

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Onkologisk afdeling
Onkologisk afdeling
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

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

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

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

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

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. 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	294
Besvarelser fra patienter:	209
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/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

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

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



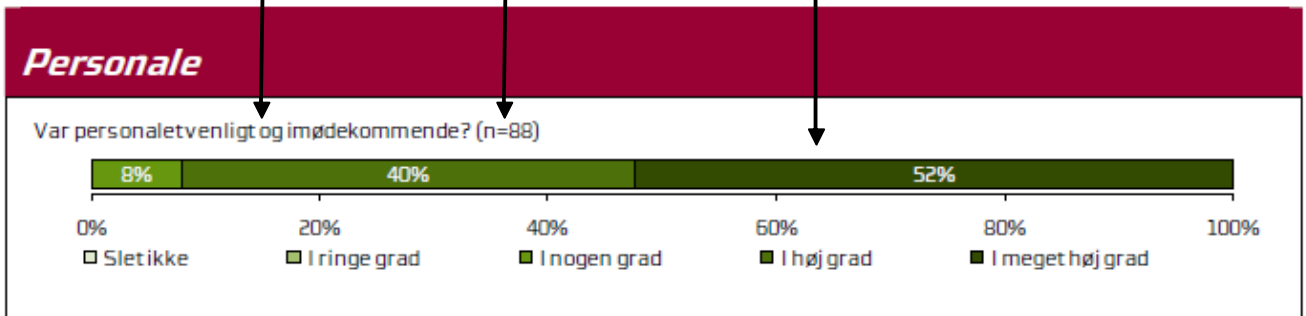
Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

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

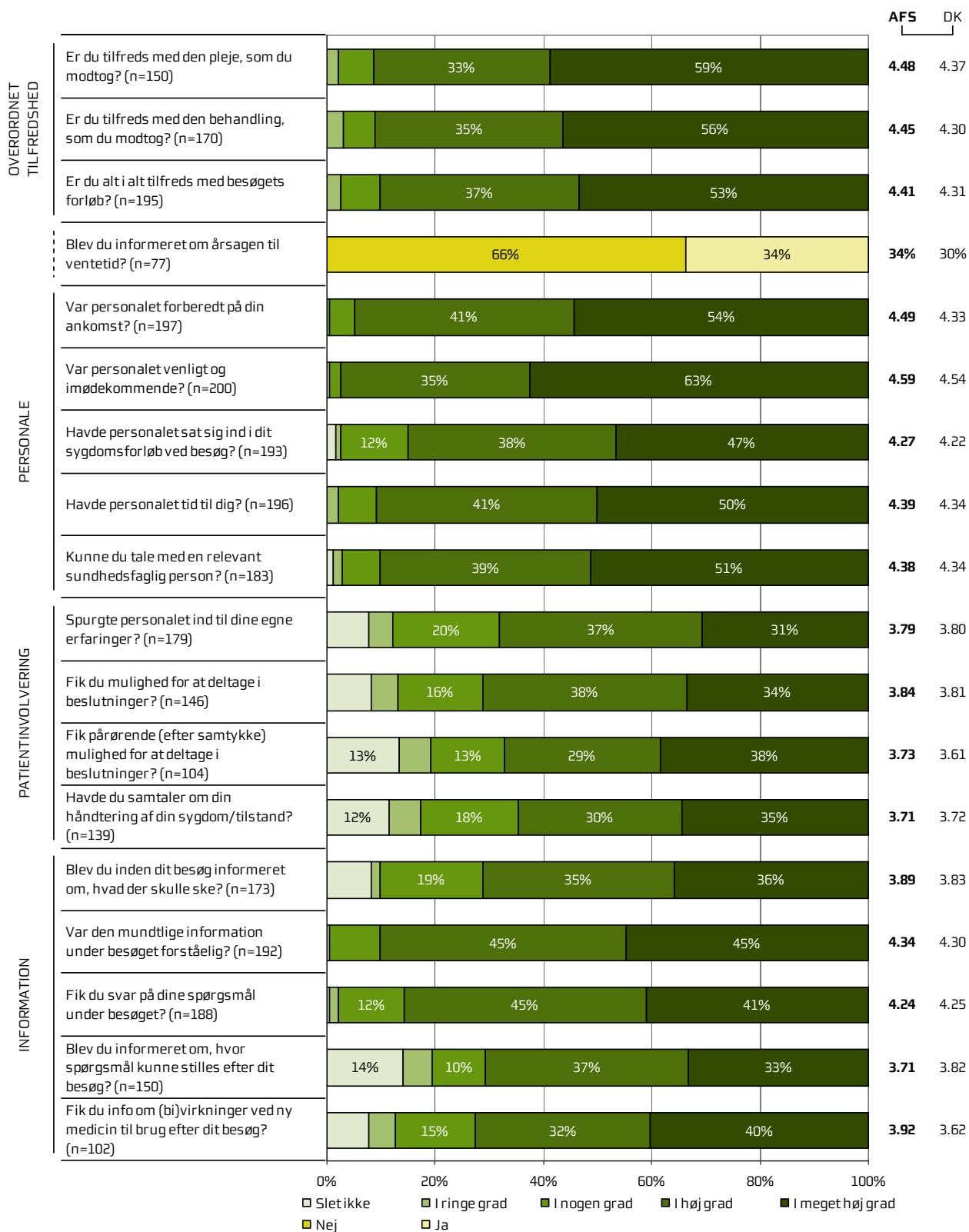
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

