

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hæmatologisk Ambulatorium R  
Hæmatologisk Afdeling R  
Århus Sygehus



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	23



# 1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	388
Besvarelser fra afsnittets patienter:	298
Afsnittets svarprocent:	77%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.



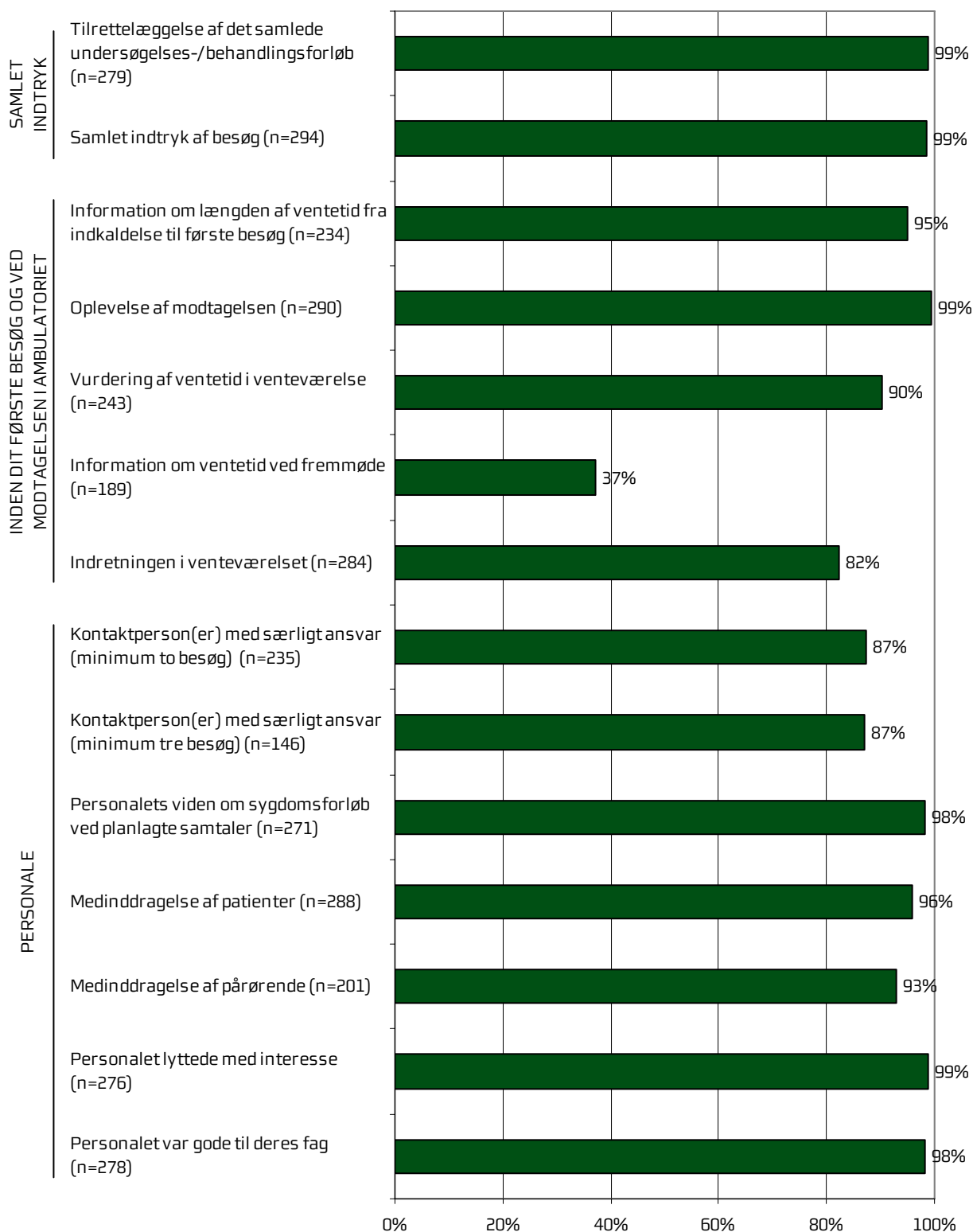


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

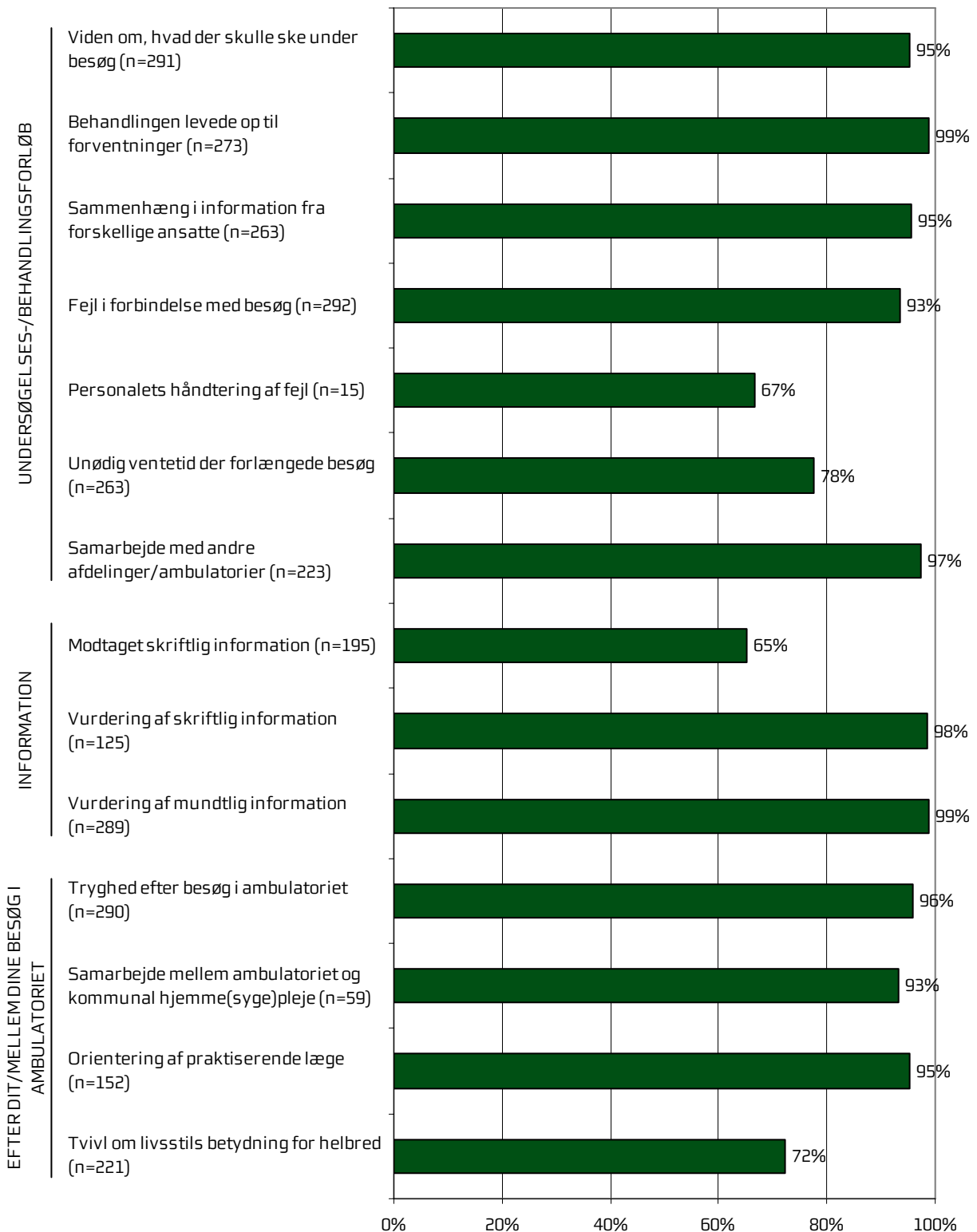
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Hæmatologisk Ambulatorium R

