

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Hæmatologisk Ambulatorium R
Hæmatologisk Afdeling R
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	333
Besvarelser fra afsnittets patienter:	227
Afsnittets svarprocent:	68%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

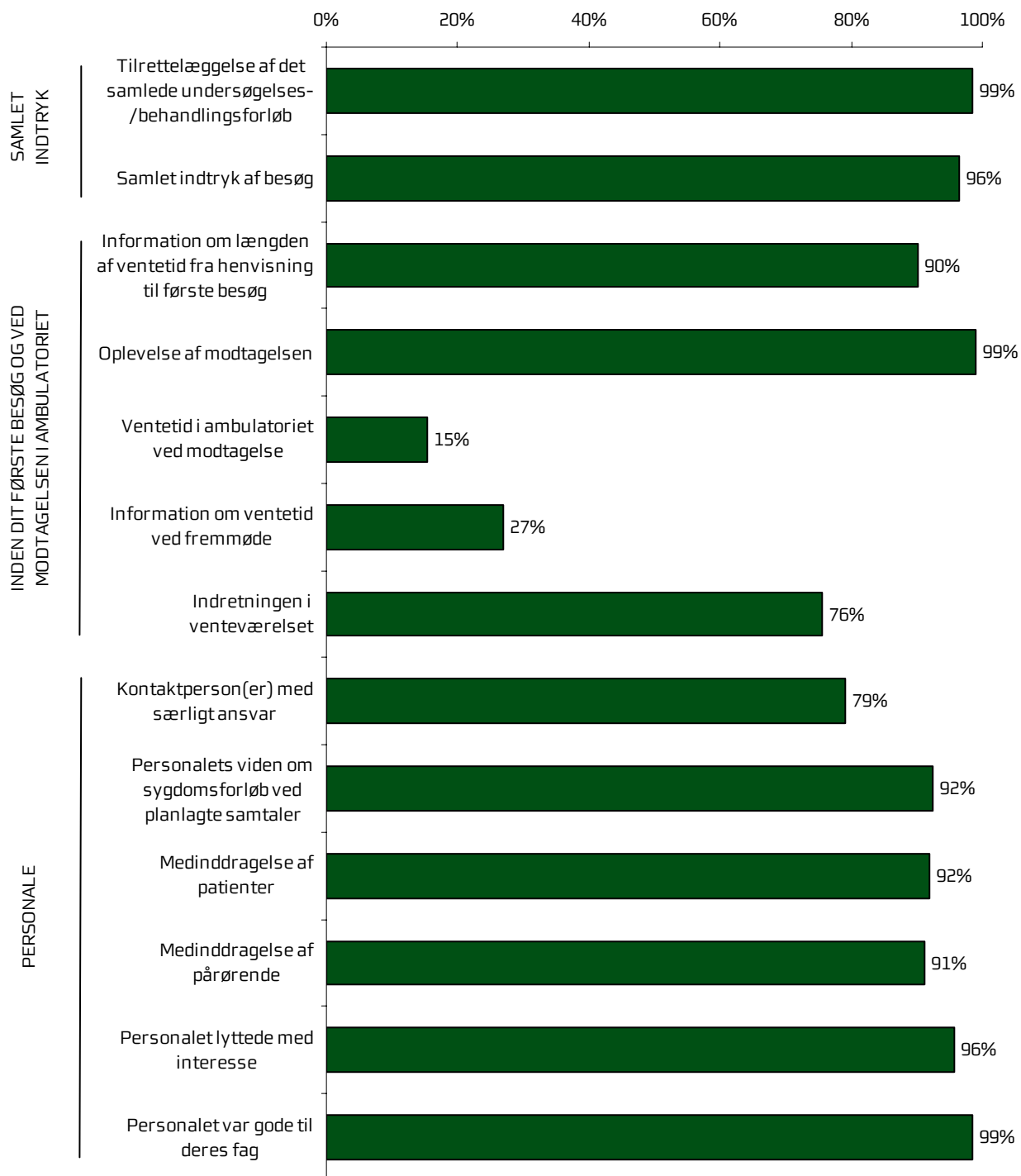
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

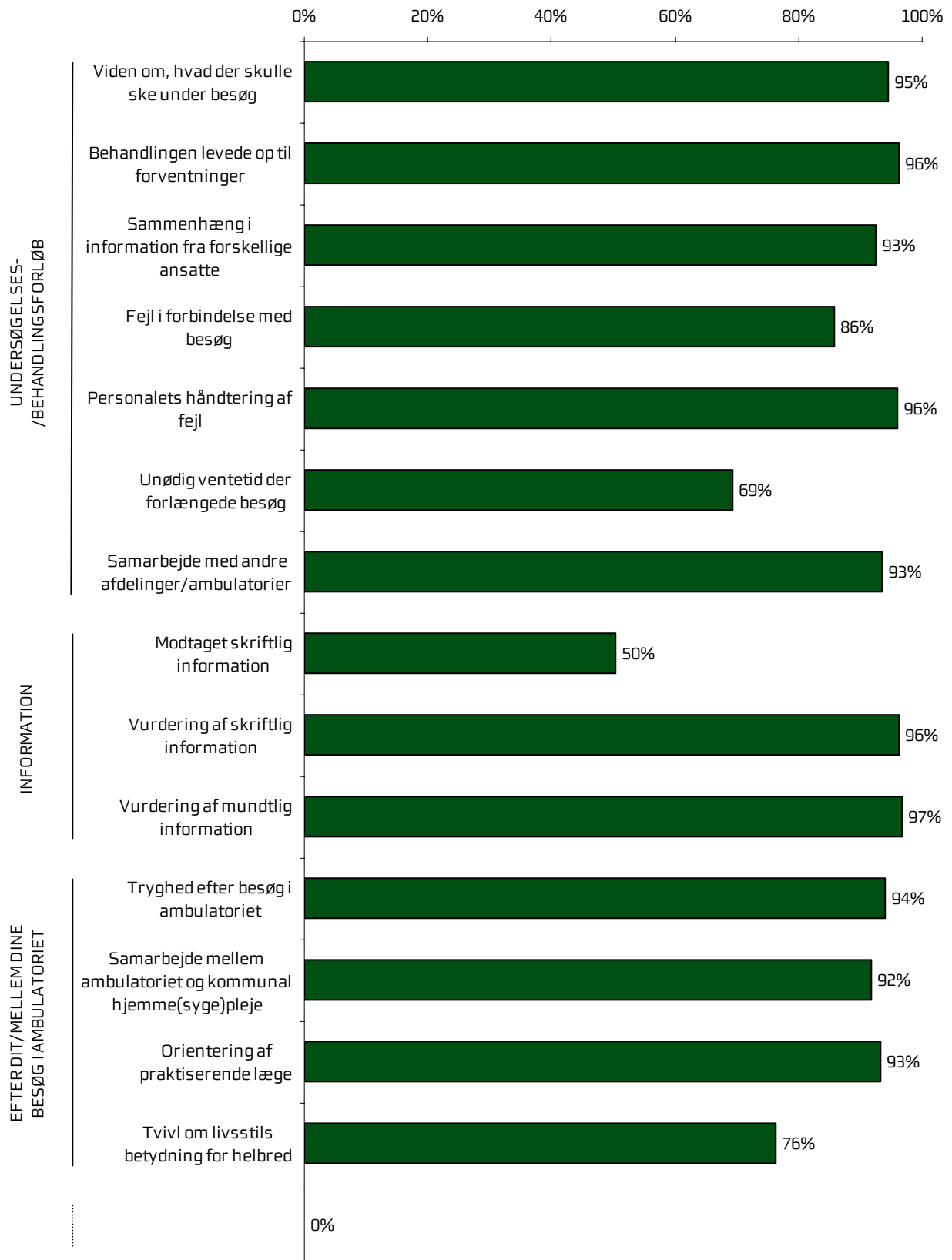
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

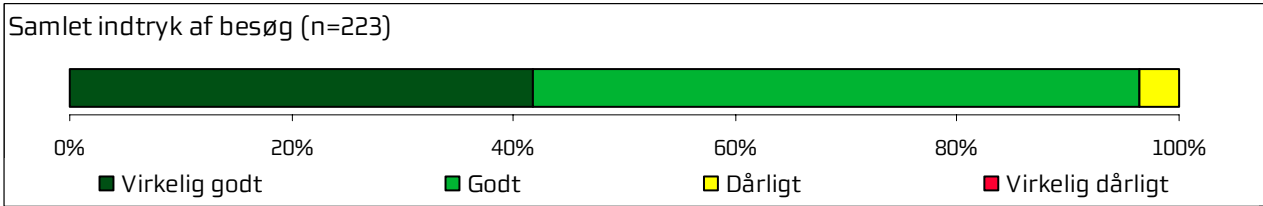
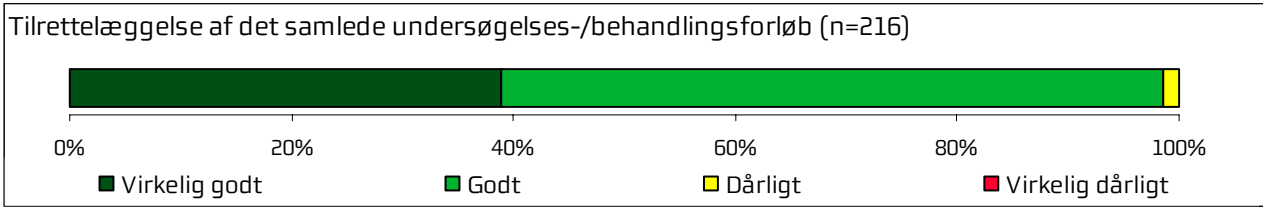
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