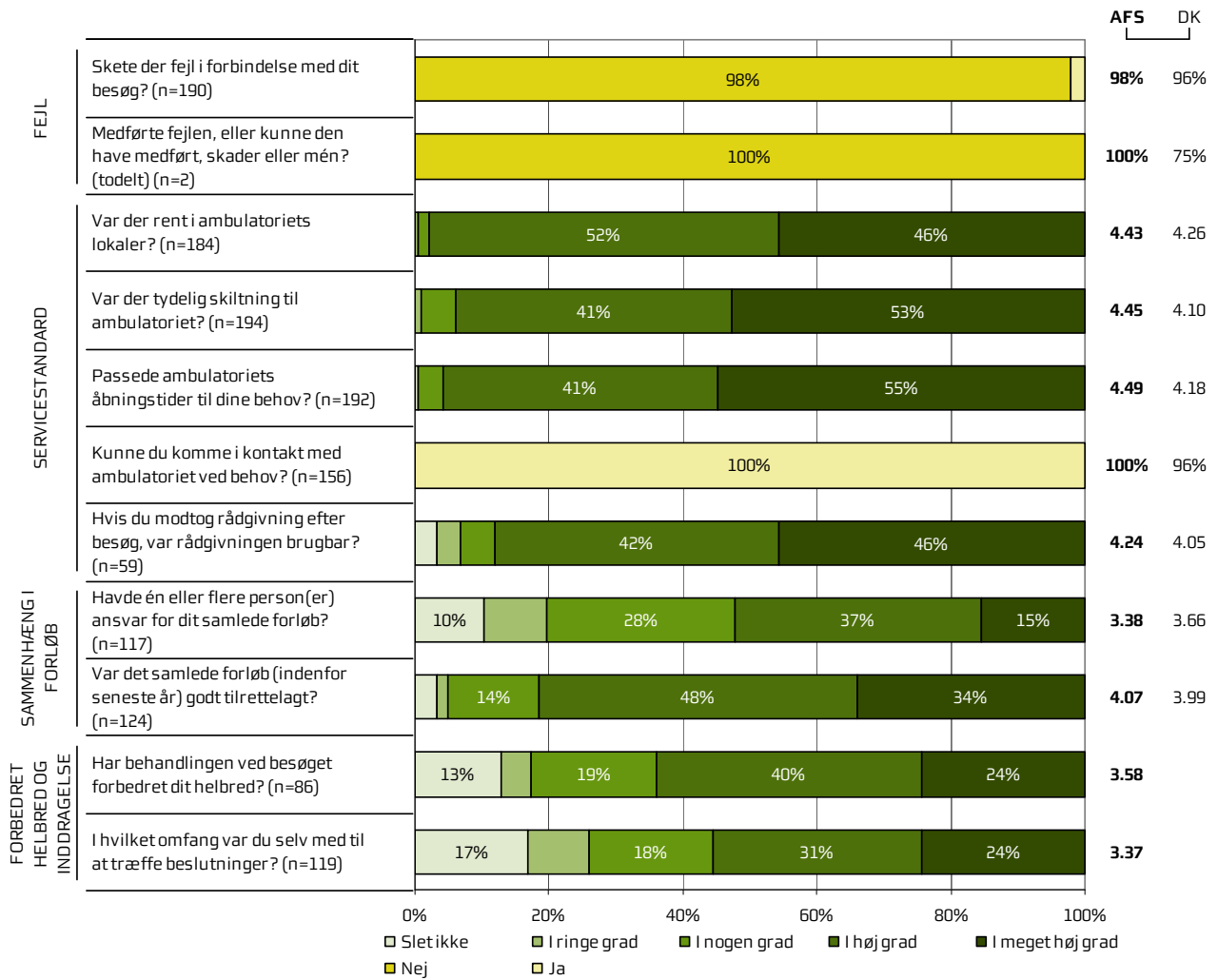
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

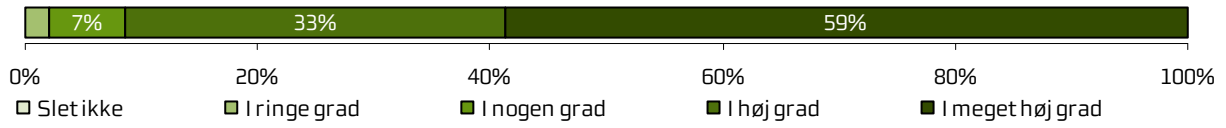
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

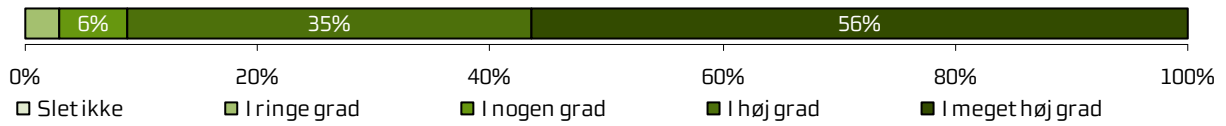
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

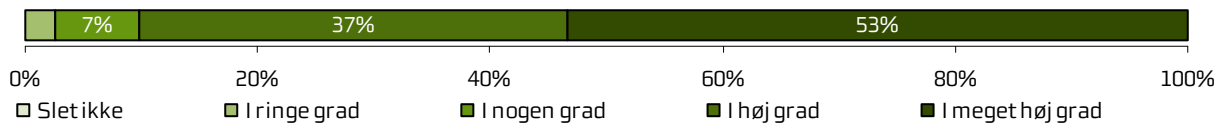
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=150)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=170)



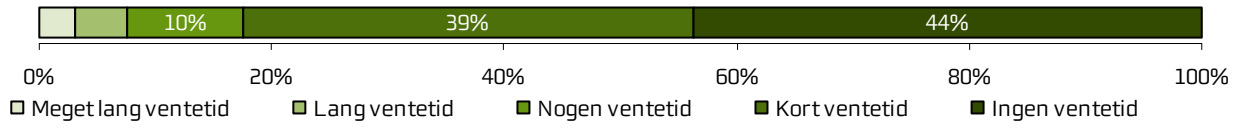
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=195)



	Gennemsnits-score	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?	4,45		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,41		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=199)