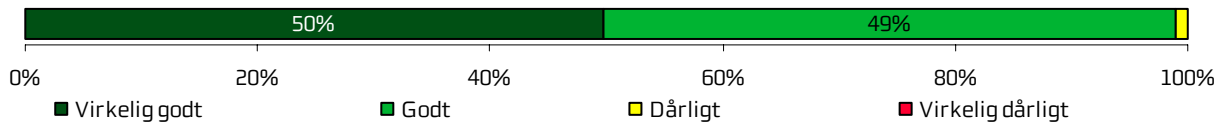
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

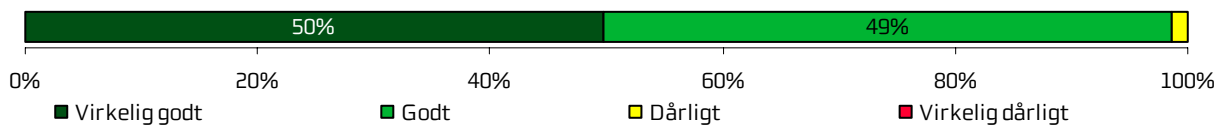
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=279)



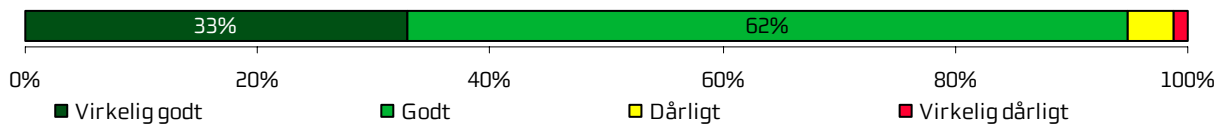
Samlet indtryk af besøg (n=294)



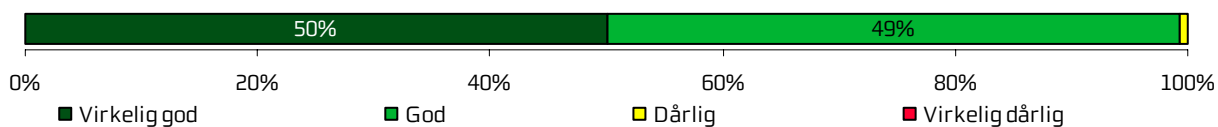
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	99 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	96 %	100 %	84 % *	96 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

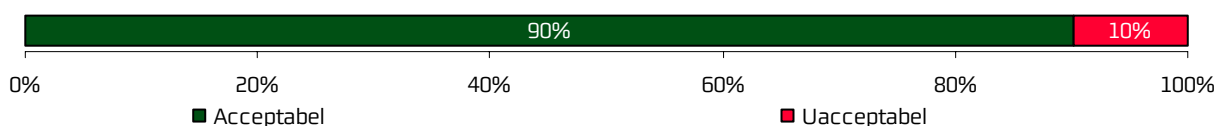
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=234)



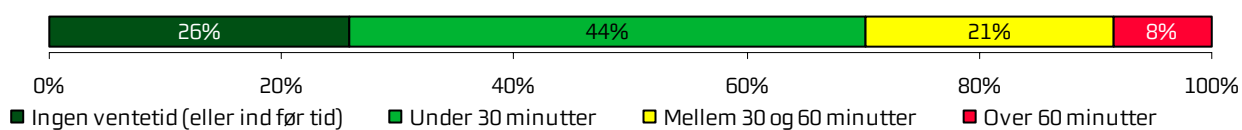
Oplevelse af modtagelsen (n=290)



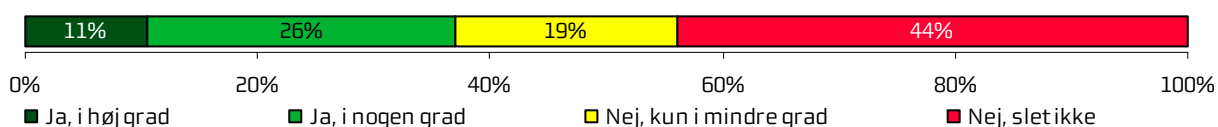
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=243)



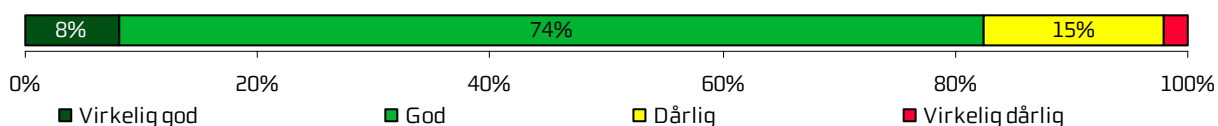
Længde af ventetid i venteværelse (n=275)



Information om ventetid ved fremmøde (n=189)



Indretningen i venteværelset (n=284)

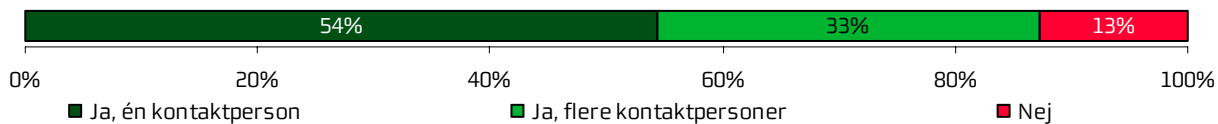




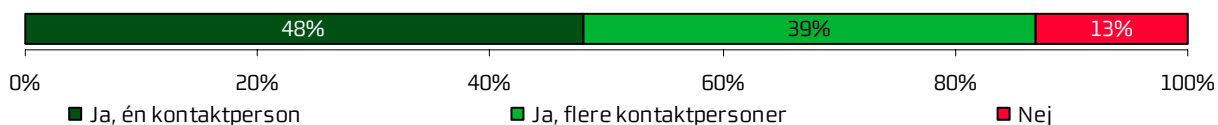
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	100 % *	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	99 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		90 %	-	100 % *	80 % *	91 %
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?		37 %	27 %	83 % *	26 % *	46 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		82 %	76 %	96 % *	59 % *	79 %

## Personale

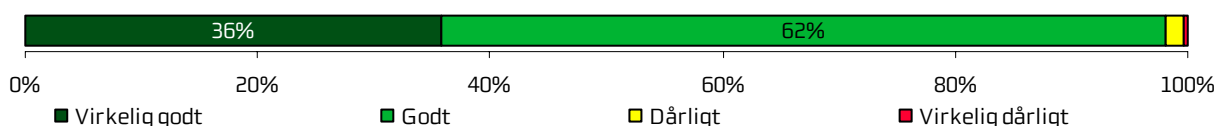
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=235)



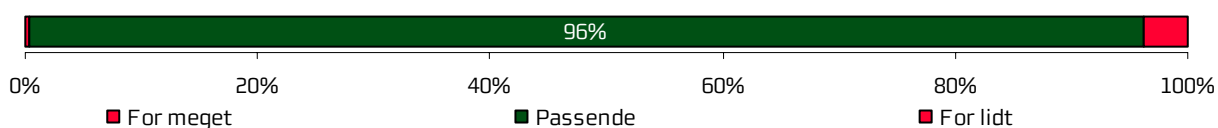
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=146)



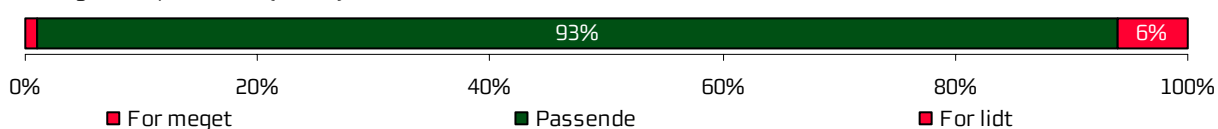
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=271)