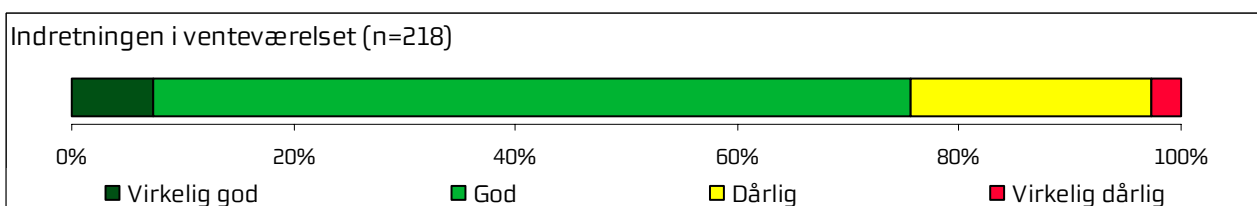
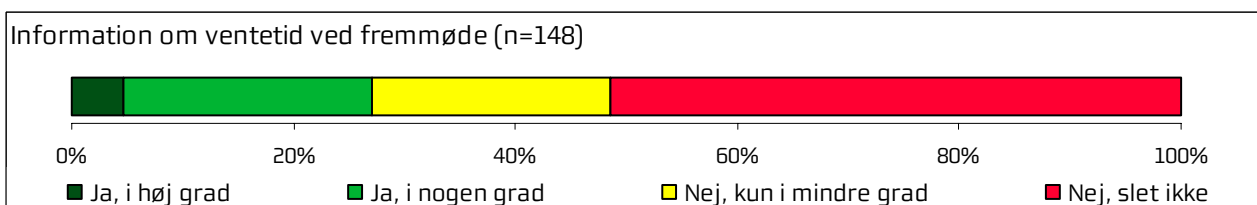
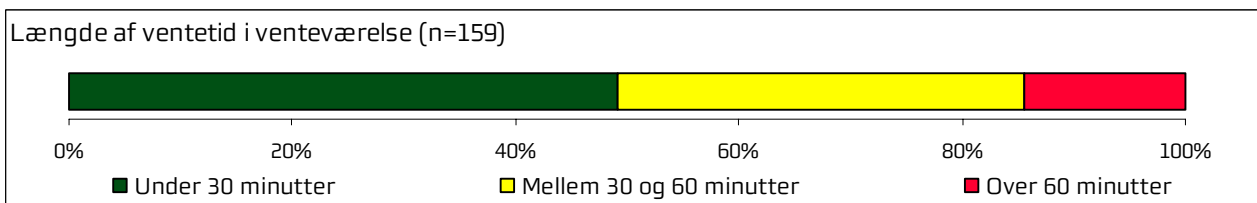
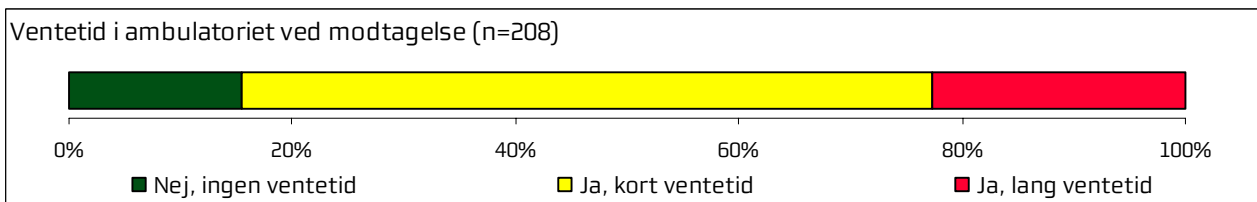
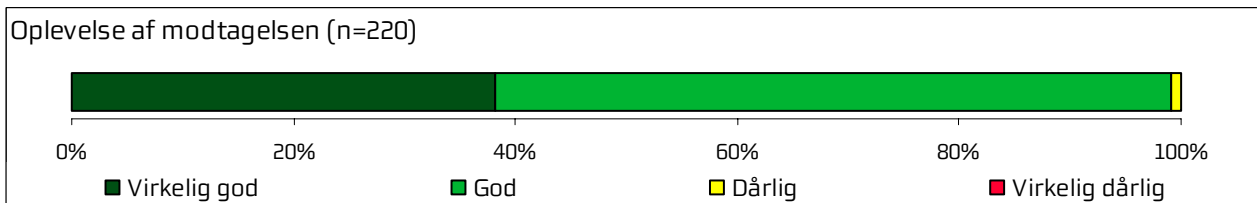
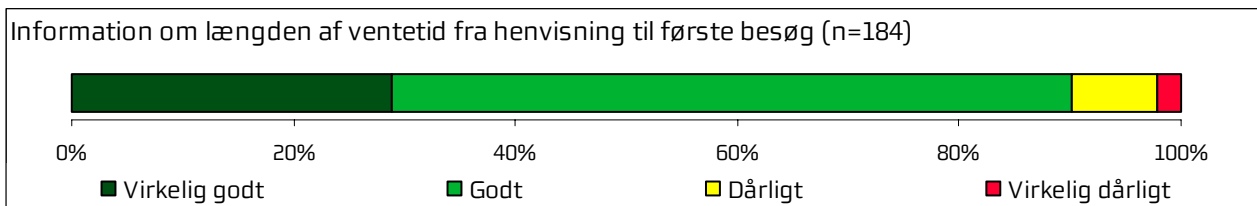
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99%	-	-	100%	86%*	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	88%*	94%

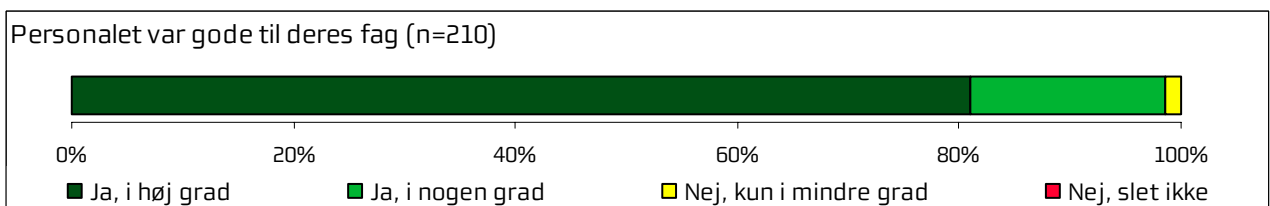
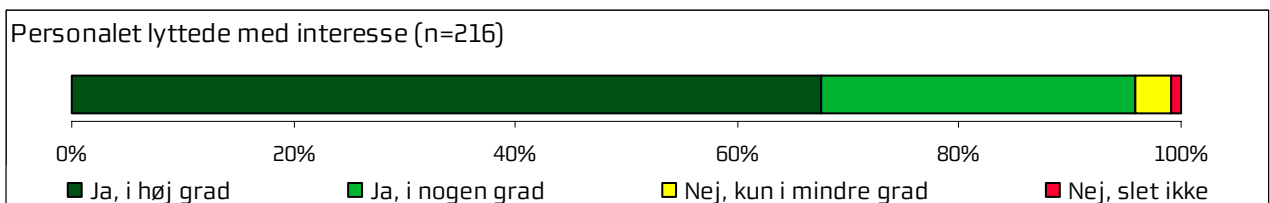
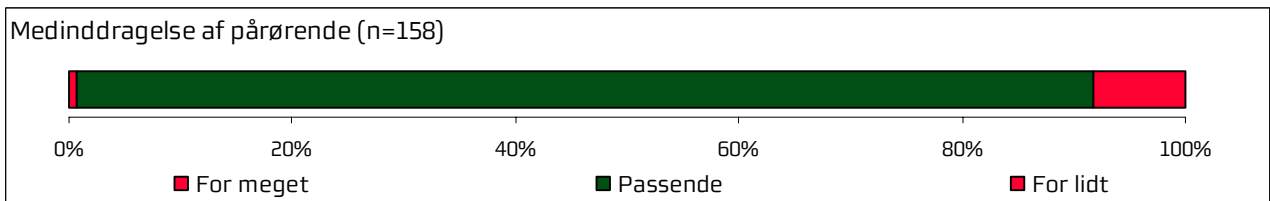
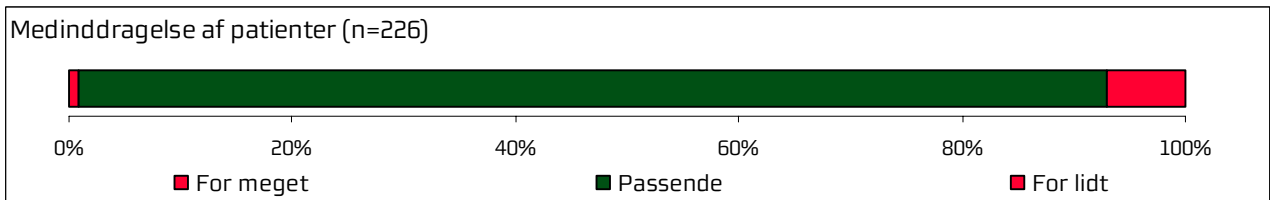
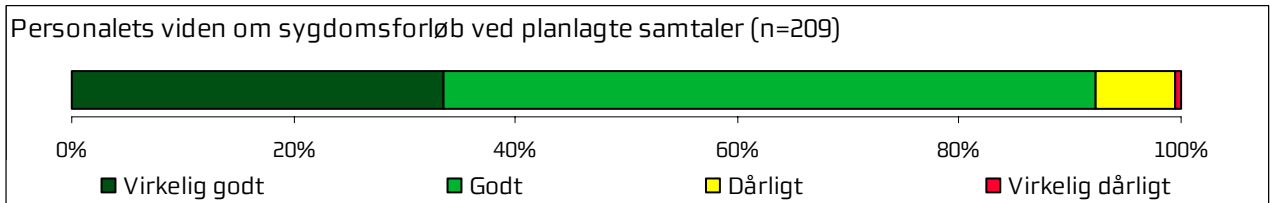
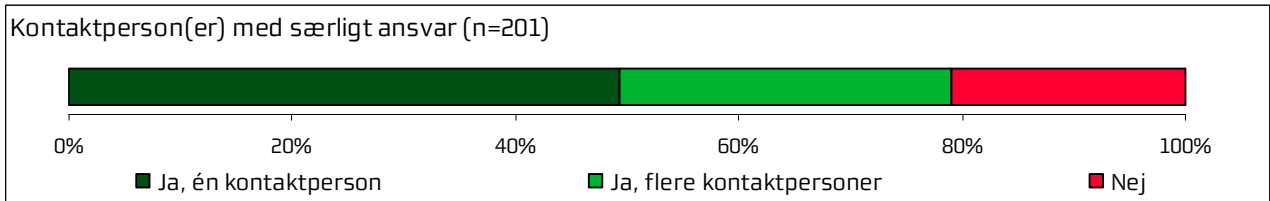
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