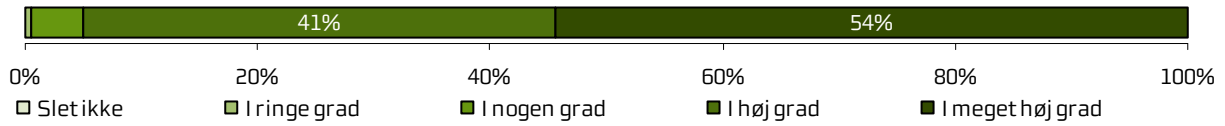
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=77)



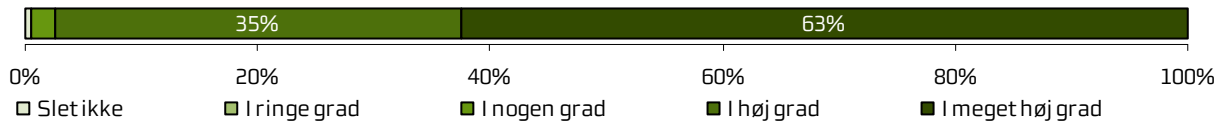
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,16		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		34 %	30 %	

Personale

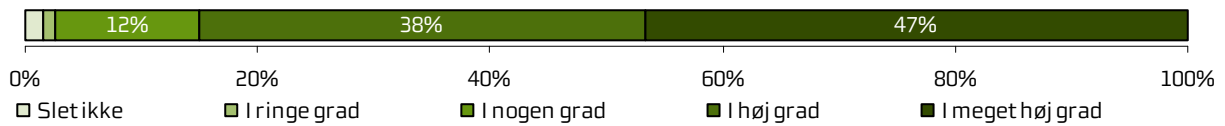
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=197)



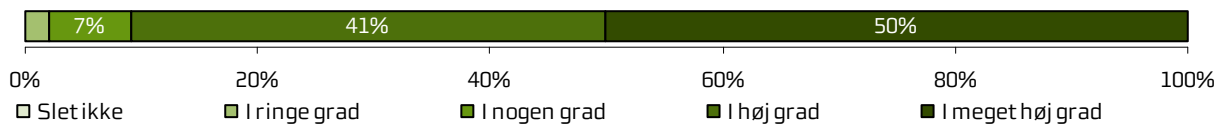
Var personalet venligt og imødekommende? (n=200)



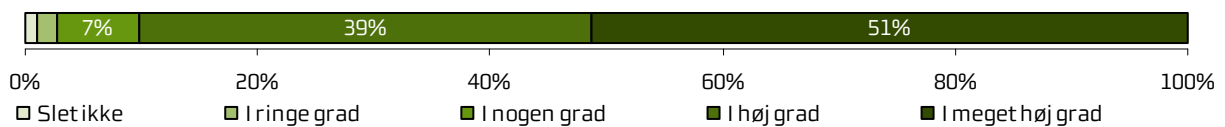
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=193)



Havde personalet tid til dig? (n=196)



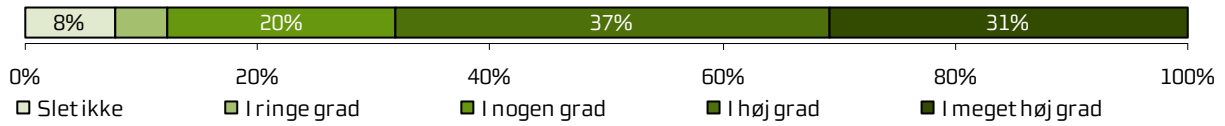
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=183)



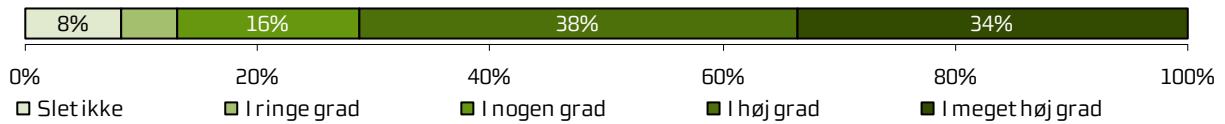
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,49		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,59		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,27		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,39		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,38		4,34	

Patientinvolvering

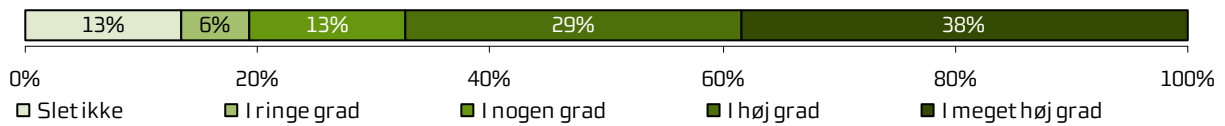
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=179)



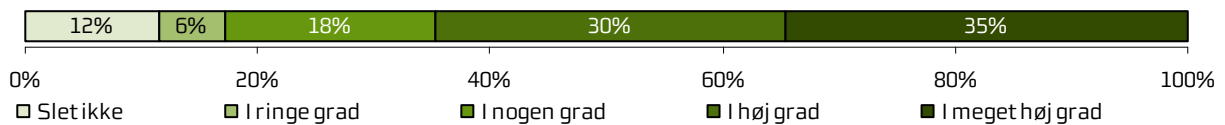
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=146)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=104)



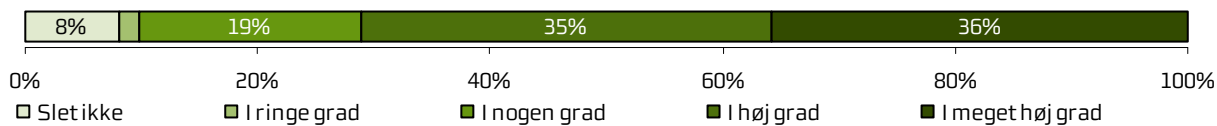
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=139)