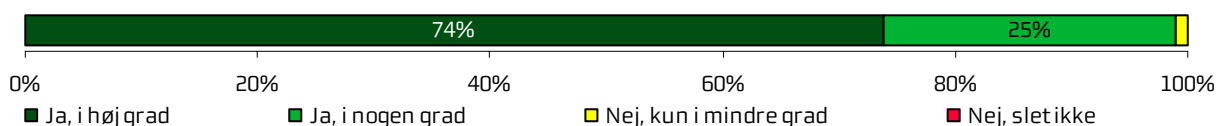
Medinddragelse af patienter (n=288)



Medinddragelse af pårørende (n=201)



Personalet lyttede med interesse (n=276)



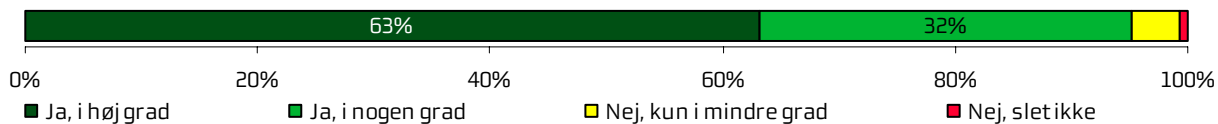
Personalet var gode til deres fag (n=278)



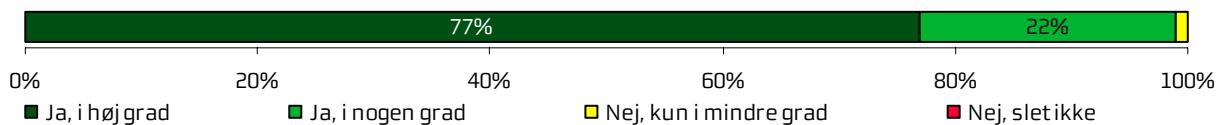
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		87 %	77 % *	96 % *	55 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		87 %	-	96 %	59 % *	77 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		98 %	92 % *	100 %	81 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	92 %	100 %	72 % *	92 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	91 %	96 %	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	96 % *	100 %	88 % *	95 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	99 %	100 %	89 % *	97 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=291)



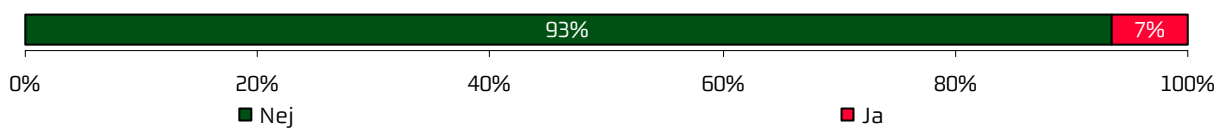
Behandlingen levede op til forventninger (n=273)



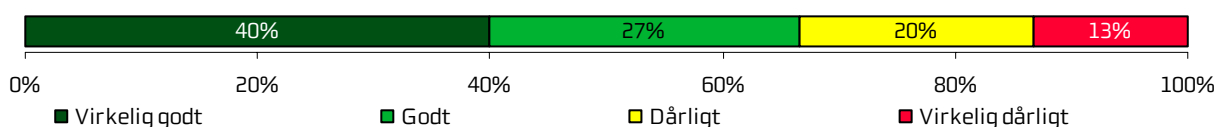
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=263)



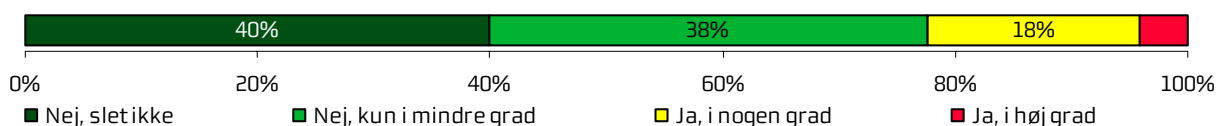
Fejl i forbindelse med besøg (n=292)



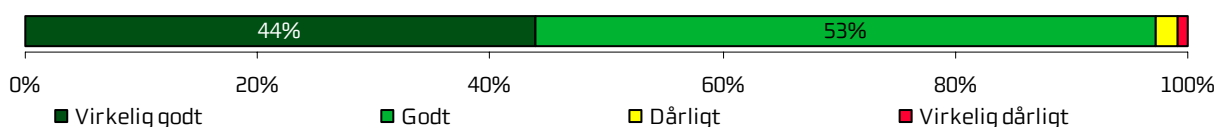
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=263)



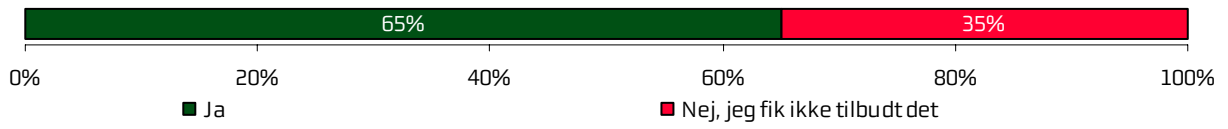
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=223)



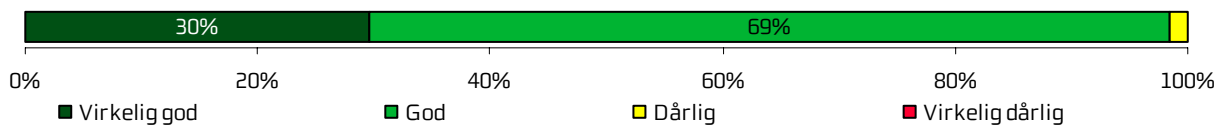
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	95 %	100 % *	66 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		99 %	96 %	100 %	71 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	93 %	100 %	87 % *	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	100 % *	85 % *	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	92 % *	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		78 %	69 %	99 % *	71 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		97 %	93 %	100 %	77 % *	92 % *

## Information

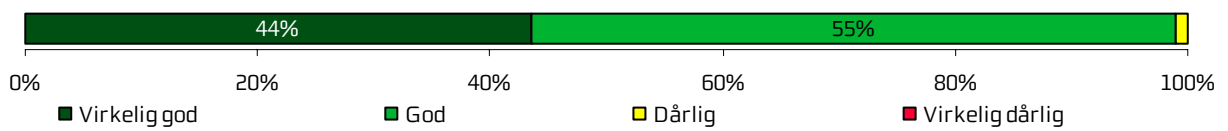
Modtaget skriftlig information (n=195)



Vurdering af skriftlig information (n=125)



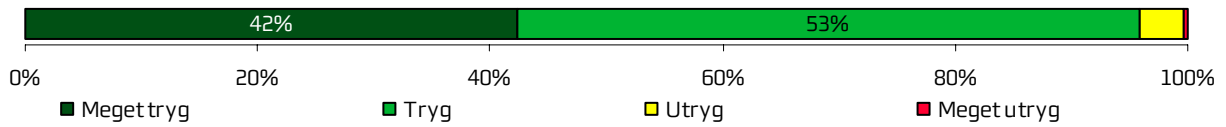
Vurdering af mundtlig information (n=289)



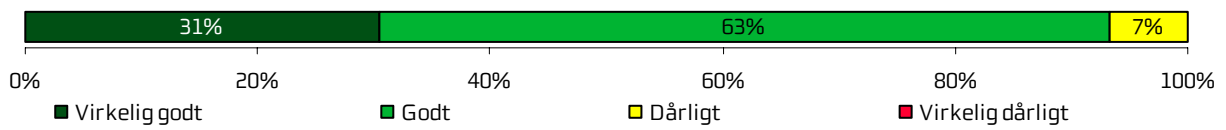
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		65 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 %	87 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	97 %	100 %	88 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

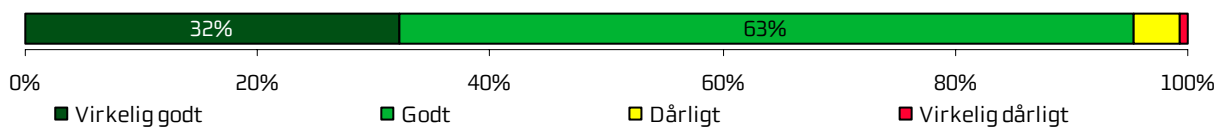
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=290)



