

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på  
Ramb Hæm. Amb.  
HÆMATOLOGISK AFD. R  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

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

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

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

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

# 1 Indledning

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

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	313
Besvarelser fra patienter:	222
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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

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

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

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

### Skala og gennemsnitsscore

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

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

### Oversigtsfigur

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



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

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

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

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



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

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

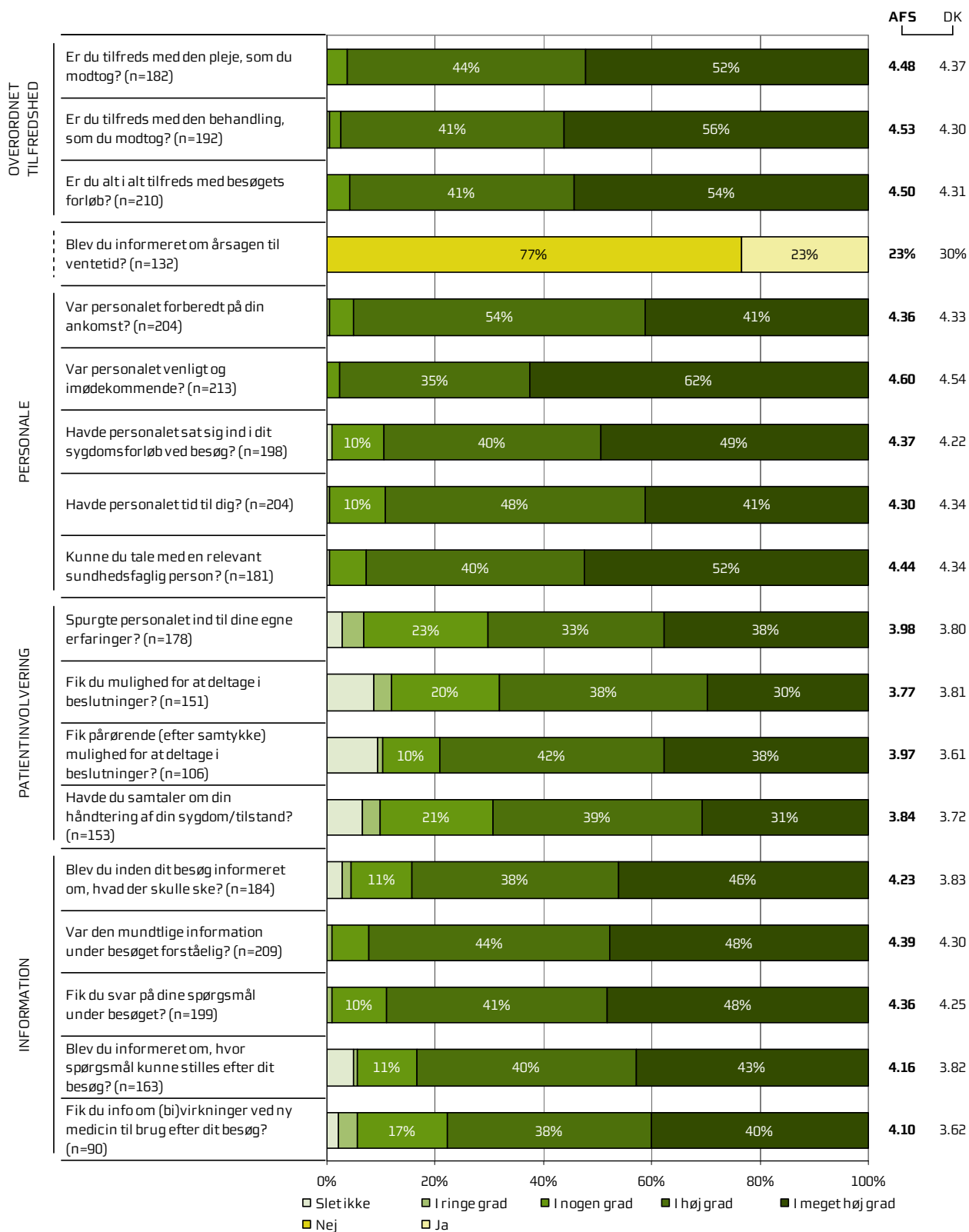
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