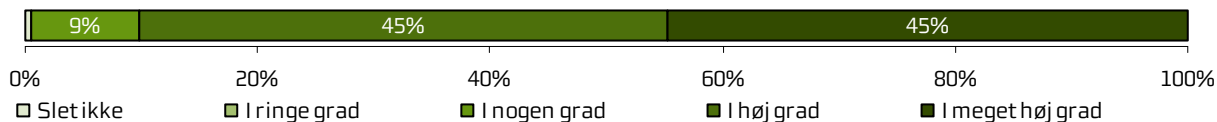
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,79		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,84		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,73		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,71		3,72	

Information

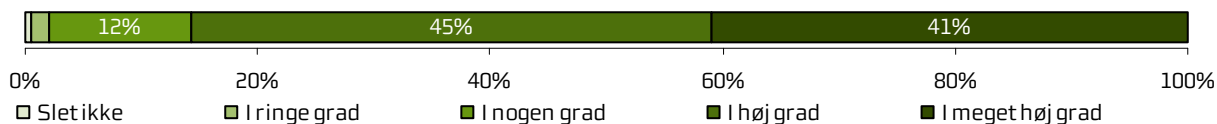
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=173)



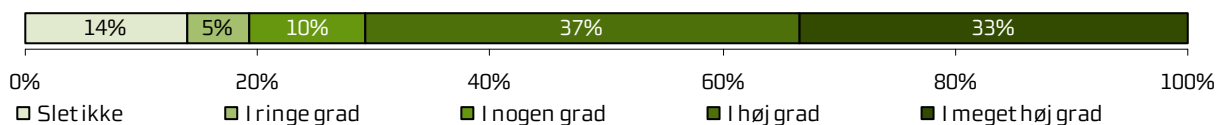
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=192)



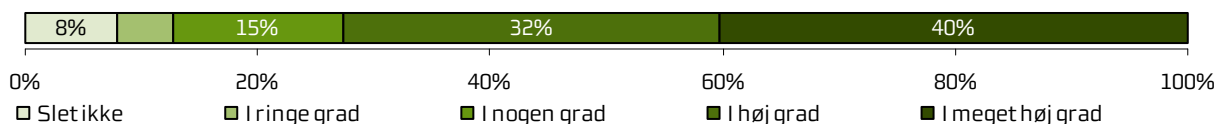
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=188)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=150)



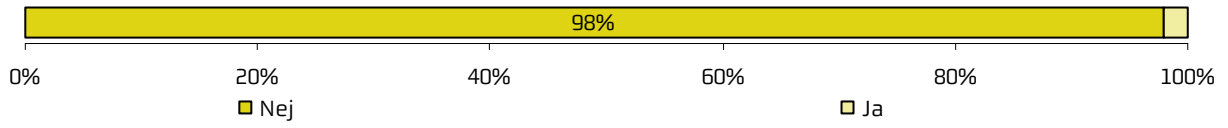
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=102)



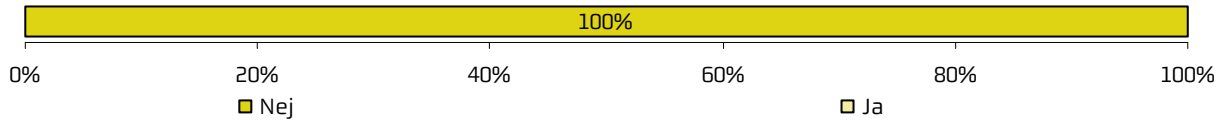
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,89		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,34		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,24		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,71		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,92		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=190)



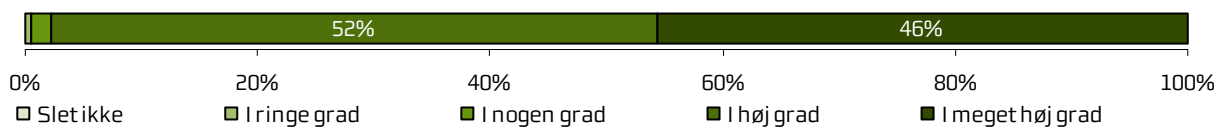
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



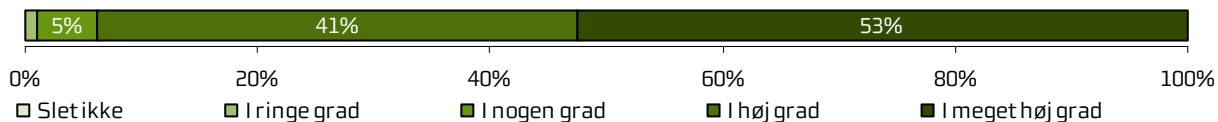
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

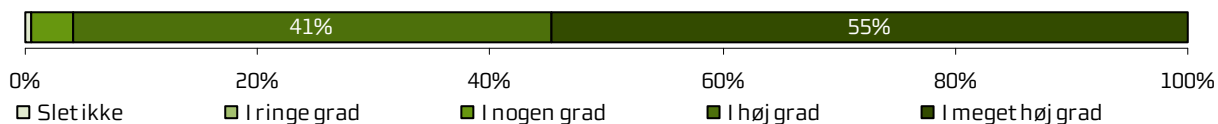
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=184)



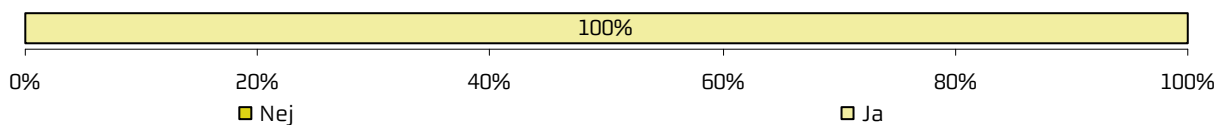
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=194)



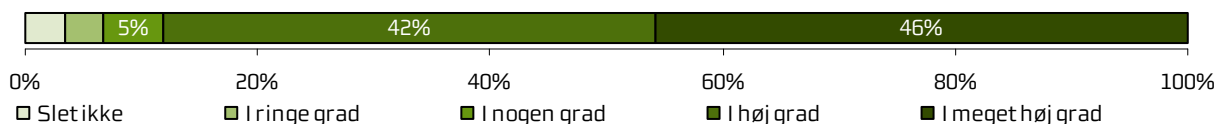
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=192)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=156)