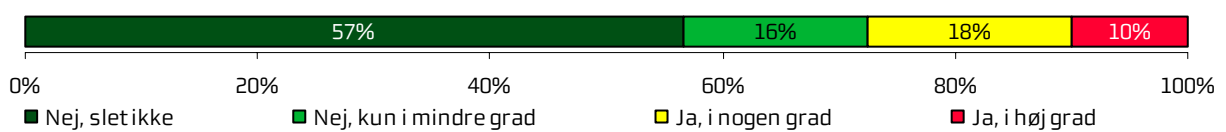
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=59)



Orientering af praktiserende læge (n=152)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=221)

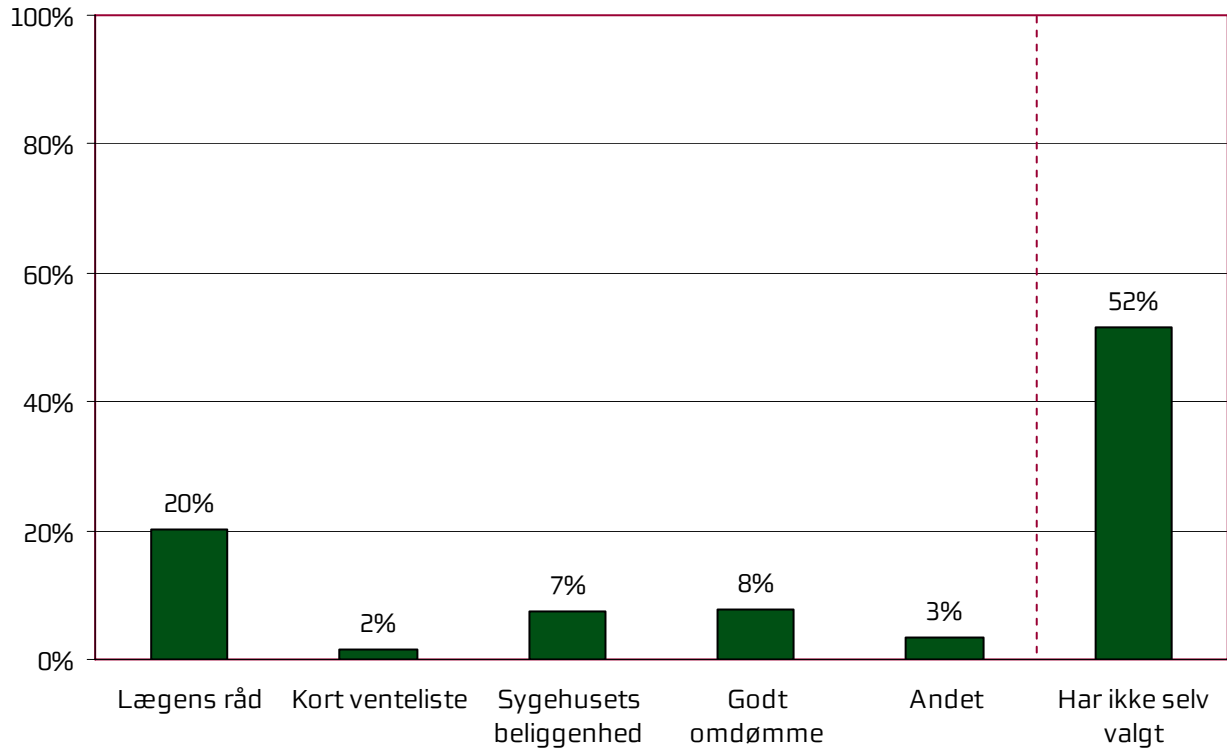




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	94 %	100 %	84 % *	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	92 %	100 %	75 % *	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		95 %	93 %	100 %	69 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	76 %	87 % *	56 % *	73 %

## *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 har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus








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

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium R	Samlet indtryk
1	Jeg har absolut ikke noget at klage over. Jeg har fået en fin behandling både på [det ene og det andet sygehus].	Godt
2	Alt ok.	Virkelig godt
3	Jeg var færdigbehandlet efter 8næsten et års] kemo og kunne genoptage min helt normale færden. Jeg skal på livstid konsultere Hæmatologisk Ambulatorium årligt, hvilket er en betryggelse. Endvidere er det en helt fantastisk dejlig fornemmelse, at min kontaktlæge gennem hele forløbet, lige fra modtagelsen i sin tid og fortsat ved mine nuværende kontroller, ER DEN SAMME. Dette giver en helt fantastisk tryghed i hverdagen.	Virkelig godt
4	Fik en god og omsorgsfuld behandling. Personalet til ug.	Virkelig godt
5	Den særlig gode "oplevelse" på sygehuset for mit vedkommende er, at man møder et venligt og smilende, hjælpsomt personale - er kommet på samme afdeling [i mange år] og behandlet af sammen læge og sygeplejerske []. Det er utrolig betryggende - også for pårørende.	Virkelig godt
6	Ambulatoriet bestræber sig på, at man ser den samme læge, men det kan blive bedre.	Godt
9	Jeg er fuldt ud tilfreds, der er ikke noget at komme efter.	Virkelig godt
10	Lade være med at lade patienter stå og vente så længe på gangen uden henvendelse!!	Dårligt
12	Det har hver gang været en positiv oplevelse at komme på ambulatoriet. Venligt personale - kompetent. Det kan ikke gøres bedre.	Virkelig godt
13	Jeg er blevet tildelt en kontaktlæge. Det kræver en indsats fra min side for at sikre, at jeg kommer til [vedkommende] hver gang. Idéen med kontaktlæge er rigtig god - så det bør ambulatoriet i større grad sikre SELV.	Godt
14	Som patient på Amtssygehuset af flere omgang mærker man hurtigt, der er et godt arbejdsklima. Alle er venlige og informative. Alle samtaler med læger og sygeplejersker er meget afslappet og med grundig information. Der ydes en stor indsats fra personalet for at gøre opholdet så godt som muligt. Eksempel, i julen sang hele personalet julesalmer hver morgen ude på gangen fra læge NN til rengøringspersonalet. Takket være amtssygehuset er jeg nu helbredt for en grim sygdom.	Virkelig godt
15	Jeg var taknemmelig for, at de imødekom mit ønske om at se den samme læge ved mine besøg. Under min kemobehandling oplevede jeg lungebetændelser og urinvejsproblemer, og når jeg henvendte mig vedrørende dette, blev der altid taget hånd om det omgående.	Virkelig godt
16	Sygeplejerskerne var altid søde, tålmodige og smilende, det vil sige professionelle. Lægerne kunne nogle gange virke stressede.	Godt