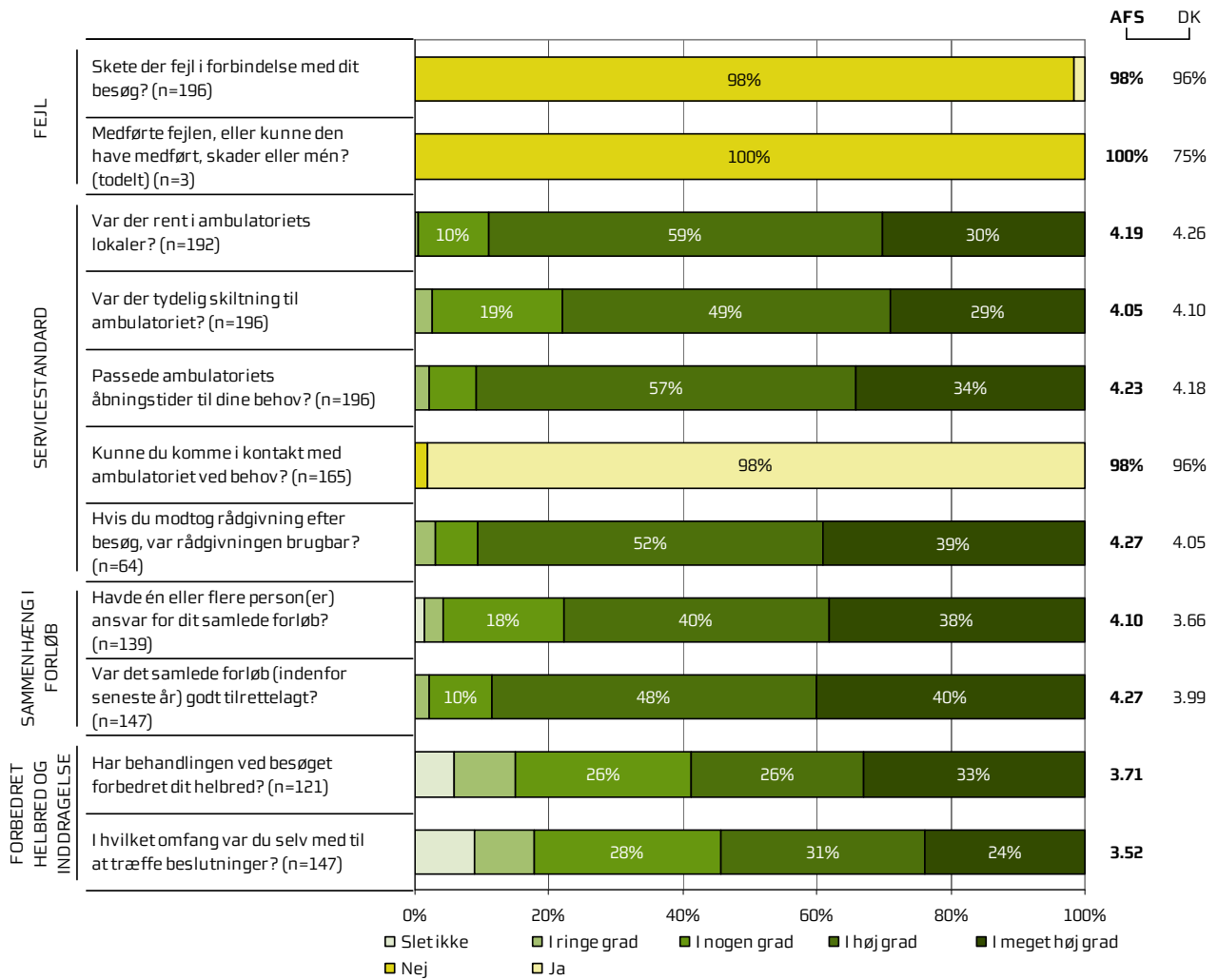
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

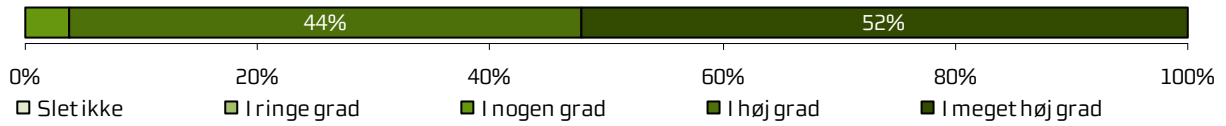
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

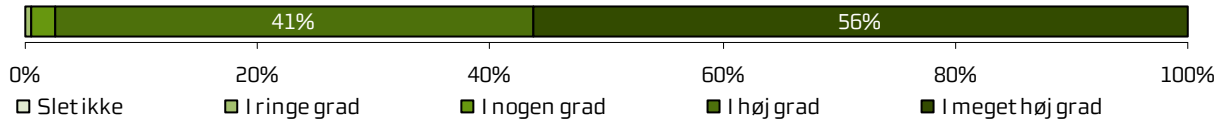
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordnet tilfredshed

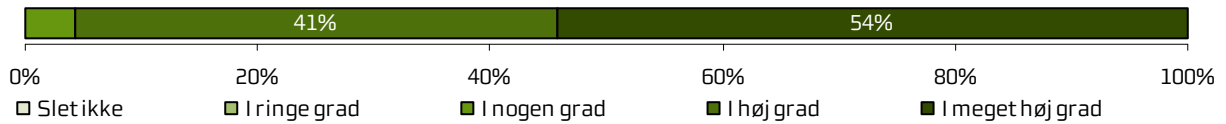
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=182)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=192)



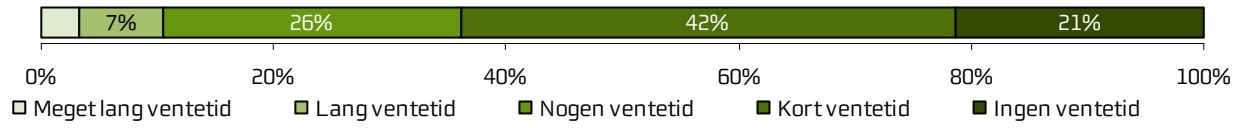
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=210)