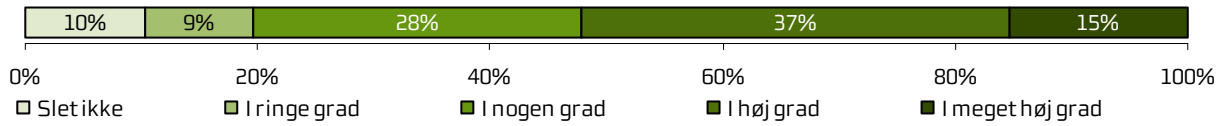
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=59)



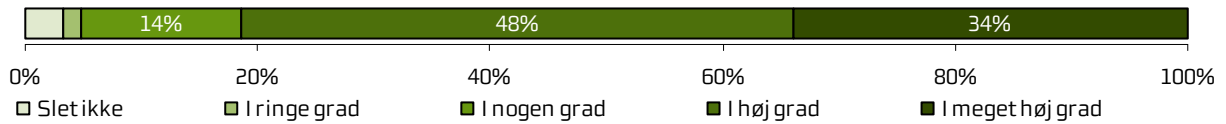
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,43		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,45		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,49		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		100 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,24		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=117)



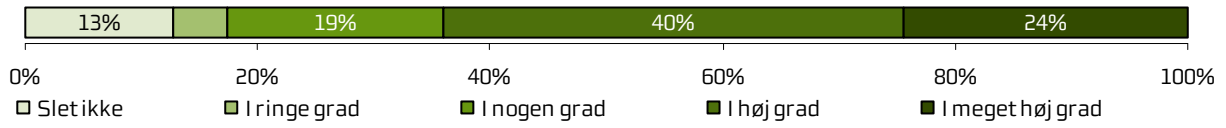
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=124)



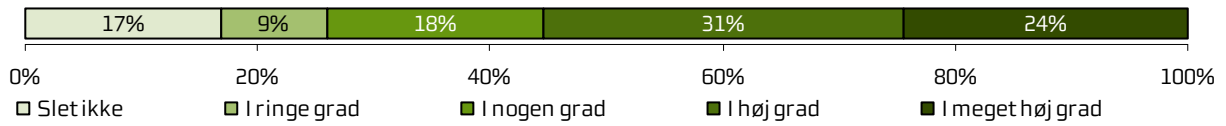
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,38		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,07		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=86)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=119)



	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?	3,58			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,37			

Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

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

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

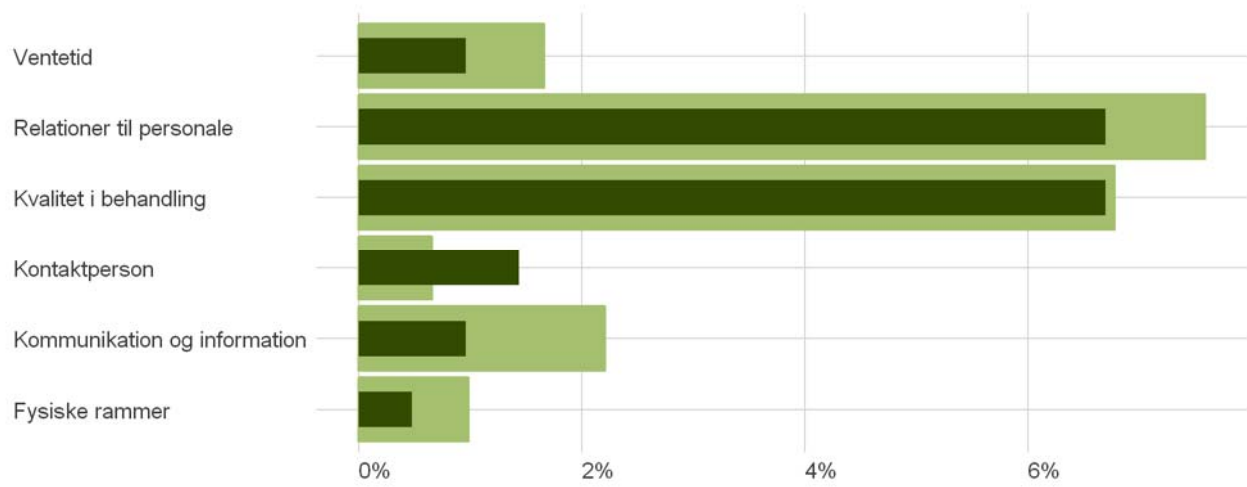
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