-  17 Jeg har været i behandling på Århus Sygehus (Tage Hansens gade), og føler mig godt tilpas der samt har fået en fantastisk behandling. Jeg vil i denne forbindelse rette en stor tak til personalet [på to afdelinger]. I HAR ALLE VÆRET UOVERTRUFNE! Virkelig godt
-  19 Vi (min mand og jeg) er glædeligt overraskede over den koordination, der finder sted. Eks.: Min mands blodprocent var for lav - vores kontaktlæge havde allerede bestilt blot FØR vi blev kaldt til samtale! Effektivitet! Et lille negativt pip: Ældre mennesker bryder sig ikke om at blive kaldt ved fornavn, når der kaldes til samtale. Det er respektløst!! Oplevet i to tilfælde på afdelingen. Virkelig godt
-  22 Der er ofte kø og travlhed i modtagelsesskranken, så selvom man er der i god tid, kan der gå lang tid, før man er registreret som 'ankommet', så lægen/sygeplejersken kan se, at man faktisk ER mødt. Jeg har dog udelukkende oplevet venlighed i skranken, men de har bare ret travlt. Virkelig godt
-  23 Ventetid på ca. en time er ikke i orden, når man har bestilt tid! Det kan jeg ikke vurdere
-  25 Jeg valgte i starten ikke selv, at det skulle være Aarhus. Det var, da vi havde amterne, men jeg har været utrolig glad for, at det var her, jeg blev henvist til, (pga. min sygdom) og har ønsket at fortsætte her som patient, selvom det betyder længere transport. Virkelig godt
-  33 Ventetider i forbindelse med svar og kontroller kunne være mindre. Godt
-  34 Har altid fået at vide, hvad der skal ske i behandlingsforløbet. Betyggende Godt
-  35 Vedrørende mit sidste besøg i ambulatoriet: Som jeg oplevede som et yderst effektivt forløb fra en begrundet mistanke om en forværret helbredstilstand, [ ] hvor en telefonisk henvendelse til afdelingen [ ] resulterede i en konsultation allerede den følgende dag. På dage senere akut indkaldt til en scanning på [et andet hospital] og [flere] dage senere til samtale vedrørende denne scanning på ambulatoriet [ ]. [ ] Uden undtagelse [har jeg] kun haft positive erfaringer med et venligt, imødekommende og yderst professionelt personale. Virkelig godt
-  37 Er kommet på hospitalet i [mange] år og har i alle årene haft læge NN som kontaktlæge. En uovertruffen god læge. Virkelig godt
-  38 Jeg har været udvalgt til en eksamensopgave. Det gav mig en sammenhæng mellem de forskellige ting, som jeg har fået at vide, siden forløbets start for mange år siden. Virkelig godt
-  39 Stop disse tilfredshedsundersøgelser og brug tiden på patienterne. Intet svar
-  40 Det mest irriterende er, at det er forskellige læger, man konsulterer. Man føler sig mest tryk ved, at det er den samme læge hver gang, og særligt når det er en læge, som man føler har psykologiske evner til at forklare om sygdommen. Virkelig godt
-  42 Er yderst tilfreds med at være tilknyttet samme læge - det giver væsentlig større tryghed. Da det er en kronisk sjælden sygdom uden særlig forskning, synes jeg ikke min utryghed skyldes lægen, jeg er tilknyttet - han gør alt, hvad han kan for at afhjælpe det. Godt
-  44 Særdeles kompetente læger og sygeplejersker, som knokler på meget lidt plads. Servicepersonalet særdeles venlige og imødekommende. Virkelig godt
-  46 Særdeles kompetente - dygtigt, venligt personale. Virkelig godt

## Bilag 1

-  47 Bedre uddannelse af sygeplejerske inden for området. Måske også lidt ældre sygeplejersker der har bedre og mere erfaring. Bedre uddannelse i grundsygdommene, så os patienter ikke føler, vi ved mere end sygeplejerskerne. Bedre menneskeforståelse. Flere aktiviteter på afdeling og også i ambulatoriet. Der er alt for stor udskiftning af personale. Få nogle gratis parkeringspladser eller parkeringskort til patienter, der har tilknytning i ambulatoriet. Godt
-  50 Jeg synes, at både sekretær, læge, sygeplejersker og SOSU-personale har et godt samarbejde. De er på forkant og er gode til at tjekke med tider til blodprøver, og hvornår tingene kan lade sig gøre. Til gengæld er dette lille venteværelse meget trangt, og de små rum, man nogle gange sidder to på og får behandling, er heller ikke store nok. Godt
-  52 Ambulatoriet - kan nok ikke lave noget bedre, men kommunen burde bygge nogle ordentlige lokaler og nogle tidssvarende stuer i en fart! Og så holde op med at fyre personalet. Godt
-  53 Min oprindelige kontaktperson ser jeg desværre ikke. Det var kun i starten. Virkelig godt
-  54 Når man er i en situation, hvor man skal have kemo, er man selvfølgelig på mange måder meget sårbar. Indretning, lidt forkælelse, omsorg for både patient og pårørende samt hygge ville gøre underværker. Der er så stor forskel på, hvad man får udleveret af skriftlig information, kurser m.v. alt efter hvilken kræftform man har. Jeg var så uheldig at havne på en afdeling, hvor jeg intet har fået. Det er meget frustrerende senere at erfare, at på andre afdelinger, har de fået meget brugbar information udleveret. Specielt i forhold til mine børn, som jeg ikke har kunne få hjælp til nogen steder, fordi de kun er fire og otte år. Det er ikke rimeligt, for ikke at tale om fokus på de pårørende. En lille samtale med den pårørende på tomandshånd, hvor de kunne få mulighed for at fortælle, hvordan de har det og få råd til børn m.v. Jeg er heller ikke blevet informeret om kurser eller andre udbud, som man kan få tilbudt som kræftpatient. Godt
-  55 Måske nogle kostråd. Godt
-  57 Min sygehusbehandling startede med, at jeg havde et meget generende hudproblem med kløe/svie over hele kroppen, især efter bad og når jeg svedte. Jeg endte på [] hospital hos læge NN, der kun kortvarigt kunne hjælpe mig med en [] kur over otte dage. Den hjalp kun i andre otte dage, hvorefter en blodprøve sendte mig på Hæmatologisk afdeling, der udtog en knoglemarvsprøve, som bekræftede læge NNS mistanke om [lidelse]. Herefter har jeg nu i nogle år været under medicinsk behandling, der dog ikke har haft nogen effekt på mine oprindelige problemer med hudkløe/svie. Jeg startede altså med ét problem, som overhovedet ikke er løst og endte med et andet, som jeg ikke anede jeg havde. Sidstnævnte er nu under behandling. Godt
-  60 Fra første øjeblik mødes man med stor venlighed, så det er en tryk fornemmelse at være patient på denne afdeling. Alle virker fuldt ud kompetente. Siden sidste spørgeskema, hvor jeg var én af dem, der kritiserede, er der blevet bedre ventefaciliteter (stolene på gangen er væk). Tak for det! Virkelig godt
-  61 Jeg har i [mange] år fået blod på afdeling 700 et par gange om måneden. Har kun godt at sige om afdelingen. Det er et meget sødt og venligt personale, der arbejder der. Virkelig godt
-  64 Jeg bliver altid modtaget med varme. De kan huske mit navn, og jeg føler mig godt behandlet. Virkelig godt
-  65 Når man fra start får en fast læge til at tilrettelægge behandlingerne, og får at vide, det er samme person, man skal konsultere fremover, men aldrig ser denne - altid en ny og fremmed læge, som ofte taler med så megen accent, at det er yderst svært at fatte - ja så er man altså ikke særlig tryk Godt

	ved det hele.	
	68 Da besøget i ambulatoriet var svar på afgørende scanning, var en times ventetid meget ubehagelig. Det ville have været rart at få at vide, at de var meget forsinkede.	Godt
	71 Sygeplejerskerne var dygtige og venlige.	Godt
	72 Der er til tider meget travlt, men jeg oplever alligevel, at læger og sygeplejersker tager sig tid til den enkelte patient. De fysiske rammer kunne være bedre.	Godt
	73 Det, der har været en stor irritation for mig, er den lange ventetid, inden man kommer ind. I bør blive bedre til at overholde den tid, I indkalder folk til. Når først man kommer ind, er behandlingen helt fin.	Godt
	76 Selvom jeg ikke er i behandling for min [sygdom], bliver jeg taget alvorligt ved hvert kontrolbesøg. Næste besøg bliver planlagt til punkt og prikke.	Virkelig godt
	77 Som sagt synes jeg, at de virker pressede, men gør et godt arbejde. Med forskellige læger virkede det ofte som om, man startede forfra ved hvert besøg. Derfor bad jeg om at få lov til at møde hos den samme, hvor jeg følte mig mest tryk.	Godt
	79 Alle er meget venlige.	Det kan jeg ikke vurdere
	80 Det er muligt, undersøgelsen kan gavne andre, men i mine øjne er det spild af penge, der kan bruges [] bedre.	Godt
	83 Indrette et ekstra tapperum. Det vil give mindre ventetid.	Godt
	86 Personalet på ambulatoriet har været venligt og meget hjælpsomt under hele forløbet.	Godt
	87 Når man skal igennem længere behandlingsforløb, ville det være rart, at det var den samme læge, der fulgte en - ellers er der ligesom ingen, der har ansvaret for behandlingen.	Godt
	88 Personalet er venligt og omsorgsfuldt. For nylig var jeg til en ekstra kontrol for at finde ud af, om min træthed skyldtes udvikling i min sygdom. Det var heldigvis ikke tilfældet.	Godt
	90 Jeg er meget godt tilfreds med den behandling, jeg har fået.	Virkelig godt
	91 Der er mange skiftende læger. Derfor ingen sammenhæng i konsultationerne og mange modstridende oplysninger.	Dårligt
	93 Jeg var fascineret over den professionalisme alle udviste. Det var ellers ikke typisk det, man hører i medierne, men jeg har kun rosende ord til alle, vedrørende mit forløb.	Virkelig godt
	94 Altid smil på og god behandling.	Godt
	96 Et ønske, at jeg kendte lægen og ikke en forskellig, hver gang jeg er til kontrol.	Godt
	98 God behandling, godt samarbejde.	Virkelig godt



