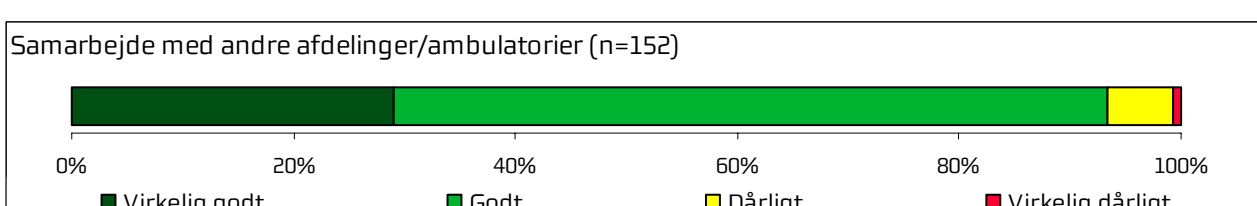
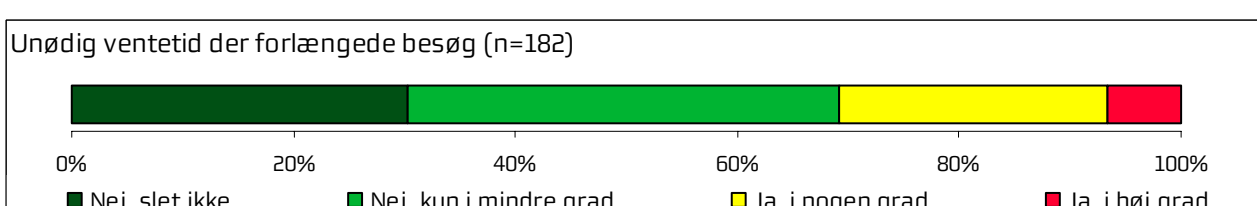
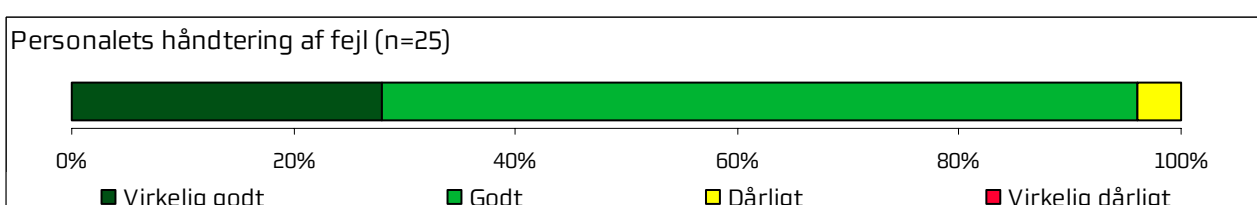
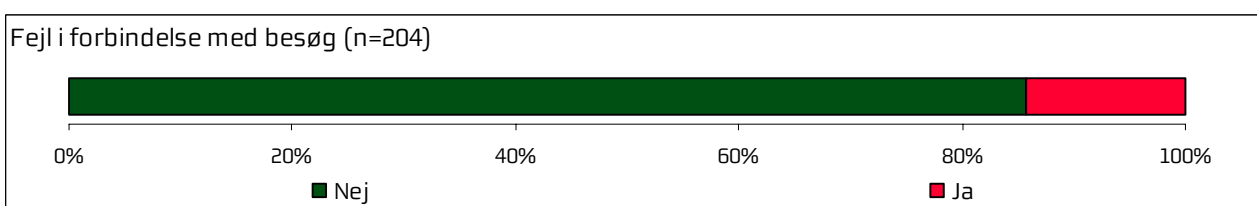
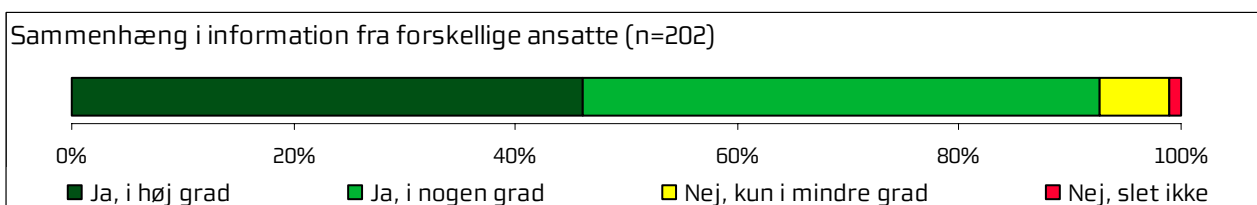
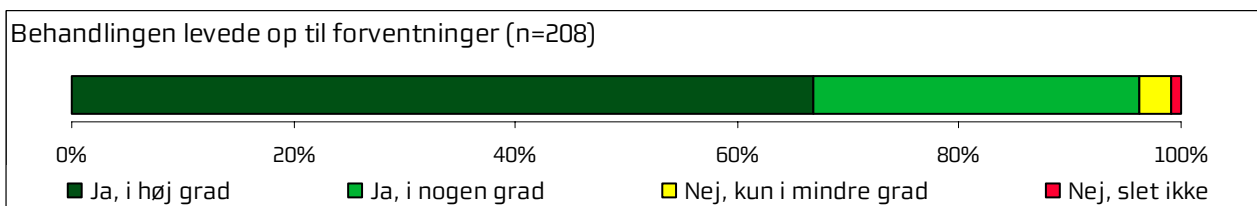
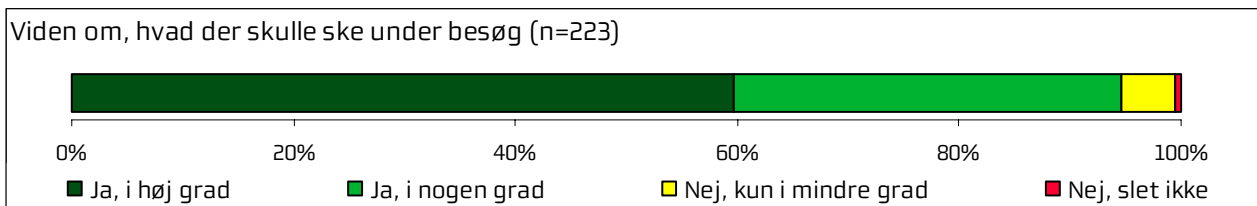
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	96%*	76%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	92%*	97%*
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	15%	-	-	50%*	10%	24%*
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	27%	-	-	69%*	19%	36%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	76%	-	-	89%*	48%*	71%