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

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

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



Onkologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Onkologisk afdeling	Var personalet forberedt på din ankomst?
3	I [efteråret] er den eneste gang, jeg har oplevet ventetid efter at have været indkaldt til kontrol gennem fem år. De første to år [flere] gange årligt og derefter hvert halve år, så det synes jeg er særdeles flot!!	I høj grad
5	Alle i modtagelsen er altid meget venlige og imødekommende.	I høj grad
12	Jeg var indkaldt på en lørdag, og det er helt fint for mig. Jeg synes, I skulle have nogle køresedler, som patienterne kunne udfylde, og som kunne afleveres et bestemt sted.	I høj grad
26	Jeg kom ti minutter før tid! Fantastisk.	I høj grad
33	Ventetiden var pga. apoteket.	I høj grad
36	Var til undersøgelse [for nogle år siden]. Da jeg kom hjem, gik jeg i bad og fandt en knude i brystet, og fik fjernet brystet [samme år]. Jeg har siden været bange og synes ikke, at mine bryster bliver undersøgt godt nok.	I høj grad
38	Jeg synes, at I alle gør det godt og er meget venlige og smilende. Meget hjælpsomme og forstående overfor folk og patienter.	I høj grad
20	Som altid venlig og fin modtagelse.	I meget høj grad
34	Det er altid upersonligt at scanne sit sygesikringsbevis igennem, for man kommer i tvivl om, de nu også ved, man er kommet.	I meget høj grad
35	Der er for meget ventetid. Man sidder og bliver deprimeret og er nervøs for, hvad der skal ske.	I meget høj grad
42	Venligt personale i reception og behandlingsafdeling.	I meget høj grad
58	Jeg er meget tilfreds med mine besøg, dog kunne jeg tænke mig, at det var den samme læge hver gang. Det er forvirrende med en ny læge næsten hver gang.	I meget høj grad
8	Det er temmelig upersonligt at køre sygesikringsbeviset igennem apparatet og blive vist til venteværelset af en pil. Ventetid i tre kvarter er ikke ok uden information. Oplysninger om ventetid kunne også godt stå på skærmen. Oplevede, at en gik fra venteværelset og en del snak om ventetiden.	I nogen grad
25	Syntes det var godt, og en meget sød læge.	I nogen grad
43	Jeg får en meget fin behandling på sygehuset. Jeg går til kontrol for hudkræft.	Uoplyst
51	Jeg er i Herning [flere gange om året], og der er sommetider nogen ventetid. Jeg bliver altid behandlet rigtigt godt, og var selv med til at bestemme, hvad der skulle ske. Jeg synes ikke, at det kan være bedre. Sommetider er en af mine piger med, og de får også svar på det, de spørger om.	Ved ikke

Onkologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Onkologisk afdeling	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
11	To dage efter jeg kom hjem, fik jeg ondt []. (Efter to dage med piller imod brystkræft. Jeg fik pr. telefon at vide, at det ikke var bivirkninger og blev henvist til min egen læge. Han mente, at det VAR bivirkninger og disse er fortsat.	I høj grad
12	Jeg glemte selv at spørge, hvornår jeg skulle til mammografi, og jeg synes ikke, lægen var særlig forberedt og ikke så grundig i sine undersøgelser som de andre læger, jeg har været ved.	I høj grad
16	Jeg manglede ikke information, men mere at den læge jeg skulle til havde kendt mig. Jeg gik derfra med en følelse af, at jeg fik en "løftet pegefinger" om ting, som de andre læger har sagt var godt. Altså, at jeg ikke havde taget så meget på af medicinen, som de forventede. Hvor jeg her femte eller sjette gang jeg var til kontrol, og stadig holdt vægten, fik at vide, at det var jeg helt forkert på var ok, og at det var for dårligt, at jeg havde haft vægtøgning. Jeg manglede i alt fald her, og et par episoder mere samme dag, en mere [?] omkring nogle af mine kemoskader, enighed blandt de læger, man kommer hos, eller at det var en eller to forskellige, der laver kontrollerne.	I høj grad
19	Mit besøg var det sidste.	I høj grad
4	Pludselig opstået sygdom, uden forbindelse med mine andre lidelser, blev ikke klarlagt.	I meget høj grad
52	[At lægen kan forstås]!	I meget høj grad
45	[Jeg] synes undersøgelsen var overfladisk og uengageret. Følte mig ikke mødt og taget hånd om.	I nogen grad
60	Det var rigtig mange informationer på én gang, så man hørte måske ikke det hele til sidst, fordi man sad og tænkte på konsekvenserne af det første, man hørte. Havde en pårørende med, og alligevel var der information, som smuttede.	I nogen grad
18	Første gang, jeg var til kontrol på Onkologisk Ambulatorium, var i [foråret 2012], og jeg vil beskrive det som meget ubehageligt. Lægen startede med at sige til mig: Ja, du har så fået en brystbevarende operation. Jeg så nok lidt forvirret ud, men han fortsatte (meget nedladende), om jeg ikke vidste det. Jo, det vidste jeg, og desuden havde jeg fået fjernet begge bryster. Han påstod, at han havde læst min journal, men nej. Det var ubehageligt.	Uoplyst

Onkologisk afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Onkologisk afdeling	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
13	I første omgang fik jeg at vide, at jeg skulle have en 30 dages tabletkur, det blev efterfølgende korrigeret til en ny kemokur med drop i armen. Det er ikke så heldigt over for en kræftram patient, som lige har fået besked om, at den første kemokur ikke har haft nogen positiv effekt på kræftsvulsten []?	Ja
31	Jeg manglede en forståelse og interesse for mine ønsker og behov.	Ja
59	Jeg blev utryk ved, at lægens undersøgelse af mig ikke var så grundig, som den plejer at være.	Ja
1	Nej, ikke denne gang, men der skete flere fejl og skade gennem hele mit forløb. Med mere til følge.	Nej
12	Nej der skete ingen fejl bortset fra, at jeg ikke selv fik spurgt [om], hvornår jeg skulle til mamografi og lægen oplyste ikke noget.	Uoplyst
16	Jeg synes, det var et problem, at den læge jeg skulle til ikke kendte mig, og vidste min måde at takle problemstillingerne på. Jeg gik derfra med en følelse af, at jeg fik en "løftet pegefinger" om ting, som de andre læger har sagt, var godt. Altså at jeg ikke havde taget mig så meget på af medicinen, som de forventede, hvor jeg [] var til kontrol og stadig holdt vægten, fik at vide, at det var jeg helt forkert på, var ok, og at det var for dårligt, at jeg havde haft vægtøgning. Jeg manglede i alt fald her og et par episoder mere samme dag, omkring nogle af mine "kemoskade/følgevirkninger". Mere enighed blandt de læger, man kommer hos, eller for mig bedre, at det var en eller to forskellige, der laver kontrollerne. Jeg er en af dem, som har set positivt på min behandling og efterfølgende og har haft psyken til at komme igennem det. Men man går godt nok fra sygehuset med en dårlig oplevelse, når man kommer og er positiv, og lægen så snakker ned til en og ikke hører på, hvad jeg har fået at vide ved de andre kontroller, men er den, der ved bedst.	Uoplyst
39	Nej.	Uoplyst
49	De første gange jeg var til kontrol, blev der set efter modermærke på min krop, det blev der ikke de efterfølgende gange.	Uoplyst






Onkologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Onkologisk afdeling	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	I mit behandlingsforløb har personalet været utrolig flinke og dygtige. TAK! Det har været godt at have én sygeplejerske at være tilknyttet. For mange skiftende læger. Når jeg kom til kontrol, og der var en ny ukendt læge, fik jeg ikke spurgt om det, jeg havde tænkt mig at spørge om. Jeg havde forestillet mig at sidste kontrolbesøg i mit forløb ville være grundigt, evt. med blodprøver. Tog derfra noget frustreret. Det var en ny læge igen. [Jeg havde stort set aldrig den samme læge ved mine kontrolbesøg]. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Jeg synes, ambulatoriet skulle udlevere dette spørgeskema, når jeg forlader ambulatoriet, og ikke som nu, at jeg får spørgeskemaet ca. halvanden måned efter mit "besøg". Det er simpelthen næsten umuligt at huske det ene "besøg" fra det andet. Besvarelsen bliver ikke særlig relevant, og reelt synes jeg det er tidsspilde både for mig og de, som skal arbejde videre med besvarelserne?	I høj grad
21	Jeg synes, at det er et fint sted og nogle rare omgivelser at være i. [Fysiske rammer]	I høj grad
38	Når man ringer til ambulatoriet er personalet meget flinke og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
47	Ved tidligere besøg var der en sygeplejerske til stede, hvilket jeg savnede ved sidste besøg. Det kunne være en sygeplejerske, der har været med i behandlingsforløbet (kemo). [Kvalitet i behandling]	I høj grad
48	Jeg fik fjernet højre bryst [for nogle år siden] og fik derpå kemoterapi og stråler. Dengang var jeg umådelig tilfreds med behandlingerne. Personalet var fantastiske både på andet sygehus, hvor jeg blev opereret og i Herning, hvor jeg fik behandlingerne. []. Jeg har kun ros til personalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
50	Særligt godt: At der bliver taget hensyn til, at jeg har passet [mit arbejde] under hele forløbet. Tider er tilpasset mit arbejde, og der har været stor opbakning for min beslutning. :-) [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
53	Meget omsorgsfulde sygeplejersker, der næsten er for omsorgsfulde og meget indtrængende spørger til, hvordan jeg har det. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Jeg oplever en fantastisk serviceminded behandling. Flot. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
17	Lægen ved kontrolbesøget var velforberedt og kompetent at tale med. Jeg var fuldt tilfreds. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Jeg er generelt meget tilfreds med den behandling og information, jeg får i forbindelse med min sygdomsbehandling. Eneste lille "men" er, at der i forbindelse med opfølgende snak med læge efter scanning, hvor det er forskellige læger, jeg møder, godt kunne tænke mig, at lægerne ikke kun forholdte sig til det seneste scanningsresultat. Men også havde kigget lidt tilbage i selve sygdomsforløbet og tidligere scanningsbilleder. Det er desværre sket et par gange, at jeg ikke har kunnet få svar på spørgsmål, som går lidt længere bagud end det aktuelle scanningsbillede. Det skal dog tilføjes, at det i begge tilfælde efterfølgende er blevet besvaret af min kontaktlæge på Ambulatoriet, men det gav i begge tilfælde nogle dage med "dumme" tanker.	I meget høj grad

	[Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	
23	Ville gerne have en fast læge til kontrol og samtale. [Kontaktperson]	I meget høj grad
54	Jeg har metastaser [] (er opereret for brystkræft). Jeg bliver scannet [jævnligt] i Herning. Jeg er til samtale med en læge [en række dage] efter scanningen. Der er forskellige læger hver eneste gang, så jeg føler mig som et nummer i rækken. Jeg er meget glad for min kontaktsygeplejerske, men også de andre sygeplejersker. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
55	Jeg oplever, at der er et helt fantastisk godt team blandt sygeplejerskerne i ambulatoriet. De trækker på hinandens specielle viden. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
56	Ville ønske at ventetiden, fra man er blevet scannet, og så til at man får svar, var noget kortere, da det er meget hårdt at gå og vente på svar. [Ventetid]	I meget høj grad
6	Det er MEGET kort tid, der bliver brugt til samtale pr. person. Oplever, at man er ude igen efter otte minutter (har nu været der flere [gange]). [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
31	Det kunne være ønskeligt, at man som patient kunne have den samme læge, som har fulgt forløbet. Der er skift hver gang, det skaber utryghed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
34	De ambulante kontroller efter min [] operation manglede kvalitet. Besøgene var præget af hurtig ind hurtig ud uden engagement. For lægen skal besøget blot overstås. Derfor kan de halvårslige kontroller ligeså godt være udfyldelse af et spørgeskema eller en telefonisk kontakt, som gennemgået af sygeplejerske eller læge, som derefter kontakter patienten, hvis der skal yderligere undersøgelser til. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
46	For det meste gør sygeplejerskerne det godt og er søde og venlige. Det eneste, jeg ønsker, er at få behandling så hurtigt som muligt. Min behandling er meget kortvarig (ca. en halv time). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
60	Det er RIGTIG FINT med Krop og Kræft-motionen! Flot at samtaler/behandlinger koordineres med træningstider i Krop og Kræft! Fin kommunikation mellem ambulatorium og NN (Krop og Kræft). :-)	I nogen grad
15	Der går alt for lang tid fra en scanning, til du kan komme i ambulatoriet og få svar. Den rimelige tid må være en uge, og ikke to til tre uger. Det er psykisk meget belastende (det må kunne gøres bedre) med en så lang ventetid, når jeg ved muligheden kan gøres hurtigere. [Ventetid]	Ikke relevant for mig
22	Jeg kan ikke rose lægen, som jeg var til kontrol hos. Lægen talte kun om, at jeg lige havde været til flere undersøgelser (jeg går til kontrol hvert halve år. Det synes jeg ikke er megen sikkerhed, når man bare kommer og siger goddag og bliver mærket og lyttet på). [Lægen stillede også nedværdigende spørgsmål], hvor man føler sig trådt på. Man er nærmest ked af det, når man kører derfra. Jeg kan ikke se det forebyggende i sådan en kontrol. Jeg har tidligere prøvet det en gang før med en [anden] læge. Man føler, når man kører derfra, at man ligeså godt kunne være blevet hjemme. Hvorfor skal man til kontrol hvert halve år, når man ikke bliver undersøgt?	Ikke relevant for mig
8	Jeg oplevede IGEN en ny læge, der ikke havde tid til at se min journal og sætte sig lidt ind i den. Selve kontrollen var MEGET overfladisk. Spild af lægens og min tid. Fik ikke en ny henvisning til mammografi, så nu må jeg (efter selv at have læst min journal) selv tage initiativ til det. Måtte selv fortælle, at det IKKE var min sidste kontrol. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
44	Mistanke om metastaser. Skulle i to forskellige scannere. Lægen sagde, at jeg var igennem begge scannere og havde resultatet senest 10-14 dage senere. Fik første scanning efter en uge og fik derefter at vide af [] Onkologisk Afdeling, at jeg stod på venteliste til den næste scanning. NN LOVEDE at ringe samme dag, når NN havde talt med en læge. Det gjorde NN ikke. NN undskyldte i øvrigt med, at lægen, jeg havde talt med, kun var afløser og ikke kendte til Hernings procedurer. Meget, meget skuffet og ringede til Onkologisk Afdeling næste dag. Jeg brokkede	Slet ikke