## Bilag 1

-  99 Ambulatoriets læger er udmærkede til at besvare vore spørgsmål om sygdom og behandling, og jeg sætter pris på, at man har en kontaktlæge, som kommer til at kende patienterne og for mit vedkommende er det læge NN. En dygtig læge, jeg skylder stor tak for godt helbred mod sygdom. Det kan jeg ikke vurdere
-  102 Jeg fik en god behandling og altid smil og venlighed. Godt
-  103 Personalet, herunder NN i særdeleshed, er helt fantastiske. Det gør en kæmpe forskel. Virkelig godt
-  104 Problemet er først og fremmest mest ventetid. I et konkret tilfælde på over en time, hvilket dog skyldtes en misforståelse. Ventetid på 20-30 minutter er acceptabel. Kontaktperson bør udpeges efter første konsultation. Godt
-  105 Det er et udmærket sted at komme, selvom det er grimme/svære sygdomme, der behandles. Jeg fornemmer en god atmosfære. Godt
-  106 Ved kemoterapien mødte jeg en ny læge hver gang. Iøvrigt tiltalende og velorienteret om min sygdom. Godt
-  108 En rar og god modtagelse. Godt
-  109 Det er af stor betydning, at det er den samme læge (evt. to læger) hver gang til samtalerne, da man ellers let kan blive frustreret, da man føler at nye (andre) ikke har kendskab til ens forløb. Godt
-  111 Personalet var meget søde, og jeg følte mig altid godt tilpas. Virkelig godt
-  112  Jeg er altid blevet behandlet virkelig godt. Jeg kan ikke klage over ventetid. Jeg kommer der [jævnligt], og bliver altid behandlet virkelig godt af både læger, sygeplejersker og andet personale, så ingen klager herfra. KUN ROS. Har samme læge 95 % af gangene, så det er bare i orden. Intet svar
-  113 Godt at man møder den samme læge hver gang. Virkelig godt
-  114 Var altid venlig og imødekommende. Jeg følte mig tryk og godt tilpas. Godt





















## Hæmatologisk Ambulatorium R, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium R</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	7	Jeg blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
	16	Biopsiprøver af knuder burde forbydes, da de ikke kan påvise alle typer af kræft.	Godt
	19	Vi er meget glade for vagtlægeordningen. Den fungerer perfekt! Dejlig tryghedssikring. Tak!	Virkelig godt
	20	Da det er [nogle] år siden, at jeg første gang var på ambulatoriet, husker jeg ikke mit første besøg i detaljer. Jeg har været på ambulatoriet flere gange med kortere og længere mellemrum, og derfor er mine svar et resultat af mine mange besøg.	Godt
	21	Det tog for lang tid med flere prøver, før jeg fik diagnosen.	Godt
	25	[] Jeg kan ikke mindes, at der har været lang ventetid.	Virkelig godt
	26	Det er ca. otte år siden første gang.	Det kan jeg ikke vurdere
	28	Jeg har prøvet det 25 gange før.	Virkelig godt
	29	Henvist fra andet sygehus.	Virkelig godt
	31	Ikke aktuelt for mig, da jeg fik alle informationer på [afdeling].	Virkelig godt
	33	Kan huske, at jeg syntes: "De har tjek på tingene her". Fik tider til blodprøver, scanning og biopsi, så svarene lå parate til første besøg i ambulatoriet	Godt
	34	Meget hjælpsomt personale.	Godt
	36	Jeg er fast tilknyttet afdelingen og bliver altid godt modtaget, når jeg bliver indlagt.	Godt
	44	Var indlagt på en anden afdeling før opfølgning i ambulatoriet. Fik således en "passende" tid udleveret.	Virkelig godt
	47	Det er lang tid og mange besøg siden. Så husker desværre ikke det første besøg. Men de efterfølgende gange er der ikke informeret specielt godt om ventetid.	Godt
	48	NEJ! Og jeg kan slet ikke huske det, det er vist nok tre år siden.	Godt
	55	Jeg henvendte mig telefonisk, hvilket var meget besværligt med mange omstillinger.	Godt
	56	Jeg går jo kun til check og er jo ikke rigtig syg.	Intet svar

## Bilag 1





	58	Mange år siden.	Godt
	62	Kun en sygeplejerske informerede om øgede ventetider.	Godt
	64	Jeg er kommet på ambulatoriet gennem de sidste [] år, i starten en gang om ugen.	Virkelig godt
	66	Fint materiale modtaget inden besøget.	Godt
	67	Var blevet diagnosticeret på afdeling R [for lidt over et år siden]. Ved udskrivelsen fik jeg en tid på ambulatoriet ugedagen efter til blodprøvetagning og lægesamtale. Jeg går fortsat til kontrol hver tredje måned.	Virkelig godt
	69	Det er altså [mange] år siden, og jeg er kommet der siden ca. hver anden måned. Jeg kan kun sige, at af de utallige gange jeg har været der, har jeg kun positivt at sige omkring samtlige spørgsmål her på siden.	Virkelig godt
	76	Mit første besøg på ambulatoriet fandt sted [for nogle år siden]. Jeg er til kontrol på ambulatoriet [flere gange om året] og tidspunktet for næste kontrol aftales ved hvert besøg.	Virkelig godt
	80	Blodprøve en time før besøg. Ventede fra en til halvanden time.	Godt
	81	Rigtig godt, smilende og varmt personale.	Virkelig godt
	82	Mit første besøg var i [vinter] 2001 og har siden haft aftalt tid med hjem. Kommer der [jævnligt].	Virkelig godt
	83	Meget ventetid i venteværelse.	Godt
	84	Jeg er gået til kontrol [i mange år], så det var slet ikke første gang.	Virkelig godt
	85	Jeg har været der og det var rigtig godt.	Virkelig godt
	87	Jeg er i et kontrolforløb. Ved hvert kontrolbesøg får jeg dato og klokkeslæt til næste besøg med hjem.	Godt
	88	Jeg tror, det var upåklageligt, men det var [for mange år siden], hvor jeg startede med at gå til kontrol.	Godt
	89	Det er jo ikke mit første besøg. Er kommet der [i flere år].	Virkelig godt
	95	Jeg aftaler mødetider fra gang til gang, både til blodprøven og lægesamtaler, og det fungerer fint.	Virkelig godt
	97	En stor tak til NN.	Godt
	106	Aftalt fra andet sygehus.	Godt