4.3 Personale



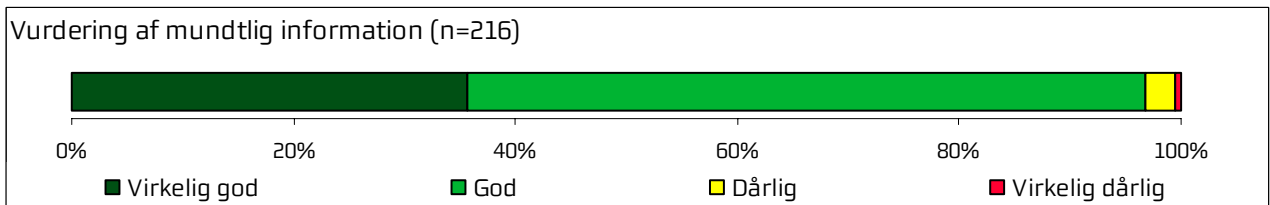
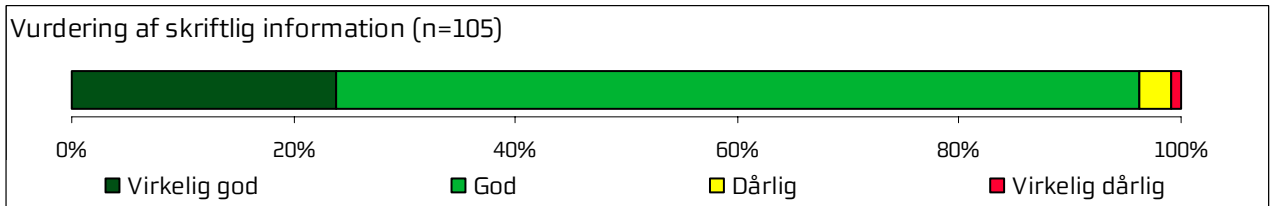
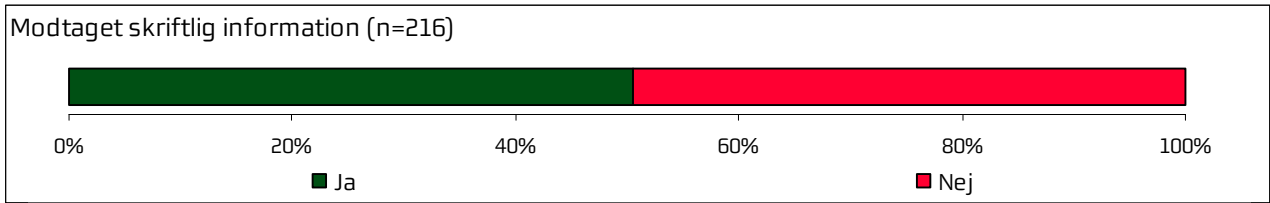
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79%	-	-	96%*	54%*	74%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	100%*	78%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	99%*	79%*	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	100%*	69%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	100%*	85%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	91%*	97%

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	96%	72%*	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96%	-	-	100%*	79%*	90%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	98%*	82%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	95%*	73%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	96%	-	-	100%	25%*	73%*
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	69%	-	-	96%*	66%	82%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%*	77%*	88%*

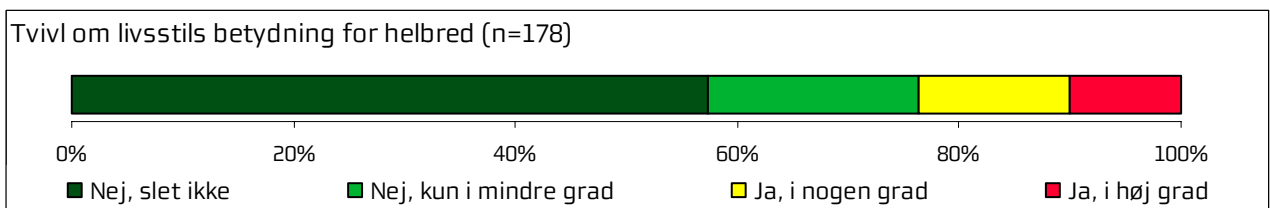
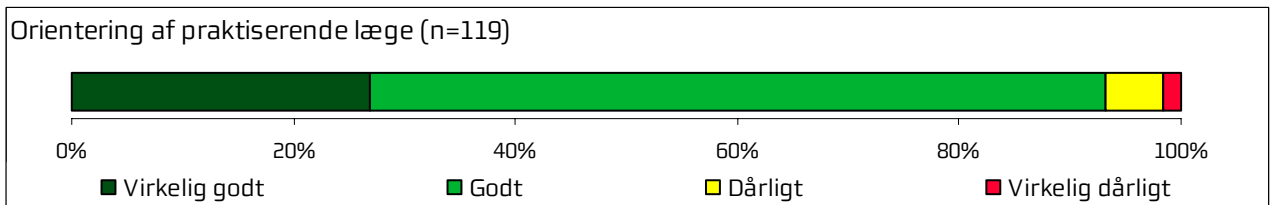
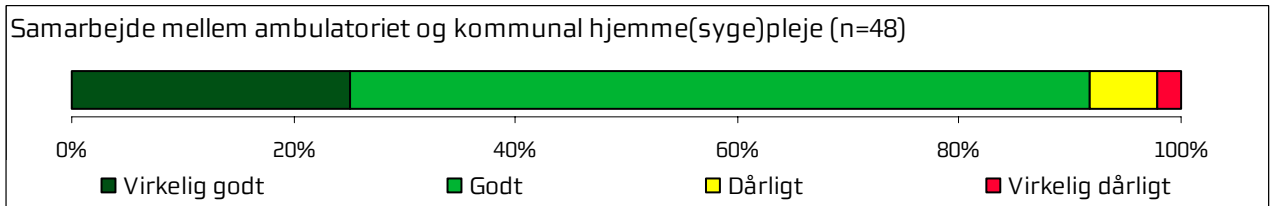
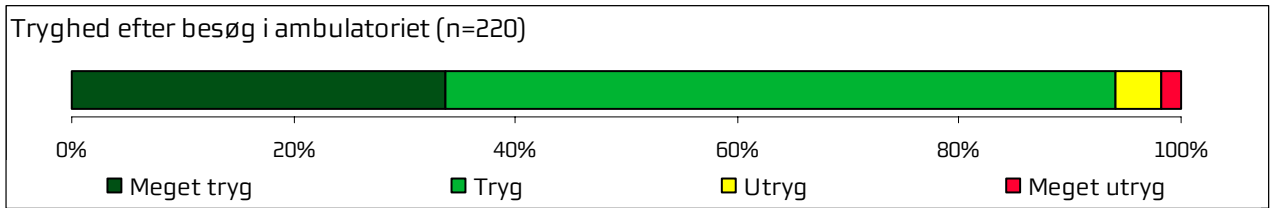
4.5 Information



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	50%	-	-	80%*	37%*	53%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	89%*	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	87%*	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

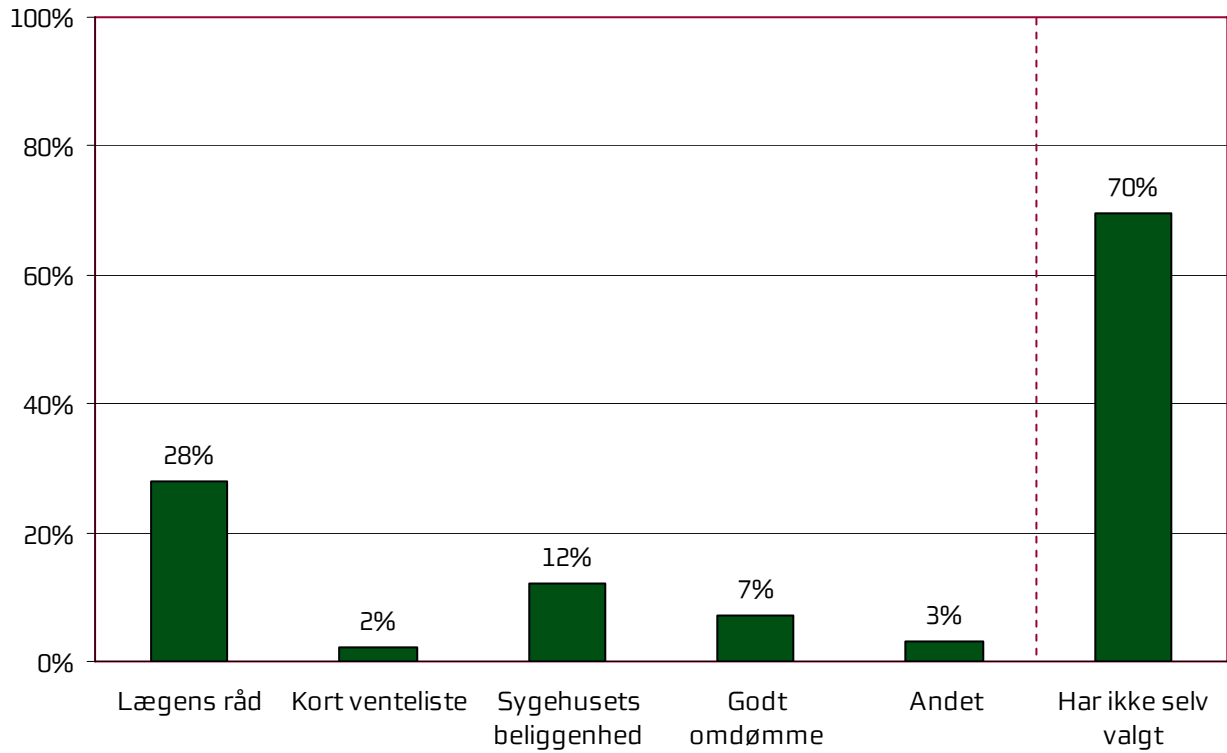


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	99%*	82%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	100%*	70%*	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93%	-	-	100%*	57%*	81%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76%	-	-	91%*	61%*	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