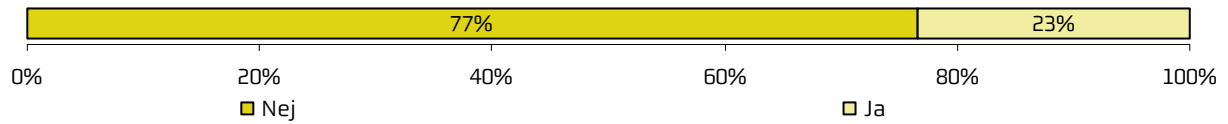
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,48		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,53		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,5		4,31	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=210)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=132)

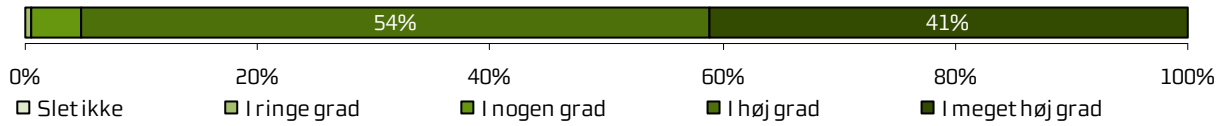




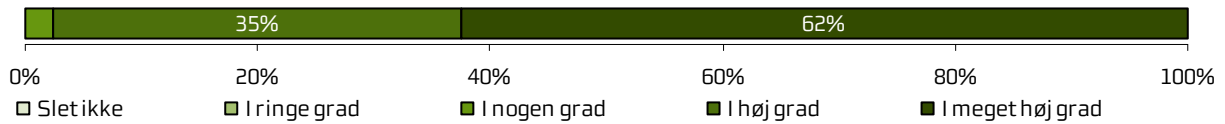
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,71		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		23 %	30 %	

## Personale

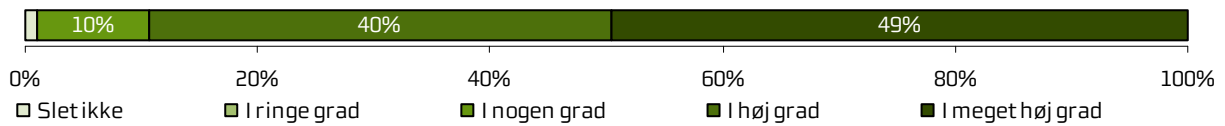
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=204)



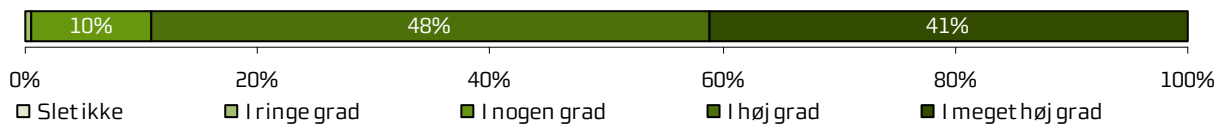
Var personalet venligt og imødekommende? (n=213)



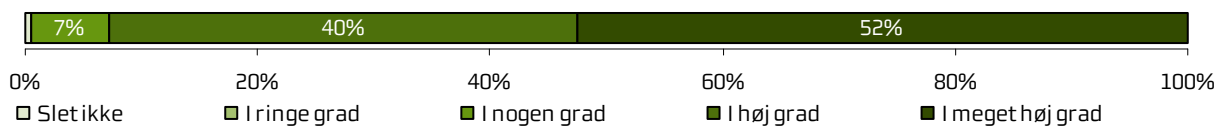
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=198)



Havde personalet tid til dig? (n=204)



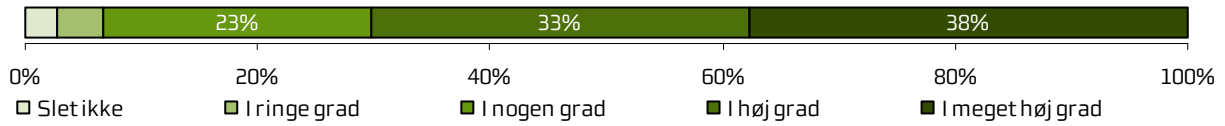
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=181)



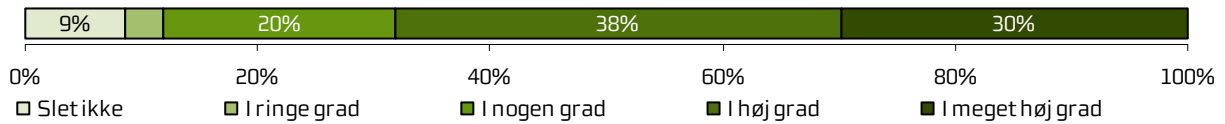
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,36		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,6		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,37		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,3		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,44		4,34	

## Patientinvolvering

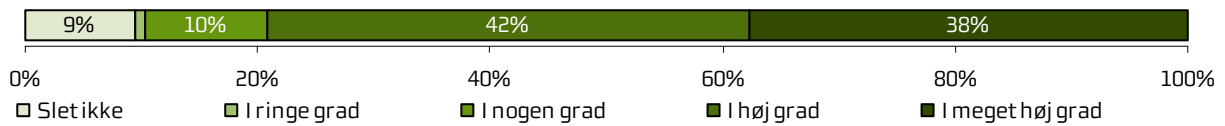
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=178)