## Hæmatologisk Ambulatorium R, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium R	Samlet indtryk
3	Efter det modtagende læge egentlig havde påregnet som en indledende undersøgelse, indledtes omgående (ved samme konsultation), på grundlag af mit eget ønske, kemobehandling. Modtagende læge fandt omgående plads på Hæmatologisk afdeling.	Virkelig godt
10	Jeg blev bedt om at gå ned til "grøn gruppe". Her henvendte jeg mig til personalet, der først efter noget tid kom. Efterfølgende stod jeg så ude på gangen og ventede henholdsvis 20 minutter første gang og 45 minutter anden gang (selvom jeg havde en specifik tid anden gang).	Dårligt
15	Helt tilfredsstillende. Altid søde og venlige og imødekommende mennesker.	Virkelig godt
18	Kommer der [regelmæssigt].	Godt
38	Altid med et smil.	Virkelig godt
47	Første gang var yderst positiv. Men desværre ikke en standard der er levet op til efterfølgende. Sygeplejerskerne skal være mere opmærksomme på de velfungerende patienter, når de kommer i ambulatoriet.	Godt
49	Det var meget fint. Jeg er tilfreds [med] behandling.	Virkelig godt
51	Læge, sygeplejerske, meget venlige.	Godt
54	Modtagelsen var ok, men miljø, farver og mangel på indretning virker virkelig skræmmende. Lidt stearinlys, læsestof, billeder m.v. vil gøre underværker.	Godt
56	Sygeplejerskerne i receptionen er nærværende og omhyggelige, og der er en god atmosfære. UALMINDELIGT SØDE. (Jeg savner dog akvariefiskene!)	Intet svar
57	Venligt og kompetent personale alle uden undtagelser.	Godt
59	Imødekommende.	Virkelig godt
60	Min behandling (intravenøs) foregår i 2-personersværelse, hvor der er hvilepladser til rådighed, altså ikke ophold i venteværelse.	Virkelig godt
64	Kun at sygeplejerskerne er virkelig søde, og forsøger at gøre opholdet så behageligt som muligt.	Virkelig godt
72	Meget forvirrende optakt til udredningssamtale, som skyldtes usikker diagnose. Første oplevelse var ikke god, men blev reddet af læge NN, som deltog i anden del af samtalen.	Godt
77	Personalet virker meget fortravlet, men er ellers virkelige hjælpsomme. Jeg tror de er pressede.	Godt
90	Jeg blev godt modtaget og fik alle relevante oplysninger om min sygdom!	Virkelig godt

## Bilag 1




	92	Jeg har været "stamkunde" i [flere] år. Første gang var efter akut indlæggelse/operation.	Virkelig godt
	95	Venlig og hjælpsom.	Virkelig godt
	100	Der skete en fejl ved modtagelsen. Ellers var personalet venligt, da jeg igen henvendte mig, og så var ventetiden kun ti minutter.	Godt
	115	Den var super.	Virkelig godt

## Hæmatologisk Ambulatorium R, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium R	Håndtering af fejl
11	Den læge, jeg var tilknyttet, var ikke tilstede som aftalt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Ingen fejl overhovedet. Kun yderst kompetent samtale/behandling.	Intet svar
20	Jeg har fået udleveret en forkert dosis medicin, hvor jeg selv opdagede fejlen og fik den rettet.	Dårligt
24	Ja, jeg blev én gang glemt i venteværelset. Henvendte mig i informationen og kom til behandling.	Virkelig godt
30	Manglende medicin med hjem efter en behandling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
32	Har utallige gange ventet mere end en time i ambulatoriet. Aldrig har personalet informeret om ventetid. Er også blevet "glemt", således at læge har forladt afdelingen, og jeg sidder på anden time ventende på konsultation. Efter brev til læge NN oplever jeg i tid derefter mindre ventetid, ligesom (som lovet) bliver fast tilknyttet læge.	Virkelig dårligt
37	Medicinudlevering - småting. Ingen problem, da jeg selv er godt informeret.	Virkelig godt
43	Venter længe efter kemoen, når den er bestilt.	Godt
47	Ikke den læge jeg troede jeg skulle se. Andre sygeplejersker end de kontaktpersoner jeg har. Dårlig information angående hvem der er der og ikke er der.	Virkelig dårligt
49	Jeg plejede at få kur til et andet antal dage.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
50	Én gang passede datoerne ikke, men afdelingen fik det rettet, så det blev ok. Lægen lovede et par gange at undersøge nogle ting, men kun fordi jeg selv spurgte om problemet igen, blev det løst.	Intet svar
53	Sekretæren havde tabt mine papirer på gulvet, så min ventetid blev på cirka tre timer, selvom jeg var henne og spørge, om de havde glemt mig.	Dårligt
55	Samme dag, jeg skulle opereres, blev det aflyst to timer før. Øv.	Godt
62	Forkert diagnoseoplysninger. Lægen havde ikke læst min journal!	Godt
74	Får ingen behandling. Har kun talt med én person.	Intet svar
79	Der blev tappet for mange ml. - besvime.	Virkelig godt

## Bilag 1
















- |   |   |            |
|---|---|------------|
|  | 108 Ingen.  | Intet svar |
|  | 110 Ingen.  | Intet svar |
|  | 113 Jeg skulle undersøges for jernoptagelse i tarm, fik en stor mængde jernpiller, og blev derefter sendt hjem. Skulle derefter komme hver anden time og få taget blodprøver. Jeg blev simpelthen så syg. Her ville jeg ønske, at jeg var blevet indlagt. | Godt       |

## Hæmatologisk Ambulatorium R, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium R	Samlet indtryk
3	Topprofessionelt. Efter egen vurdering kunne jeg ikke have ønsket mig en hverken bedre eller mere kvalificeret behandling.	Virkelig godt
4	Undersøgelser - behandling - perfekt. Jeg er helbredt og glad.	Virkelig godt
8	Dog er der en tendens til "blindgyder", når en specialist ikke finder en årsag til et symptom. Linket tilbage til afdelingen synes ofte at mangle.	Godt
10	Jeg havde stukket mig, og var derfor opstartet vaccinationer. Det program, som jeg fik fra skadestuen, var ikke det samme, som det jeg har fulgt. I ambulatoriet var de meget i tvivl om, hvordan det skulle foregå (og det kan vel ikke være første gang???)	Dårligt
15	Jeg fik [for år tilbage] konstateret [en lidelse] og har gået til regelmæssig kontrol på ambulatoriet indtil jeg [i starten af 2010] startede kemobehandling som netop er afsluttet. Da kontrollen startede [for år tilbage] følte jeg mig i begyndelsen meget frustreret over at møde forskellige læger med forskellige opfattelser af sygdommen og behandlingen. Herefter fik jeg en aftale om at have kontakt/kontrol med den samme læge, som jeg har haft stor tillid til, og det har betydet meget for mig.	Virkelig godt
16	Når en læge (kontaktperson) er syg, burde samtalerne aflyses.	Godt
18	Kun få personer kan behandle mig - blodtapning - det ved personalet, og de gør alt for at få fat i en af disse personer - allerede inden jeg kommer.	Godt
25	Jeg har helt fra første færd <input type="checkbox"/> følt, at der var/er en god kommunikation på tværs af både ambulatorium, dagafsnit og afdeling, samt til de øvrige sygehuse under Aarhus Universitetshospital.	Virkelig godt
32	Mener ikke personalet tog hånd om fejlene, idet ændringer først indtraf efter skriftlig klage.	Det kan jeg ikke vurdere
33	I forhold til blodprøver, CT-scanning og knoglemarvsbiopsier er der aldrig ventetider, og svarene foreligger altid til aftalt tid.	Godt
38	Der er kun et tapperum, så der kan godt komme ventetid.	Virkelig godt
40	I enhver henseende er jeg blevet godt informeret. Ventetiden er selvfølgelig altid ubejlignet.	Virkelig godt
41	Da jeg efterhånden er kommet i ambulatoriet mange gange, kender jeg og personalet så godt, at vi er på fornavn med hinanden, og de kan huske mit sygdomsforløb uden først at slå det op på computeren. Det gælder også ved telefonisk henvendelse. Efter [mange] år har jeg efterhånden et nært personligt forhold til den læge NN, som har fulgt mit forløb fra dag et.	Virkelig godt
44	<input type="checkbox"/> Der er fin kommunikation mellem ambulatoriet og anden afdeling.	Virkelig godt

