved for lang ventetid, som ikke bliver oplyst ved ankomst.	I ringe grad

**Mamma Endokrin Klinik****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
 8	Den læge, som jeg var tilknyttet, havde ikke nogen god "form" i forhold til mig som patient. Men sygeplejerskerne kompenserede fantastisk for hans manglende situationsfornemmelse, eller hvad det nu var. Da jeg overgik til Kræftafdelingen, var jeg i tvivl om, hvem jeg skulle kontakte ved hvilke spørgsmål.	I høj grad
 13	Jeg fik Panodil og kvalmestillende med hjem til at tage på operationsdagen. Jeg var ikke klar over, at det kvalmestillende var binyrebarkhormon, som jeg blev virkelig meget speedet af efter operationen. Jeg sov slet ikke natten efter operationen. Jeg havde foretrukket at have kvalme i stedet for endnu en søvnløs nat. Så hvis jeg var blevet spurgt samt informeret om bivirkninger ved det kvalmestillende, så havde jeg takket nej og kun taget Panodil.	I høj grad
 14	Ikke noget der er værd at nævne.	I høj grad
 25	Jeg har absolut ikke manglet noget.	I meget høj grad
 28	Manglede IKKE noget.	I meget høj grad
 4	Efter at have fået at vide, at jeg skulle have foretaget en ultralydsscanning, da jeg havde en byld i brystet, ingen advarede om smerte i [] følte som [], i forbindelse med betændelse [].	I nogen grad

## Mamma Endokrin Klinik

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Mamma Endokrin Klinik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
6	Der var åbenbart sket en fejl i bookningen af tid, så jeg kom ikke ind til den læge, der har fulgt mig i hele mit forløb. Dette er ikke tilfredsstillende. Det gav mig noget utryghed, at en anden skulle ændre i min medicin. Jeg ville hellere, at de havde ringet/skrevet og givet mig en ny tid.	Ja
12	Der blev udskrevet medicin til en for kort periode, hvilket dog blev opdaget nogle dage efter.	Ja
24	Glemte, at jeg var diabetiker og lod mig vente en hel dag uden mad og drikke.	Ja
26	Jeg havde ved røntgen og ultralydsscanningen fået at vide af lægen (NN), at jeg ikke fejlede noget. Det eneste, jeg i løbet af fire uger skulle tage stilling til sammen med en læge, var, om jeg ville lade knuden sidde eller have den væk. Derfor undrende det mig meget, at jeg blev indkaldt allerede tirsdagen efter. Jeg havde ikke taget en ledsager med, da jeg jo havde fået at vide, at jeg intet fejlede. Yderligere skulle jeg efter operationen have svar på prøverne, men dette blev udsat flere dage, da der var sket en fejl med at få testet knuden. Ventetiden er i forvejen meget lang.	Ja
15	Ikke decideret fejl, men [det at der var] tre forskellige læger, med ca. tre forskellig anbefalinger til operation, komplicerede forløbet, og jeg skulle reopereres, hvilket skabte forsinkelse i planen og bekymring og ængstelse ved mig og min familie.	Uoplyst