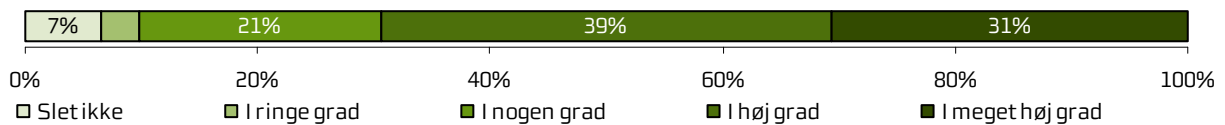
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=151)







Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=106)



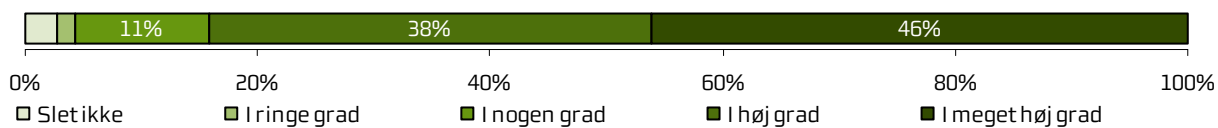
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=153)



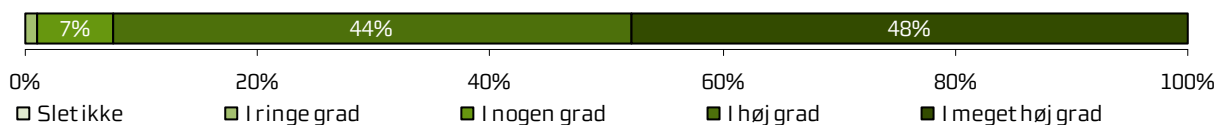
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,98		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,77		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,97		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,84		3,72	

## Information

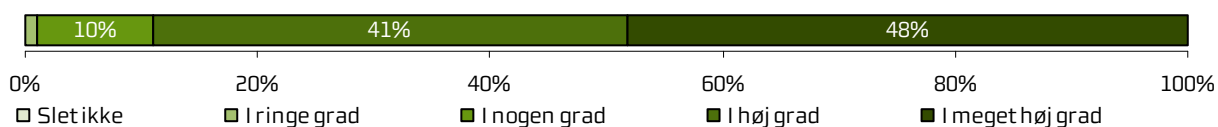
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=184)



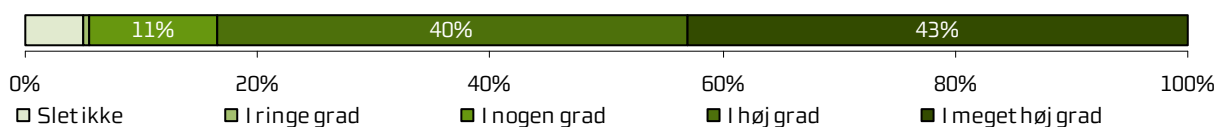
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=209)



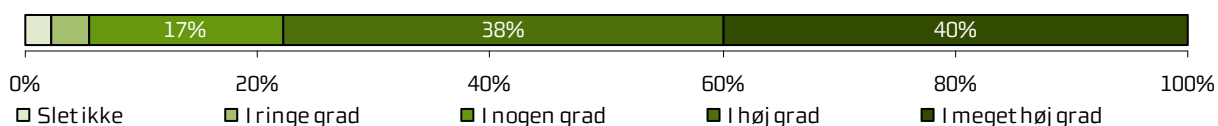
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=199)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=163)



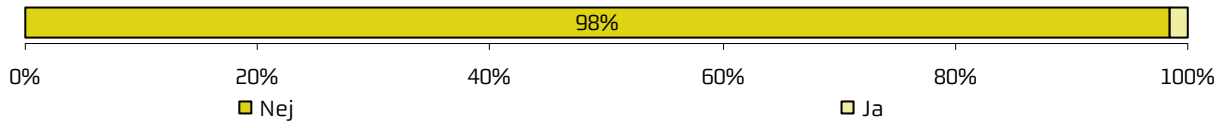
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=90)



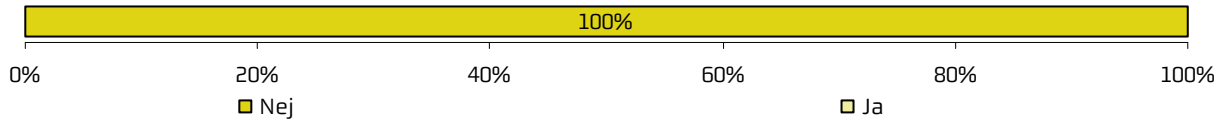
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,23		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,39		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,36		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,16		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,1		3,62	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=196)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)

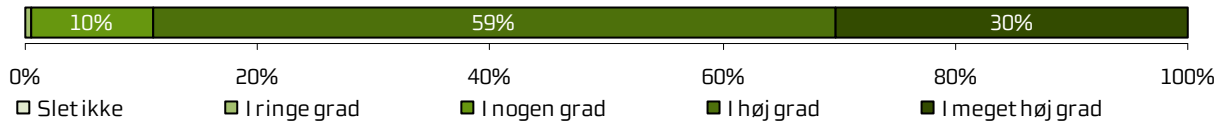




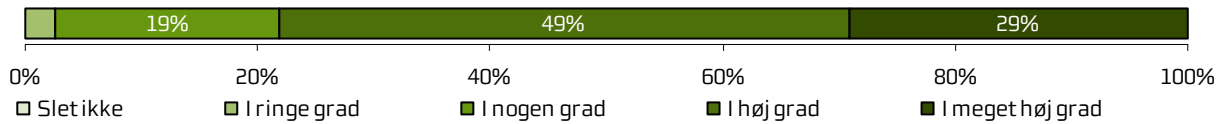
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