## Bilag 1

-  47 Er vant til et større samarbejde mellem forskellige afdelinger. På R7 skal alt gå over det administrative, hvilket jo kan være meget godt. Men giver utrolig meget ventetid. Hvor en telefonopringning og bedre planlægning kunne hjælpe mange patienter og nedbringe ventetid. Godt
-  50 Jeg skulle efter samtale med lægen ofte have blodtransfusion. Nogle gange var personalet allerede klar med blod, når jeg mødte op. Det, syntes jeg, var "at være på forkant" - virkelig flot. Jeg har dog også nogle gange måtte vente op til to timer, inden jeg fik blod. Så er dagen meget lang. Godt
-  52 Fra praktiserende læge observerede [lidelse], og til diagnosen var stillet, gik der seks måneder. Godt
-  54 Punkt 14: Da jeg mødte og skulle have min første kemo, var jeg virkelig bange. Jeg blev sat til at vente i et rum. Da sygeplejersken endelig kom, sagde hun nok hej, rullede bordet frem og begyndte at kigge på mine arme for at finde den arm, som var bedst at stikke i. Jeg var bange og begyndte at græde - hvad skal der ske nu. Jeg føler mig rask, og hvad sker der, når kemoen kommer ind i min krop. Sygeplejersken arbejdede bare videre uden ord. Det blev min mand for meget, så han gik ud og bad om at få en anden sygeplejerske, og det fik jeg, og så blev der ikke talt mere om det. Jeg tror, jeg fik af vide, at hun var vikar, men hvad kan jeg bruge det til. Godt
-  55 Da jeg ringede, blev jeg sendt fra den ene afdeling til den anden. Ingen vidste noget. Godt
-  56 En opringning fra en læge [en aften] med uddybende kommentarer om medicin, som hans vikar havde foreslået mig. Først sygeplejersken, som lyttede til mig og sagde: "Selvfølgelig skal du ikke tage noget medicin, som du er utryk ved. Lægen kontakter dig." Det synes jeg er bemærkelsesværdigt, og jeg føler mig taget alvorligt og godt behandlet. Intet svar
-  57 Jeg havde i starten ikke nogen fast læge, men efter nogen tid, fik jeg en fast læge tilknyttet. Som patient er det en væsentlig fordel, da der skabes et fortroligt forhold mellem patient/læge. Min behandling har været adskillige år på nuværende tidspunkt. Godt
-  62 Kaos intern informationsniveau. Godt
-  63 Jeg kommer kun til kontrol cirka hver anden måned, og de foregår gnidningsfrit. Virkelig godt
-  70 Kom fra [andet sygehus]. Manglede information om, at blodprøve kunne tages nogle dage før i sygehuset her. Så var ventetiden ikke så lang [på dette sygehus]. Fik det først at vide af andre til sidst. Godt
-  71 I forløbet havde jeg 14 lægesamtaler, og det var med 11 forskellige læger. Det er kritisabelt. Godt
-  73 Jeg synes, det er uacceptabelt, at der er en ventetid på ofte mere end to timer, når man har fået en mødetid. Det har flere gange været årsag til, at jeg har måttet gå uden at komme til at tale med læge for at nå den tid, jeg har haft til scanning. Godt
-  75 Den undersøgende lægen viste større interesse i mit tilfælde og foranledigede henvisning til en anden sygehusafdeling til en særlig undersøgelse. Mange tak! Virkelig godt
-  77 Jeg er jo kommet igennem nogle år, og i starten var det forvirrende med forskellige læger. Det blev meget bedre efter at jeg bad om at komme hos den samme gennem forløbet. Godt
-  78 Har gennem sygdomsforløbet og tiden efter fået en ovenud fin behandling i forbindelse med mine blodprøver og diverse scanninger, som jo er foregået på flere hospitaler - CT og MR-scanning. Det Virkelig godt







er i det store hele kun den første læge, jeg har haft kontakt med på ambulatoriet.

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 90 Jeg føler mig virkelig godt behandlet, og har den dybeste respekt for hele personalets faglige kunnen.   | Virkelig godt |
| ✎ | 95 Jeg har kun oplevet ekstraordinær ventetid på grund af EDB-kollaps.  | Virkelig godt |
| ✎ | 105 I den periode jeg har været til orientering om min sygdom, har jeg været til samtale med to læger. Det er meget tilfredsstillende. Det vil være godt at vide, om der er flere læger der ser på blodprøverne for at være sikker på, at behandlingen er rigtig. | Godt          |
| ✎ | 107 Kæmpe ros til alle på ambulatoriet og anden afdeling. En meget positiv oplevelse.   | Virkelig godt |
| ✎ | 113 Jeg oplever, at man bliver udredt til bunds - alt undersøges.   | Virkelig godt |
| ✎ | 115 Jeg er yderst tilfreds med behandlingen.  | Virkelig godt |

## Hæmatologisk Ambulatorium R, Hæmatologisk Afdeling R, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium R	Samlet indtryk
6	Generelt for lang ventetid fra mødetidspunktet til man ser en læge.	Godt
10	Svar på mine første blodprøver fra skadestuen var der ikke styr på, og de vidste ikke hvor svarene var! Jeg måtte selv gå til egen læge for at få svarene og så medbringe dem gangen efter på ambulatoriet.	Dårligt
15	Har helt igennem følt mig godt behandlet.	Virkelig godt
16	[Flere uger] fra første indkaldelse til diagnosen var stillet, var lang tid. Ventetid på de andre afdelinger på grund af [dette].	Godt
25	Jeg kan kun sige, at på trods af en alvorlig diagnose, føler jeg ved hvert besøg (kontrol), at læger, speciallæger m.fl. gør alt for, at vi som patienter skal føle os godt tilpas. På trods af, at alle kan være travle, så har de altid tid til patienten.	Virkelig godt
27	Er sat i magnyl-behandling på grund af risiko for blodprop. Har ikke fået tilstrækkelig besked om, hvor alvorligt behovet er for blodfortyndende medicin.	Godt
45	Fik mangelfuld oplysning om tilstedeværelse af en [knude]. Bedre besked fra Wikipedia.	Godt
47	Når ens kontaktsygeplejersker er sygemeldte, gravide, på kursus eller andre ting, så man igen, igen ikke har en fast at henvende sig til mellem besøgene på ambulatoriet, ville det være rart og meget passende, at man fik at vide, hvem man så skal henvende sig til. Og selvfølgelig med en forventning om, at sygeplejersken så har sat sig ind i ens sygdomsforløb, hvilket generelt har været og stadig er en kæmpe mangel på R7.	Godt
66	Man får udpeget en kontaktlæge, men det fungerer kun i teorien. Jeg savner skriftligt materiale om min sygdom. Materialet vedrørende behandling er derimod meget fint.	Godt
69	Personalet er altid på mærkerne, kvikke og rare at have med at gøre. Virker på alle planer meget kompetente.	Virkelig godt
77	Det er jo klart, at man bliver utryk i starten, når man bliver klar over, at man har en kronisk sygdom og kommer igennem flere behandlinger uden resultat. Men i dag har jeg det fint og får en behandling, som stabiliserer min situation.	Godt
78	Har kun haft forbindelse med ambulatorierne under de fastlagt og foreskrevne undersøgelser og scanninger, og har absolut intet at klage over.	Virkelig godt
90	Jeg har dyb respekt for både læger og plejepersonalets professionalisme.	Virkelig godt
98	Jeg har i tilfælde af anden sygdom kontaktet afdelingen og fået råd og vejledning.	Virkelig godt

-  101 Er []-patient og er kommet til kontrol de sidste seks år. Er generelt godt tilfreds med personalet og den måde de håndterer patienterne på. Godt
-  105 Jeg har ikke behov for at få oplysninger mellem undersøgelserne. Godt
-  115 Nej, alt i alt en positiv oplevelse. Virkelig godt
-  116 Afdelingen har ikke sendt lægebrev til egen læge. Tilsvarende gælder i nogen grad journaludskriften til mit eget brug. Godt