mig over hendes kollega, og en time efter fik jeg en opringning med tidspunkt for næste scanning. Så for[] jeg blev så gal til sidst, fik jeg alligevel resultatet præcis [].
[Kommunikation og information]

- | | | | |
|---|----|---|----------|
|  | 10 | Altid smilende og imødekommende.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
|  | 26 | Jeg ser ALTID forskellige læger.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
|  | 27 | De er alle søde og flinke og prøver at gøre det bedste. Tak.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
|  | 32 | Jeg synes, at ambulatoriet gør det godt, at det er overskueligt og personalet er nærværende.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
|  | 11 | Jeg ville gerne have været taget alvorligt, da jeg ringede angående bivirkninger.
[Kvalitet i behandling] | Ved ikke |

Onkologisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Onkologisk afdeling	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Da jeg stadig er i live trods [flere år med] kræft [], må jeg være glad og tilfreds med behandlingen.	I høj grad
14	Dette skema er meget svært at svare på, da mit forløb startede for [mange] år siden, og jeg kun går til kontrol.	I høj grad
24	Kontrol efter brystkræftforløb. Behandling er afsluttet. Har været meget tilfreds med forløbet.	I høj grad
42	Besøget i ambulatoriet drejede sig kun om skylning af en veneport, så det er et kort besøg besvarelsen tager udgangspunkt i.	I høj grad
3	Da jeg betragter mig som helbredt, og kontrolbesøgene kun har været positive, synes jeg ikke, at temaspørgsmålene er relevante for mig.	I meget høj grad
9	Forløbet er indtil videre meget tilfredsstillende. Er endnu ikke færdigbehandlet.	I meget høj grad
20	Jeg er i et behandlingsforløb, og jeg håber og tror også på at det hjælper, men jeg ved ikke noget om det endnu.	I meget høj grad
33	Det er frustrerende, at der er lige så mange læger som besøg under et kemoforløb. Her endnu ikke haft samme læge to gange.	I meget høj grad
37	I forbindelse med min efterbehandling efter [kræft], hvor jeg skulle have en type tabletter i [flere] år, fandt jeg ud af ved at læse indlægssedlen, at de indeholdte [et bestemt stof]. Det stof, havde jeg fået ganske meget af pga. [anden sygdom] få år tidligere, og da det havde haft en negativ bivirkning på mine knogler, talte jeg mig frem til en anden efterbehandling. Man foreslog stråler, og det blev det.	I meget høj grad
55	Det var den første af [mange] [behandlinger].	I meget høj grad
16	Jeg er i gang med en løbende kontrol, som følger en fast linje.	I nogen grad
46	[Behandlingsdato] var som jeg husker en fin behandling. Men har oplevet at skulle vente meget. Min behandling kan klares på en halv time. Men har på et tidspunkt været/ventet der to timer, fordi en anden patient på stuen blev prioriteret højere.	I nogen grad
60	Min behandling er forebyggende, og kemoen gør én gradvist mere svag, men sådan SKAL det jo være. Jeg forventede at blive gradvist dårligere af kemoen. Det er jo sådan, den virker. Altså INGEN kritik :-).	I nogen grad
28	Jeg er til kontrol hvert halve år, og det er [flere] år siden, jeg begyndte.	Uoplyst
30	Kunne godt bruge en scanning efter kemobehandling til "psykisk sikring" af, at kræften er væk. Er ikke på noget tidspunkt i mit forløb blevet scannet.	Uoplyst
40	Jeg fik det ene bryst fjernet for [flere] år siden og dermed kræften. Fik ingen efterbehandling og har været rask siden.	Uoplyst
41	Har ikke følt mig syg. Ikke haft trang til at tale om cancer. Jeg har kendskab nok til cancerens onde ansigt i mit tidligere arbejde samt cancer i familien i flere generationer. Ja, så blev det MIG SELV. Tankerne fylder ikke, strejfer mig ikke dagligt. Valgt ikke at involvere "gud og hver mand".	Uoplyst

Jeg vil leve, som jeg plejer. Har ikke tænkt mig at skåne mig selv, tværtimod får den en skalle!

 57 Har været godt tilfreds med mine besøg hos jer. Tak.

Uoplyst