## Servicestandard

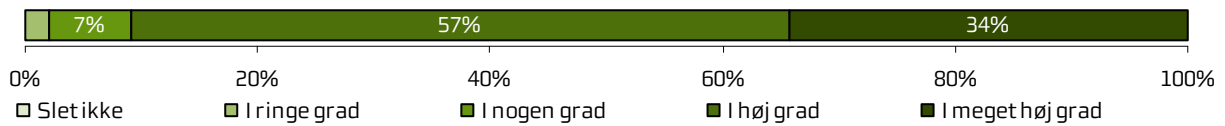
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=192)



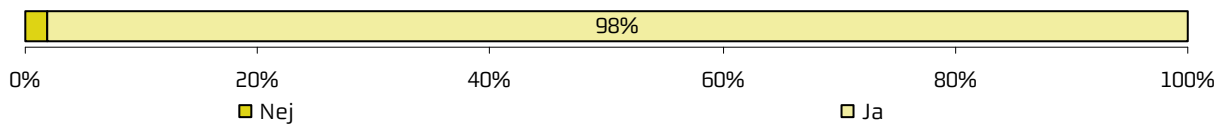
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=196)



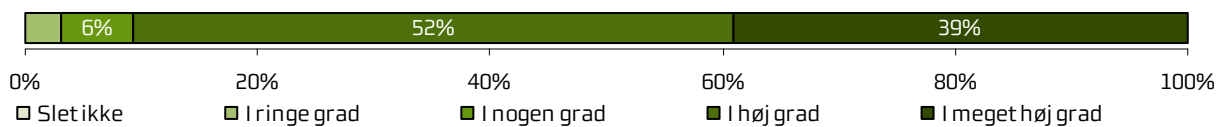
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=196)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=165)



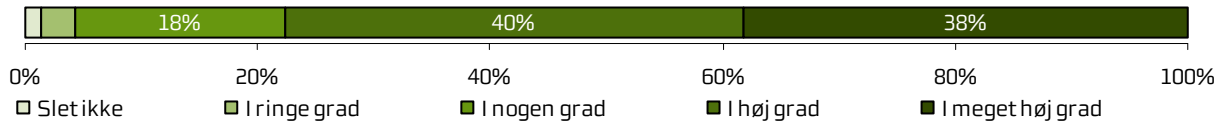
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=64)



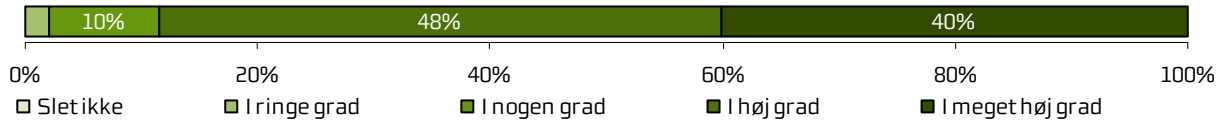
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,19		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,05		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,23		4,18	
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?	4,27		4,05	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=139)



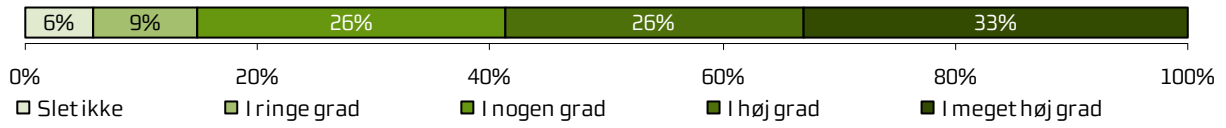
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=147)



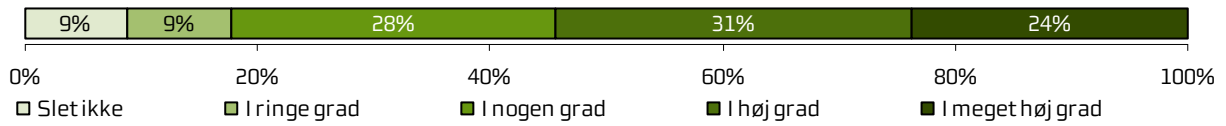
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,1		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,27		3,99	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=121)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=147)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,71			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,52			





## Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

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

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

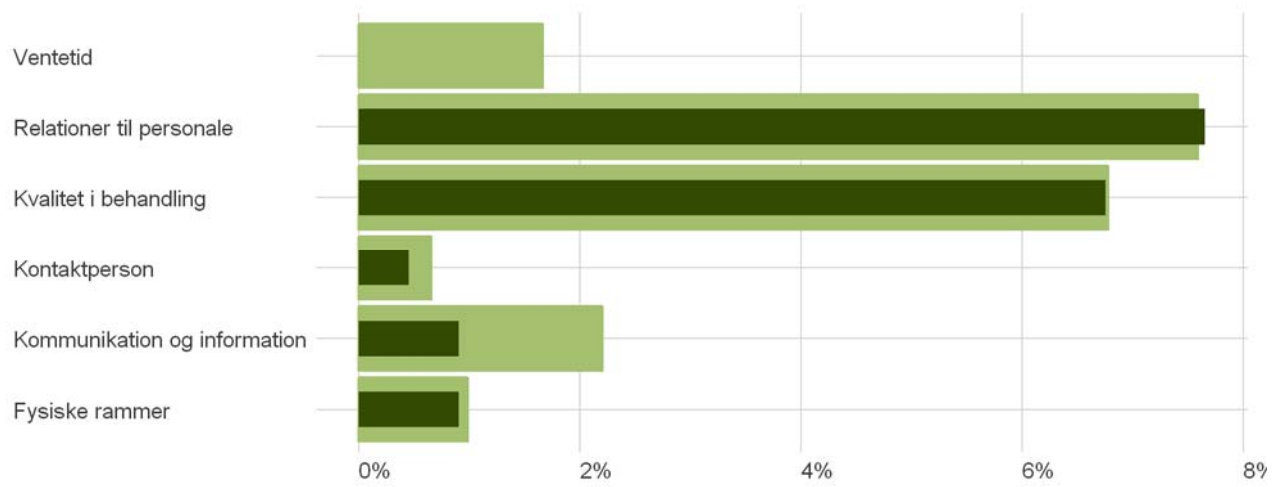
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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


















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









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

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



**Ramb Hæm. Amb.****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Ventetiden inden kemoterapikuren kunne godt gøres mindre.	I høj grad
 4	Det fungerer, som jeg oplever det, generelt rigtig godt på Hæmatologisk Ambulatorium.	I høj grad
 20	15 minutters samtale med lægen. Alt er fint.	I høj grad
 22	Det er altid rart at blive informeret om ventetid. Så tror man ikke, at man er glemt!	I høj grad
 34	Det drejede sig kun om fem-ti minutter.	I høj grad
 48	En ventetid på ca. en halv time kræver ingen forklaring. Men man sagde pænt undskyld!	I høj grad
 50	Det går altid godt.	I høj grad
 57	Jeg var i ambulatoriet til kemokur. Talte med lægen umiddelbart efter ankomsten. Der gik over to timer inden der blev anlagt en venflon uden jeg blev informeret om hvorfor, hvilket betød at jeg bare ventede i denne (dyrebare) tid for at komme i gang med kuren. Var informeret om, ved den sidste kur, at blodprøver kunne tages dagen før kuren og dermed kunne behandlingen starte efter samtalen med lægen. Forslag : 1. Informer om, hvorfor der er ventetid. 2. Informer om, hvorfor jeg skal forholde mig til så mange sygeplejersker i løbet af kuren (jeres organisering). 3. Vis respekt for min tid og interesse i min erfaring med at være syg. Jeg kan godt have en følelse af, at jeg blot er en person der skal have en kur, da ingen viser interesse for andet end dagens kur. Jeg har ikke prøvet at være kræftpatient før og være i en tablet behandling med mange bivirkninger.	I høj grad
 61	Jeg har ikke før ventet så længe.	I høj grad
 3	Ved ambulat besøg i [efteråret], skulle det være uden lægebesøg, som jeg var informeret om. Men der blev sagt, der kommer en læge og taler med dig, nå, nå []. [Så] må der være noget galt med prøver? Men der var intet at være bekymret for [], ha. Det, synes jeg ikke må ske, man har bekymringer nok i forvejen.	I meget høj grad
 5	Almindelig travlhed.	I meget høj grad
 12	Fungerer generelt meget meget fint :-)	I meget høj grad
 14	Selvfølgelig var der ventetid, men kun kort, trods mange patienter.	I meget høj grad
 15	Jeg bliver altid hilst varmt velkommen og personalet sørger for at min kontaktsygeplejerske/læge får besked om, at jeg er ankommet. Det giver tryghed.	I meget høj grad
 29	Sidst jeg var på besøg, var ventetiden betydeligt kortere end sædvanlig.	I meget høj grad
 37	Det ville være fint, hvis modtagelsen f.eks. kunne sige: "Vi er forsinket i dag på grund af ...".	I meget høj grad
 46	På grund af travlhed, undskyldte [de] så mange gange.	I meget høj grad
 60	Fik tildelt en stue ved ankomsten.	I meget høj grad
 63	Jeg synes, det er en meget fin behandling.[].	I meget høj






		grad
 16	Bedre logistik. Indkald det antal patienter, der kan behandles i et givent tidspunkt, i stedet for alle på en gang. Få blodprøver dagen før og hav medicinen klar på det givne tidspunkt.	I nogen grad
 35	Lægesamtale og behandling.	I nogen grad
 62	Det virker som om, man bare kalder ind, uden at lægerne bruger et tidsskema/forskellige tidsbehov. Det virker uorganiseret og tidskrævende.	I nogen grad
 31	Den er altid venlig. Selv når der er meget travlt.	Ikke relevant for mig
 38	Ved check-in kunne jeg se, at min tid var rykket 20 minutter.	Ikke relevant for mig
 39	Det er faktisk ikke muligt at besvare spørgsmål et. Ved modtagelsen kører man sit sygeskringsbevis gennem en kortlæser, der fortæller, at man skal tage plads i venteværelset.	Ikke relevant for mig
 52	Automatisk check-in.	Uoplyst
 64	Da jeg var på ambulatoriet i [efteråret], havde jeg kun en samtale med en læge og var derfor ikke i berøring med personalet.	Uoplyst