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



Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

Hæmatologisk Ambulatorium R

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















ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	I skal fortsætte. I er rigtig gode.	Virkelig godt
2	Kommer hos samme læge i mange år, skal ikke fortælle forløbet igen og igen. Dårligt at man mon ikke kan få dækket sine udgifter til transport, da jeg bor i en anden region. Men får kun dækket pensionistbillig billet.	Virkelig godt
3	Jeg synes egentlig, intentioner/planlægningen var ok - men handlingerne blev ikke gennemført i samme ånd/grad. Jeg synes, der virker til at være MEGET travlt - og ikke altid tid nok til patienten. Igen - der er for mange forskellige læger tilknyttet - jeg synes, det har været en ny næsten hver gang - som jo naturligt ikke kan være detaljeret inde i sagen - og ofte følte jeg, at jeg vidste mere end lægen.	Dårligt
6	I mange år er jeg kommet på ambulatoriet. Jeg har været særdeles godt tilfreds med at blive modtaget og behandlet af SAMME LÆGE NN. Også sygeplejerske NN får en tak.	Virkelig godt
8	Fået en god behandling.	Virkelig godt
9	Jeg har nu i snart et par år været i behandling samt kontrol, og i den tid har det næsten været ene af forskellige læger. Jeg har brokket mig en del over, at jeg ikke kan få en fast læge. Det ville være en stor hjælp, hvis jeg fik en fast læge, som kender til min situation. Jeg vil anbefale, at disse forhold blev bedre. Da jeg var indlagt, var jeg i en gruppe, men de sidste par gange har jeg været i andre gruppe. Det er meget forvirrende, og derfor har jeg på det sidste haft en masse forskellige sygeplejersker.	Virkelig godt
10	Undertiden (for) lang ventetid.	Godt
12	Ventetiden er for lang.	Dårligt
13	Sygeplejerskekontakten for mit vedkommende kunne godt være bedre - de er søde og rare alle sammen, men jeg er ikke deres patient. Jeg synes, at kunne gå op og få kaffe og rundstykker, er et stort plus, da blodprøverne skal tages en time før kuren. Alle gør, hvad de kan, selvom der er mange patienter og små, gamle lokaler. Jeg føler mig tryk ved at lægge mit liv i deres hænder.	Godt
14	Jeg er særdeles tilfreds med at være patient på afdelingen - humor og alvor følges godt ad.	Virkelig godt
15	Det var meget begrænset med læsestof, hvilket er en mangel, når man er i behandling en hel dag. Behandlingen foregik i små rum med mellem 2-4 patienter i rummet samtidig - til en HEL dags IV-behandling. Det giver meget uro og er stærkt belastende at være så tæt sammen med andre under mange timers behandling! Men personalet gør det rigtig godt!	Godt
17	Da jeg var i behandling på Holstebro Sygehus, havde jeg en kontaktsygeplejerske, og det savner jeg, da jeg har talt med mange forskellige sygeplejersker, der selvfølgelig ikke alle ved, hvilken	Godt



















behandling jeg får.

- ✎ 19 Lær at møde patienten med venlighed, opmærksomhed, empati, ja, endda med begrebet 'aktiv lytten'. Vi patienter er ikke bare materiale/trædesten for en læges karriere. Af egen erfaring har jeg lært, at der altid er en patient i den anden ende. Tilsvarende er det også altid en patient/et menneske, der er bærer af en række symptomer/en sygdom, ikke blot et præparat, der bare lige er for stort til et mikroskop. Hende, jeg har mødt, skulle have været dyrlæge - slagteridylrlæge. Dårligt
- ✎ 20 Hæng ikke navnene på alle dagens ambulante patienter op på væggen i gangen! Det er meget indiskret! Det skete i en ferieperiode. Det var meget uheldigt for mig og havde nogle ubehagelige konsekvenser. Godt
- ✎ 21 Venteværelset er mørkt, lille, gammelt og MEGET trist. Personalet er super søde og venlige, smilende og genkender en. Altid den samme venlige sygeplejerske. Det betyder alt at være tryk. Virkelig godt
- ✎ 22 Jeg synes, jeg blev godt behandlet og havde en god "oplevelse". På en skala fra 1-10: 10. Virkelig godt
- ✎ 23 De jeg var ret ung, synes jeg godt, at stuerne kunne have et t, en cd- eller dvd-afspiller. Eller en playstation, så man kunne få tiden til at gå lidt hurtigere, imens man fik behandling. Men af gode ting var sygeplejerskerne så søde og tog sig virkelig godt af en. Den omsorg var jeg virkelig glad for, selvom min mor også var med hver gang. En anden ting er smøbrebrødet. Det, synes jeg, er en dårlig ide. F.eks. når varm leverpostejslugt breder sig. Det fik jeg kvalme af. Jeg ved, man ofte har kvalme, men måske man kunne finde på noget mere neutralt; kiks, salat og sådan. Men i hvert fald noget, der ikke har en kraftig lugt eller konsistens. Jeg spiste aldrig der under behandling, med mindre vi selv havde noget med. Godt
- ✎ 24 Sygeplejerskerne var flinke og hjælpsomme. Manglen på en fast kontaktperson var meget frustrerende, samt manglen på at få de sande oplysninger om min tilstand var stærkt kritisabelt. Havde flere gange svært ved at få den aktuelle læge til at give mig noget for smerter. Dårligt
- ✎ 25 Kritik: Jeg fik tildelt en kontaktlæge. Ud af de 8 samtaler/behandlinger, jeg til d.d. har haft, har jeg KUN talt med denne 2 gange. De andre - 6 forskellige - har alle, når jeg har spurgt om noget, først skullet til at læse i journalen for at kunne give et svar. Svarene har til tider været forskellige, hvilket gør mig utryk. Vil føle mig mere tryk, hvis kontaktlægen kunne følge mig under hele forløbet - så vidt det er muligt. Virkelig godt
- ✎ 26 Altid tryk før og efter ambulatoriebesøg. Opstod der en enkelt gang usikkerhed hjemme, og jeg kontaktede sygehusafdelingen eller ambulatoriet, fik jeg altid en meget god behandling. Virkelig godt
- ✎ 28 Igen: før sidste indlæggelse: fremragende. Efter: de skønhedsfejl jeg har påpeget. Mit indtryk af det samlede forløb: det må blive godt! Alle er stort set effektive, venlige og dygtige, men der er jo altid noget, der kan rettes op på. "Efterbehandlingsholdet" kunne lære af det hold, der følger en op til sidste behandling/indlæggelse. Jeg har indtryk af, at det kunne sættes mere "på skinner"! Det har fungeret meget flot, og det har følt venligt og godt, hvis jeg har haft brug for hjælp og støtte til et akut opstået problem! Her står alle "på hovedet" - dejligt og meget trygt! Når jeg er der til behandling, er ALLE stort set søde og hjælpsomme, og man er ventet! Det er faktisk meget flot, at der i mit lange forløb kun har været en totalt dårlig oplevelse - og det var endda mit første ambulante besøg efter indlæggelsen, hvor jeg i den grad var spændt på, hvordan mine prøver så ud! Ærgerligt! Flot med adgang til kaffe, vand, mad - alt dette fungerer flot og godt! Godt
- ✎ 30 De ansatte sygeplejersker er utroligt søde og har stor omsorg for patienterne. På lægesiden kan Godt










Bilag 1

det være problematisk, at der kun er læger på vagt, der taler dårligt dansk. I forbindelse med kliniske samtaler er der for lang ventetid. Normalt: 30-60 minutter. Mål: maksimalt 10 minutter.

- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 33 | Dejligt at få serveret kaffe og rundstyk. Også frokost. | Virkelig godt |
|  | 34 | Øjebliksinformation og tilbagemelding kan gøres lidt bedre. Undersøge muligheder for at reducere ventetider i dagens løb. | Virkelig godt |
|  | 35 | Den meget store venlighed og imødekommenhed er uvurderligt for både patienter og pårørende. | Godt |
|  | 38 | Det ville være en fordel, hvis man blev INFORMERET om eventuel ventetid og varigheden af denne ved ankomsten til ambulatoriet. Man føler sig lidt som et nummer, når man ikke aner hvor længe, man skal vente. Venteværelset kunne godt være større, så man ikke skal sidde på gangen. | Godt |
|  | 43 | Der er for længe imellem, jeg har min egen kontaktlæge. | Godt |
|  | 44 | Det ville være rart at have den samme læge i sygdomsforløbet. | Godt |
|  | 45 | Jeg synes, at man ALTID bør få en print af ens journal og ikke være nødt til at bede om den. En anmodning om en journal kopi opfattes af personalet som en mistænkeliggørelse af behandlingen/behavioren. | Virkelig godt |
|  | 46 | Personalet er utrolig stresset, og der kunne være mere tid til patienten. Har ind imellem mødt personale, som havde lidt tid til nærhed og omsorg. Stort plus - har haft den samme læge, og der var ingen stress. | Intet svar |
|  | 47 | Jeg mangler en uddybende samtale (sammen med pårørende) om alt vedrørende min sygdom, f.eks. selve sygdommen, medicin, virkning af medicin, bivirkninger ved medicin - både kortsigtet og langsigtet, fremtid, arbejdssituation, livsstil, kost og motion, forsikringer, økonomi, hjælp fra kommune og andre relevante ting, når man pludselig har en kronisk sygdom. Det er ikke nødvendigvis noget, afdelingen kan klare alene, men det kunne være et team bestående af flere forskellige instanser, som man får en samtale med. Kunne også godt bruge en "manual" med en masse praktiske informationer - en slags opslagsværk, som kan bruges i hverdagen. Derudover synes jeg, at det ville være rart med en introduktion til ambulatoriet, når man kommer første gang - en gennemgang af daglige rutiner og arbejdsgange samt en oversigt over personalet. | Godt |
|  | 49 | Venteområde usammenhængende (gang plus venteværelse). Man sidder i trafikeret område på gang. | Godt |
|  | 50 | Bedre kommunikation sygehusene imellem - oplevede "ping-pong" forløb med henvisninger, der var/var ikke sendt/modtaget. Tak til mange personaler for venlige smil, forespørgsler, opmuntrende ord! | Godt |
|  | 51 | Det var lidt af et chok at modtage indkaldelse i weekenden, hvor at jeg ikke kunne kontakte nogen før mandag. Jeg var jo ikke selv klar over, hvad jeg fejlede. Brevet indeholdt en masse om behandling på afdelingen, om hospice osv., det var en stor mundfuld, det kunne godt have været gjort på en anden måde. | Godt |
|  | 52 | Kortere ventetid. | Virkelig godt |
|  | 53 | Altid venlige og imødekommende. | Virkelig godt |

-  54 Nedsæt ventetiden. Det er dejligt med det søde personale, samt muligheden for at få en kop kaffe. Godt
-  55 Flot!!! at jeg var tilknyttet én bestemt læge. Det må være stressende for personalet - og for os patienter - at der er ventetid - være mere realistisk med tidsforbruget - da der altid er!! (flot!) tid til, at en samtale tager den tid, der er brug for. Virkelig godt
-  57 Jeg har mestendels fået en særdeles god behandling på Århus hæmatologiske afdeling. En enkelt, men centralt væsentlig episode med en læge har gjort det vanskeligt at svare entydigt på spørgsmål. Godt
-  58 Jeg syntes, at det var dejligt, at jeg kunne få flere undersøgelser på samme dag, så var jeg fri for at skulle køre mange gange. Det vil jeg gerne takke for. Det viser, at personalet ikke kun tænker fagligt, men også menneskeligt. Virkelig godt
-  59 Mødet med den første læge faldt MEGET positivt ud, men med skiftende lægekontakt fra gang til gang blev aftalerne med den første læge ikke fulgt op. Jeg følte mig på herrens mark! Dårligt
-  60 Alt fungerer godt. Personalet godt organiseret på trods af, at Edb-systemerne på dette hospital og vedligeholdelse af samme må datere sig 15 år tilbage i forhold til systemer i private virksomheder inklusiv min egen. Virkelig godt
-  61 Er på alle måder fuldt tilfreds med ambulatoriet. At jeg ikke kan helbredes er livets vilkår. Virkelig godt
-  62 Jeg synes, at det er rart, at man har den samme læge - det giver en ro i det daglige. :-) Jeg har også haft ringet til lægen, hvor jeg var usikker, men han fik mig til ro og havde god tid til at tale i telefonen - det betyder meget. :-) Ha! en god dag. Virkelig godt
-  63 Ventetiden kan være lang, men jeg ved, at lægerne har travlt. En sygeplejerske spurgte, om jeg ville vente på min egen læge eller have en anden læge, da min læge var forsinket. Virkelig godt
-  64 Jeg bor 30 km fra Århus og har selv bil, så det er en fordel, hvis man ellers kan finde en parkeringsplads. Jeg ville være træt af det, hvis jeg skulle bruge de offentlige transportmidler, da jeg så skulle afsætte en hel dag til det. Virkelig godt
-  65 Informere den enkelte patient, når ventetiden overskrider 30 min. Godt
-  66 Jeg synes alt er godt. Virkelig godt
-  67 Afkorte ventetiden. Godt
-  69 De ansatte er meget dygtige og empatiske. Søde mennesker generelt! Virkelig godt
-  70 I begyndelsen var der skiftende læger, og det var mit indtryk, flere ikke kendte ret meget til min sygdom. Jeg bad om en fast læge og fik det. Virkelig godt
-  71 De kunne godt informere om, hvis ventetiden er lang. Godt
-  72 Det hele var fint. Virkelig godt
-  73 De sygeplejersker, der har med mig at gøre, er virkelig meget dygtige. Godt

Bilag 1

- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 74 | Ideelt set kunne det være en fordel med enkelt sengstuer til kemobehandling, da mange har pårørende med, og mange er i krise. | Virkelig godt |
|  | 75 | Det kunne godt virke noget forvirrende, at jeg i en periode havde forskellige læger, de skulle tilse mig, og der kendte mig ikke rigtig. Det er dog senere blevet ændret, så jeg i dag har en fast kontaktlæge plus en i reserve, som også kender mig. Det er meget betryggende! | Godt |
|  | 76 | Det er virkelig dejligt, når man er i kemo hele dagen, at der er kaffe og rundstykker, og frokost til middag. | Virkelig godt |
|  | 77 | Det er et fantastisk sted. Fantastiske sygeplejersker og læger. NN er en fantastisk læge. | Virkelig godt |
|  | 78 | Min sygdom kræver blodprøver før jeg skal tale med lægen, men det er ikke særlig rart, at det skal foregå et andet sted, og man skal gå fra den ene bygning til den anden. | Godt |
|  | 79 | Super personale! | Godt |
|  | 80 | Der er en virkelig god omgangstone, både mellem ansatte og ansatte/patienten. | Godt |
|  | 81 | Alt var godt. Tog sig også af min mand, som har en meget dårlig ryg. Fik en briks ved siden af mig og kunne ligge ned. Fin, fin behandling. | Virkelig godt |
|  | 82 | Meget små rum til de mange patienter, der kommer rigtig mange hver dag - så nye lokaler til personale og patienter. | Virkelig godt |


















Hæmatologisk Ambulatorium R

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




ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	[Jeg] har haft denne sygdom i 20 år, men er aldrig kommet ind til tiden - men personalet er super.	Virkelig godt
3	Med hensyn til ventetid - lægen var ikke inde i systemet - blodprøver taget før konsultation - dette bevirkede, at hun ikke vidste, jeg var kommet - så jeg måtte selv gøre opmærksom på, at nu var der altså kun ti min., til jeg skulle til scanning - det betød, at selve konsultationen blev hastet igennem. Følte ikke, der var tid til spørgsmål - fik ikke melding om ændring af kontrol - scannes med større mellemrum etc. Generelt er jeg undrende over den måde, der planlægges med kontaktlæge - jeg har haft ny læge næsten hver gang. Måske set min kontaktlæge 4-5 gange ud af rigtig mange gange. Det er ikke optimalt. Har netop fået konstateret ny sygdom, hvor jeg går til behandling i Esbjerg - der er ALTID kontaktsygeplejerske og læge - ved godt, det er mindre sted, men det må være et spørgsmål om planlægning.	Dårligt
4	Lidt flere gode stole i venteområdet vil være dejligt. Der er for mange ubekvemme stole. Hårde ved ryggen.	Godt
5	Indlagt/udskrevet i perioden vinter til sommer. Derefter kontrol i ambulatoriet.	Virkelig godt
11	Meget positivt og engageret personale.	Virkelig godt
13	Venteværelset er OK, men gangen med de dystre malerier er forfærdelige - fiskene OK.	Godt
15	Ventetiden fra henvisning til første besøg i ambulatoriet var reelt meget kort (under 2 uger), hvilket var meget mindre end min læge havde forberedt mig på.	Godt
19	Jeg sad alene i venteværelset, lægen kom ud fra en stue, stillede sig op i den anden ende af lokalet og råbte et navn (mit gode danske navn, men udtalte det forkert). Hun kunne godt have bevæget sig de seks meter hen over gulvet hen til mig og spurgt: "goddag, er det dig, der er XX?"	Dårligt
20	Har været ambulans patient i cirka tre år. Derefter afsluttet i 1/2 år. Herefter genhenvist. Skuffende at blive betragtet som "ny"/"ukendt" patient og blive tildelt en ny kontaktlæge og kontaktsygeplejerske, når dem jeg havde, stadig er ansat.	Godt
23	Der kunne måske godt ligge nogle blade til unge også.	Godt
24	Jeg vil kritisere modtagelsen pga. lægens opførsel og villighed til at tage sig tid til at give en ordentlig information og besvare spørgsmål. Modtagelsen ved skranken var venlig.	Dårligt
25	Ved de tre samtaler jeg har haft til dags dato var ventetiden hver gang mellem 1 1/2-2 timer, hvilket jeg synes er uacceptabelt, men jeg har dog forståelse for, at der kan være lidt ventetid.	Virkelig godt
28	Mit første besøg var en dårlig oplevelse lige fra receptionen og til og med besøg af læge og sygeplejerske. Alle var stressede og forjagede. Synd - for jeg synes totalt set, at mine besøg ambulans	Godt

Bilag 1

efterhånden forløber uproblematisk (jeg er der jævnligt). Men hvor ville det være dejligt med mere vejledning i kost, motion, vitaminer i "tiden efter kemo/behandling/sygehusindlæggelse m.v.".










- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 34 | Jeg blev overført fra sengeafdelingen efter akut indlæggelse, derfor ingen ventetid. | Virkelig godt |
|  | 35 | Man kunne ikke fortælle mig noget om, hvor lang tid jeg skulle vente, inden jeg ville få en indkaldelse. | Godt |
|  | 36 | Efter mange besøg på forskellige sygehuse, har jeg aldrig haft problemer. Behandling altid god, dejligt personale. | Virkelig godt |
|  | 37 | Altid smilende personale. | Virkelig godt |
|  | 39 | Jeg ventede i tre timer på at få en samtale med en overlæge. Til sidst kom jeg ind til en anden læge. | Dårligt |
|  | 40 | Blev indlagt akut for et par år siden, herefter er det gået uden ventetid hver gang. | Virkelig godt |
|  | 41 | Ventetiden skyldes, at blodprøver ikke var nået frem. | Godt |
|  | 45 | Personalet, lægesekretærerne er særdeles venlige. Men det ville være ønskeligt at blive oplyst om ventetid og hvor lang ventetid, der kan påregnes. | Virkelig godt |
|  | 49 | Der har været vekslende ventetider i de mange år, jeg er kommet på ambulatoriet. Et par gange er jeg kommet ind umiddelbart efter ankomst, og nogle gange har ventetiden været mellem 30 og 60 minutter. | Godt |
|  | 50 | Venteværelse: for lille. Mange patienter på gangen. En del forbigående "personaler" smilede venligt - andre så ikke på de ventende - "næsen i sky"/"fjernt blik". (Under selve behandlingsforløbet var alle sygeplejersker MEGET venlige og opmærksomme). | Godt |
|  | 54 | Jeg synes, at der generelt er alt for meget ventetid. Trods fast mødetidspunkt med læge har ventetiden været op til en time uden forklaring. | Godt |
|  | 55 | Der er ofte 30-80 minutters ventetid, da undersøgelser og samtaler tager længere tid end planlagt. Afsæt tider realistisk! | Virkelig godt |
|  | 56 | Min læge kunne ikke finde ud af, hvad jeg fejlede, så han ringede til afdelingen og talte med en læge, og han kunne fortælle ham, hvad jeg fejlede, og så fik jeg hurtigt en tid på ambulatoriet for at blive rigtigt undersøgt. | Intet svar |
|  | 59 | Fin modtagelse. Hurtig indkaldt. Fin koordination med sygeplejersken angående et tidspunkt. | Dårligt |
|  | 61 | Ventetiden kan være varierende af forskellige årsager. Indimellem kommer jeg også ind før tiden. Har absolut intet negativt at sige om tingene - tværtimod oplever jeg en særdeles god behandling på alle måder. | Virkelig godt |
|  | 64 | Jeg vidste intet om min sygdom før, jeg fik stillet diagnosen. Så der har været mange spørgsmål fra min side. De forskellige læger har været utrolig gode og venlige til at forklare, hvad der skal ske og gode til at berolige mig, da jeg var meget usikker. | Virkelig godt |
|  | 71 | Jeg var ikke rigtig informeret om, hvad jeg fejlede. Men fik en god behandling derude. Manglede | Godt |

dog nogle informationer om min sygdom, som jeg først fik ved 4.- 5. besøg...

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 74 | Alle gange før seneste besøg har ventetiden været over 60 minutter. Det er uhensigtsmæssigt, at der er stole ude på gangen, hvor patienter venter på at komme til ved skranken. Det er som "Fredericia Banegård". | Virkelig godt |
|  | 81 | Alle var utrolig søde. | Virkelig godt |
|  | 82 | Får altid en god modtagelse. Bliver sat ind i behandlingen. | Virkelig godt |

Hæmatologisk Ambulatorium R

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	13		Godt
	18	Forkert mødetid.	Godt
	19	Var lovet den præcise diagnose i løbet af tre uger ("jeg vil ikke udelukke, at den er aggressiv"). På mødedagen blev jeg pr. tlf. orienteret om, at det ene laboratorieprøve stadig manglede.	Dårligt
	23	Det er bedre at have en læge.	Godt
	31	Ofte ventetid på levering af medicin.	Godt
	48	Hændeligt uheld ved kanyleindføring.	Virkelig godt
	52	Blodprøve.	Virkelig godt
	57	Manglende viden hos den hovedansvarlige læge.	Godt
	68	Under mit sidste besøg i ambulatoriet oplevede jeg en meget frustrerende diagnose/behandling og specielt mangelfuld information fra læge NN. Jeg følte mig decimeret til et sagsnummer.	Godt
















Hæmatologisk Ambulatorium R

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Stor ros til de læger, der tager sig af mig!	Godt
11	Jeg er dybt imponeret over personalets engagement, trods de for mig at se temmelig stressende arbejdsforhold. Personalet er smilende og hjælpsomt.	Virkelig godt
13	Jeg ved, at jeg har en kontaktsygeplejerske, som jeg også ser, men apparaturet bliver altid passet af andre. Generelt har jeg ingen klager, men sygeplejersken har travlt, så snakken bliver ved opstart - der er altid en anden, som skal have opmærksomhed. En egentlig snak med en sygeplejerske er der ikke. Min læge er grundig, sød og rar, og jeg venter gerne for at tale med ham. Han har al den tid til snak, når jeg er der.	Godt
16	Jeg skal på to hospitaler, hvor jeg får taget samme blodprøver - dårligt samarbejde.	Virkelig godt
19	Ved det første møde med hospitalslægen på hæmatologisk laboratorium STARTEDE hun med en foreløbig, formodet diagnose og skitserede derefter behandlingen samt antydede, hvordan sygdommen kunne ende (også mit endeligt og ubehageligt). FØRST DEREFTER tog hun fat på anamnesen! Og besluttede sig så til sidst for hvilken laboratorieundersøgelse, der skulle bestilles tid til. Det var godt nok den omvendte rækkefølge af, hvad man ellers gør som diagnostiker/behandler. Var stillet en lokalbedøvelse i udsigt (som det er standard på Rigshospitalet, ifølge 'Risens' hjemmeside) i forbindelse med udtagelse af en prøve. Men det var ikke nemt at få sådan en lille injektion i håndryggen. Først nægtede den pågældende læge "for din egen skyld, for det vil ødelægge din dag". Jeg insisterede - snak frem og tilbage, men fik heldigvis rigtig god støtte af en sygehjælper. Så lægen endte med dels at stikke hul på en åre og endelig at hente en anden læge, som kunne give mig de eftertragtede 5 ml. et eller andet. Prøven blev taget og min dag blev ikke ødelagt. Men givet min egen uddannelse bliver jeg mere og mere forundret over lægers holdning til deres 'arbejdsmateriale'. I andre dele af sundhedssektoren er det ingen hemmelighed, at nervøse patienter får en lavere smertetærskel. Hvad mon man lærer som stud.med. om den slags?	Dårligt
20	Der er informeret meget forskelligt om prøveresultater af to forskellige læger. Det er utilfredsstillende først fire måneder senere at få at vide, at der var for høje tal i en blodprøve. Den tidligere læge havde fire måneder forinden fortalt, at prøveresultatet var perfekt! Det er utrygt.	Godt
24	Oplysninger om mit behandlingsforløb blev ændret uden det blev mig oplyst. To måneders ekstrabehandling med kemoterapi. Mange skiftende kontaktpersoner gjorde forløbet frustrerende. Generelt svært at få sandheden at vide om, hvor fremskreden min sygdom var.	Dårligt
28	Efter diagnosen blev stillet: fint, fint forløb med samme kontaktperson. Efter min indlæggelse, behandling osv. og efter udskrivningen, hvor jeg skulle/skal gå til kontrolbesøg jævnligt, er min oplevelse, at "efterbehandlingen" ikke er kørt helt så stramt på skinner. Jeg følte mig lidt "på Herrens mark" efter udskrivelsen - set i forhold til tiden FØR den sidste indlæggelse, som var det sidste led i min behandling, og hvor planlægningen nøje blev fulgt. Det kunne være dejligt ved det første kontrolbesøg at få mere hjælp til, hvad man selv kan gøre - f.eks. med vitaminer eller andet. Det	Godt

Bilag 1

kunne også være "rart", hvis det nogenlunde var de samme læger, jeg kom til. Sygeplejerskerne er i teams, så det fungerer rimelig godt (mht. kendskabsniveauet til sygeplejerskerne!).

- | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 29 | Meget menneskelig og venlig læge. | Virkelig godt |
|  | 32 | Afdelingen koncentrerede sig kun om blodet, selvom en hjertefejl blev påvist ved undersøgelsen og behandling på hjerteafdelingen var påkrævet og skulle have været iværksat. | Virkelig godt |
|  | 35 | Jeg har netop afsluttet en behandling, som omfattede otte kure med Mabthera i kombination med kemoterapi. Inden hver behandling snakkede jeg med en læge. Det blev til syv forskellige læger. Første og sidste gang var min kontaktlæge. Den sidste gang fik jeg at vide, at det forvirrende forløb skyldtes, at min kontaktlæge havde været sygemeldt. Det er ok, men behøver man derfor have SYV FORSKELLIGE læger? Det havde også hjulpet på forståelsen, hvis man havde fortalt mig, hvorfor jeg aldrig så min læge. | Godt |
|  | 39 | Da jeg skulle have taget blodprøver, blev jeg behandlet som om, jeg var alvorligt syg (kræft), hvilket jeg ikke var. | Dårligt |
|  | 42 | Stor ros til læge NNs engagement i at finde årsagen til min lidelse, som har varet i mange år og utallige sygehusbesøg hos diverse specialister. For første gang møder jeg en læge som påtager sig rollen som tovholder i mine undersøgelser. | Virkelig godt |
|  | 45 | Levering af egnet blod fra Skejby til Amtssygehuset tog enormt lang tid og betød to dages indlæggelse mere end beregnet. Der er for få blodvarmeapparater til rådighed for personalet. Behandlingen blev udsat til næste dag. | Virkelig godt |
|  | 49 | Har kun gået til kontrol/undersøgelser. | Godt |
|  | 50 | Mødte for mange "kontaktpersoner". Ved samtalen forud for hvert kemoterapiforløb var det ofte en ny person. Mod afslutningen af forløbet var det svært at få overblik over, hvad der herefter kunne/skulle ske opfølgende. Jeg følte, jeg selv skulle være tovholder, bl.a. arrangere strålebehandlingsforløb på andet sygehus (starttidspunkt mv.). | Godt |
|  | 54 | Igen - meget ventetid! Behageligt personale. | Godt |
|  | 55 | Der bliver taget flot højde for lige præcis mine behov. | Virkelig godt |
|  | 56 | Jeg kunne desværre ikke tåle medicinen, jeg fik. Jeg fik høj feber og måtte indlægges, men har nu fået noget andet medicin, og det går godt indtil videre. | Intet svar |
|  | 57 | Siden denne afdeling drejer sig om det lægelige, må jeg her anføre min utilfredshed med den læge, der oftest behandlede mig over en årrække. Ved senere besøg (andre læger) har jeg ikke haft noget at indvende. Og det øvrige personale har altid været meget venlige og imødekommende. | Godt |
|  | 59 | De divergerende informationer om mit behandlingsforløb, givet af de for hvert besøg nye læger, resulterede i en mere vildledende end vejledende hjælp. Jeg fik nærmest indtryk af, at der forelå en hierarkisk behandlingsmæssig konflikt bag "kulisserne". | Dårligt |
|  | 63 | Den skriftlige information, jeg har modtaget, var et vaccinationskort. | Virkelig godt |
|  | 64 | Da det er en kronisk sygdom, jeg har, skal jeg fortsat gå til kontrol på ambulatoriet, og det er jeg | Virkelig godt |

meget tryk ved. Alle sygeplejersker og læger er meget venlige og undskylder hvis ventetiden er lidt lang. Jeg tager læsestof og håndarbejde med, så tiden ikke bliver spildtid. Jeg venter altid en time først, da jeg får taget blodprøve, som skal laboratorieundersøges inden lægebesøg.

- | | | | |
|---|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ | 65 | Samarbejdet med bioanalytikerne/afdelingen har nogle gange betydet, at der skulle ventes mere end en time på blodprøverne. Det har betydet lang ventetid et par gange - over to timer fra blodprøve til samtale. Mange skiftende læger hvoraf en enkelt ikke har været hæmatolog. | Godt |
| ✎ | 73 | Jeg skiftede læge, og fik det indtryk, at hun ikke læste min journal. Jeg blev trappet ud af noget medicin, fordi det ikke virkede på mig. Min nye læge ville give mig det igen. | Godt |
| ✎ | 75 | De fokuserede i første omgang for meget på min kroniske lidelse og overså mine symptomer på et mavesår. Da man efter kraftig opfordring fra min familie, blev jeg lovet en kikkertundersøgelse, men den kunne i første omgang først finde sted ca. 1½ måned efter indstillingen. Min datter, der er indenfor hospitalsvæsenet, ringede til ambulatoriet og sagde, at hendes fars tilstand var alvorlig, og jeg skulle have undersøgelsen omgående. Jeg fik en tid dagen derpå, hvor der blev konstateret et mavesår og kræft i maven. Den er heldigvis væk nu efter mange behandlinger. | Godt |
| ✎ | 80 | Det er til at leve med, at tiderne aldrig holder, hvis der var polstrede stole til alle ventende! | Godt |
| ✎ | 82 | Rigtig god. | Virkelig godt |

Hæmatologisk Ambulatorium R

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
13	Jeg har brugt telefonen til akutlæge og fået en god behandling og svar. Jeg har været glad for, at lægen ringer op om blodprøven.	Godt
19	Jeg glædede mig IKKE til igen at møde den læge, som hverken ville give hånd eller møde mit blik i løbet af samtalen (og som omtalte sig selv i 3. person!). Og da jeg af den pågældende læge kun blev beskrevet som 'rum NN' på en gul post it papirlap uden på min journal, gik der 50 min., før en sygeplejerske blev klar over, at der sad en lille, trist patient (mig) i rum NN og ventede på at få et tlf., der skulle bruges i forbindelse med en scanning til kortlægning af, hvor meget sygdommen evt. havde spredt sig.	Dårligt
20	Jeg har kun oplevet venligt og rart personale. Det undrer, at læger ikke spørger til levevis, kost og motion. Især omkring kost og evt. kosttilskud synes der at mangle både viden og interesse.	Godt
21	Venlige læger, der altid har tid til en, til trods for deres travle dag i ambulatoriet.	Virkelig godt
23	Der kunne godt være mere information om ungegrupper osv. Ved ikke, om det er ændret nu, men dengang jeg gik der, var der ikke information tilgængeligt. Jeg er selv nu med i et netværk for unge kræftramte. Sådant en brochure og information fra sygeplejerskerne kunne være godt. Måske også, at der engang i mellem kom en fra netværket forbi.-)	Godt
24	Det tog flere behandlinger og forespørgsler, før jeg kunne få transport til sygehuset.	Dårligt
27	Jeg savner/kunne ønske mere materiale om sygdommen. Har selv indhentet nyt på nettet om sygdommen/behandling. Mundtligt er jeg informeret, ønsker info fra patienter i Århus/DK samt øvrige lande!	Godt
28	En kontaktperson - men kun indtil min indlæggelse. Efter så et team. Modtaget skriftligt materiale, men kun i form af brochurer og tidsskema. Tidsskemaet er nu ændret således, at jeg kender datoerne for tre måneder. I starten fik jeg kun en måned frem. God ændring! For så vidt udmærkede brochurer, men det kunne være dejligt med en folder fra afdelingen, som samlede de informationer, som jeg har følt, jeg helt selv skulle indsamle og forholde mig til! Elendig kommunikation til (og fra) hjemmepleje til den afdeling, jeg var indlagt på til den sidste behandling. Jeg tror IKKE, ambulatoriet har været involveret!? Min læge bad om at få en kopi af prøveresultaterne (blodprøver m.v.) fra ambulatoriet, og jeg har indtryk af, at det blev taget til efterretning (jeg har ikke talt med egen læge siden).	Godt
34	Ventetid på aftalt hjembefordring er meget lang, 50-70 minutter. Jeg er tilhænger af udnyttelse af ressourcerne, men hvorfor vente på at skulle stoppe fire passagerer i en taxa.	Virkelig godt
35	Kommentar til information. Den skriftlige information bestod foruden af pjecer fra Kræftens bekæmpelse også af gode oplysninger fra Hæmatologisk afdeling Århus Sygehus om specifikt de behandlinger, jeg skulle gennemgå. Derudover har jeg efter hver behandling bedt om at få en ud-	Godt

skrift af blodprøveresultaterne.

- | | | | |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ | 45 | Personalet er utroligt venligt, imødekommende og tillidsvækkende. Yder stor omsorg for mig og andre patienter. Behandlingen, jeg skulle have, har været tilfredsstillende og effektiv. | Virkelig godt |
| ✎ | 55 | Fine aftaler om, hvad jeg selv skal, når der sker problemer hjemme. Og om læge på sygehuset evt. skal kontaktes. | Virkelig godt |
| ✎ | 59 | Lægens orientering til praktiserende læge var i den grad mangelfuld - Den svarede ikke til det indhold af den afsluttende samtale, som jeg oplevede den. | Dårligt |
| ✎ | 64 | Jeg er godt tilfreds med besøgene. Har indtryk af, at personalet er kompetente og vidende på området. | Virkelig godt |
| ✎ | 76 | Jeg har altid haft en sikker fornemmelse på, at lægen gjorde det rigtige, og det har givet mig en indre ro imellem mine besøg. | Virkelig godt |