**Ramb Hæm. Amb.**

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

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 1	Min kontaktlæge har jeg set en gang. Ellers forskellige læger hver gang. Hvad er formålet med en kontaktlæge?	I høj grad
✎ 37	Jeg var til en halvårlig samtale/kontrol.	I høj grad
✎ 8	Jeg har kun mødt stor faglighed og omsorg.	I meget høj grad
✎ 34	Jeg har en fast læge NN, jeg kontakter.	I meget høj grad

**Ramb Hæm. Amb.****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 43	Vi kom til biopsisvar, og svaret var ikke kommet.	Ja
 44	Under behandling for blodmangel, men samtidig havde jeg smerter [som følge af anden sygdom]. Jeg fik beskeden, at jeg skulle stoppe med den medicinering for [anden sygdom], som jeg var i gang med fra den ene dag til den anden! Det gik helt galt. Det blev et smertehelvede. Min egen mening var, at jeg skulle trappe ud af medicinen.	Ja
 60	Ikke decideret fejl, men jeg skulle have haft rituximab i indsprøjtning (i stedet for drop), men vedkommende, der skulle have bestilt indsprøjtningen, havde overset dette. Det var ok...	Ja
 26	Altid imødekommende og venlige. Ingen fejl.	Nej
 13	Svært at sige. Lægen kunne ikke beslutte sig for, om jeg skulle have en PET-scanning eller en CT-scanning. Har andre gange fået PET-scanning, men skulle nu have en CT-scanning. Det håber jeg er ok, og at den kan vise nok, og at det ikke var en fejl, jeg ikke fik en PET-scanning.	Uoplyst

**Ramb Hæm. Amb.****Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
17	Personalet er meget imødekommende og hjælpsomme. Der er en rigtig god stemning. Der er dog hyggeligere på Hæmatologisk Ambulatorium [end på anden afdeling]. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
32	Telefontid senere end klokken 12.00. [Kommunikation og information]	I høj grad
35	Min cancersygdom kan ikke helbredes, men jeg har en god dialog med den læge, der er tovholder på min sygdom. Han er altid godt forbedret og vil gerne diskutere måleresultater. Anderledes ser der ud, når der er afløsere på. De kender ikke journalerne og virker ofte lidt usikre og svarer ikke så konkret på stillede spørgsmål, men ellers er jeg ret afklaret med sygdommen. Jeg mener, det er ret vigtigt, at det er en fast læge, der følger et sygdomsforløb. Det giver en bedre dialog. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
36	1. Ønske om i højere grad at få tid hos kontaktlægen. 2. Ønske om, at alle læger man kommer til, er erfarne (ved, hvad de skal oplyse og specielt hvilken betydning, det de oplyser får). [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
39	Jeg har besøgt ambulatoriet tre gange, og har hver gang været i kontakt med en ny læge. Min kontakt med den første læge forløb ikke tilfredsstillende. De to sidste besøg har været helt i orden. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
50	Pladsen eller mangel på [samme] kan bevirke, at der er temmelig trangt, hvis der er mange pårørende med. Jeg bliver altid behandlet godt og professionelt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
53	Fornogle år siden blev det opdaget, at jeg har [] i mine lymfekirtler. Dette blev der ikke fulgt op på. [] blev "genopdaget" i maj 2014. Herfra blev der taget hånd om problemet.	I høj grad
55	De bestræber sig på at virke både rolige, venlige og nærværende, og det er fint. Så bliv ved med det! Vi er patienter, der har stort behov for disse nævnte værdier, så forhåbentlig vil der fortsat blive prioriteret for at bevare og styrke dem. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Alt i alt gør ambulatoriet det godt, og har været inde i min situation.	I meget høj grad
14	Kan ikke rose nok! Det er en fornøjelse at komme der.	I meget høj grad
15	Ambulatoriet/sygeplejersken/læge har været utrolig gode til at koordinere de mange og forskellige undersøgelser og behandlinger. Personalet er engagerede, professionelle og arbejder godt sammen. De formår at være nærværende i et ellers meget travlt miljø. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Jeg har ikke noget at klage over. Jeg synes, det fungerer fint, og at personalet er utroligt flinke og kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	Jeg har gennem flere år modtaget livsforlængende behandling, forskellige kure m.m. Jeg er enormt tryk ved afdeling og personale og oplever altid en god atmosfære, venlighed og imøde-	I meget høj grad







	kommenhed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
38	Selvom jeg i forløbet har mødt flere forskellige læger, har mit indtryk været en høj grad af faglighed og professionalismisme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
42	Jeg synes ikke, at ambulatoriet kan gøre det bedre. Man få altid en særdeles venlig modtagelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
49	Jeg har efterfølgende været indlagt på nævnte afdelinger [flere dage i efteråret], og jeg kan ikke rose stedet nok. Det var en fantastisk pleje, jeg fik her. Altid smilende og venlige hjælpere. Det være sig læger, sygeplejerske og andet personale. Også maden var særdeles god. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
66	Positiv oplevelse, hvor man virkelig føler, der drages omsorg for en. Stor omsorg, at man er helt tryk, når man forlader afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Gerne samme læge i hele forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
22	Angående vaccinationer, synes jeg afdelingen er lidt upræcis med planlægningen. 1. Lidt som om de spørger mig om forløbet. 2. Det må forhåbentligt kunne ses i journalen. 3. Ellers har jeg kun ros til afdelingen og sygehuset som helhed. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
47	1. Foretrækker samme læge hver gang, NN.  2. Fint at blodprøver og urinprøver kan tages på lokalt sygehus, og at svar derfor foreligger ved fremmødet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
48	De gør det godt. Det er svært at gøre bedre med alle de patienter. Alle har travlt. Men at finde en plads til bilen, det er svært. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
54	Personalet er altid meget venligt og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
16	Bedre koordinering. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
2	Er alt andet end imødekommende/venlige. Her kunne den gøres meget med farver og blomster og måske lidt klassisk musik fra fx. klassisk guiden.	Uoplyst
4	Hæmatologisk Ambulatorium virker generelt som et solidt, velsamarbejdende og godt sted. Der er overskud, seriøsitet og retning på personalet samt i deres behandling, når man er der. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Jeg syntes virkelig, at de gjorde det engageret godt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
19	Jeg har generelt kun haft gode oplevelser på Kommunehospitalet i Aarhus. Dog måtte jeg rykke flere gange for svar fra [en anden afdeling]. Svartid to til tre måneder! [Kommunikation og information]	Uoplyst
21	Er altid blevet behandlet godt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
27	Jeg er meget glad for at tale med den samme læge hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
65	[ ] Forløbet er ikke afsluttet.	Uoplyst



**Ramb Hæm. Amb.****Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Måtte selv forlænge behandling, da der ellers ville gå et år. Det blev nu til behandling efter en måned, tre måneder, seks måneder og ni måneder.	I høj grad
10	Jeg er meget glad for den gode, effektive og venlige behandlinger under mit sygdomsforløb på Aarhus Amtssygehus.	I høj grad
40	Jeg var til kontrol. Får ingen behandling. Hvis der er en forbedret helbredstilstand er det psykisk.	I høj grad
50	Jeg er kommet på ambulatoriet i [mange] år. Og har altid været med i mit sygdomsforløb, og fået god information.	I høj grad
52	Jeg er ikke i behandling endnu.	I høj grad
55	Vigtigt i en svær dialog om evt. ny behandling, at dialogen foregår i en god stemning. Jeg har generelt gode erfaringer, men har også påtalt, når en læge eller sygeplejerske ikke opfylder disse krav (og det er vores (patienters) opgave, at gøre opmærksom på læger, der misbruger eller misforstår deres rolle). Desværre har kun få patienter overskud til dette, men jeg har!	I høj grad
56	Jeg får kemoterapeutisk behandling, som svækker mit helbred. Men behandlingen hjælper på min kræftsygdom.	I høj grad
23	Alene en samtale med en læge! Alt ok.	I meget høj grad
24	Ved fælles aftale blev det besluttet at udsætte kemoterapeutisk behandling.	I meget høj grad
29	Min sygdom er kronisk.	I meget høj grad
30	Det ambulante besøg resulterede i behandlingen efterfølgende.	I meget høj grad
58	Kontrolbesøgene giver mig og mine pårørende stor tryghed bl.a. til koordinering mellem hospitalets afdelinger, hvortil jeg også var henvist på grund af sygdommens spredning.	I meget høj grad
60	Mener ikke, jeg har haft noget valg! Har fået konstateret lymfeknudekræft [] og kunne/kan ikke drømme om at sige nej til behandling. Derfor har jeg heller ikke været med til at træffe beslutning om min kemobehandling.	I meget høj grad
66	Synes det er i orden, der kan opstå ventetid. Det understreger netop, at der er den tid til samtale, man har brug for.	I meget høj grad
48	Jeg sad ikke her, hvis jeg ikke havde fået jeres behandling.	I nogen grad
45	Mit besøg var et kontrolbesøg (løbende hvert halve år). Jeg får ingen behandling.	Ikke relevant for mig
7	[] Jeg vil blot udtrykke stor tak til alle, jeg har haft kontakt med under og efter mit sygdomsforløb. Alle har været utrolig ærlige og venlige, og man tror næsten, at man er den eneste, der er syg. I har været fantastiske. Tak.	Uoplyst
11	Jeg har kronisk sygdom og er i en rolig periode pt., så det var et kontrolbesøg i september. Mine	Uoplyst

tal var gode stadigvæk, og min kontrol blev aftalt.

- |   |    |   |         |
|---|----|---|---------|
|  | 19 | Det er en god idé at følge med i, hvad der skal foregå (kontrol, undersøgelser, behandlingsfor-<br>slag, svar m.m.).  | Uoplyst |
|  | 25 | Jeg er udmærket tilfreds.   | Uoplyst |
|  | 33 | Jeg må nævne, at jeg kun kommer for at få taget en blodprøve med en efterfølgende lægesam-<br>tale, og at jeg er meget tilfreds med behandlingen og personalet. | Uoplyst |
|  | 41 | Jeg/vi fik en udmærket behandling og har ikke noget at klage på. For personalet håber jeg, at de<br>snart får tidssvarende rammer.                              | Uoplyst |
|  | 51 | Jeg modtager blod hver anden onsdag. To portioner.  | Uoplyst |
|  | 59 | Jeg har ikke brug for behandling.   | Uoplyst |

