

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenheden Vest



09-05-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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 |
| | Ved modtagelsen i ambulatoriet..... | 12 |
| | Personale | 14 |
| | Personale (fortsat) | 16 |
| | Undersøgelses-/behandlingsforløb | 18 |
| | Information | 20 |
| | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet..... | 22 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 24 |
| | Bilag 1: Kommentarsamling | 27 |

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af 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

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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 340 |
|--|-----|
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 265 |
| Afsnittets svarprocent: | 78% |

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.¹

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).

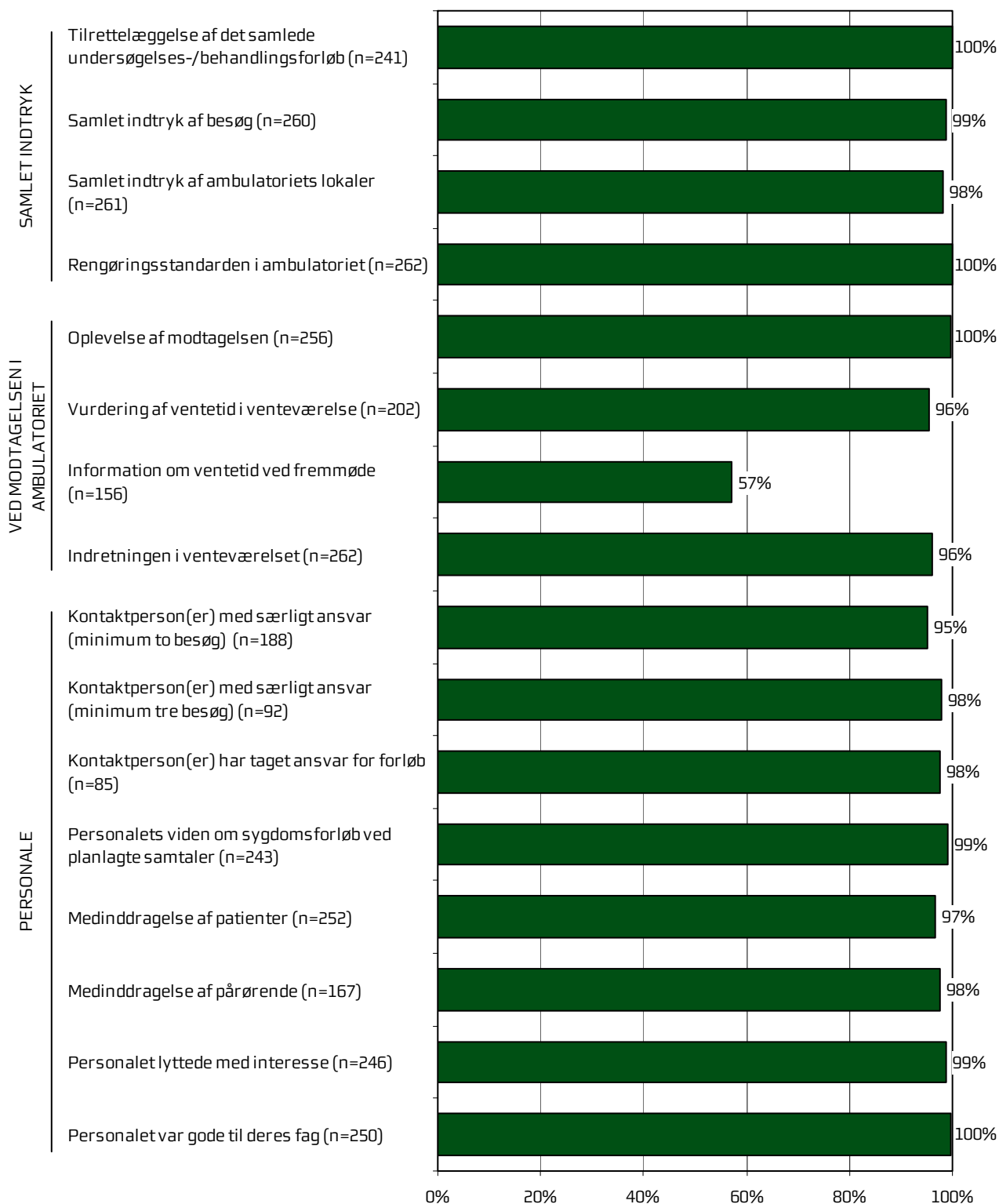
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

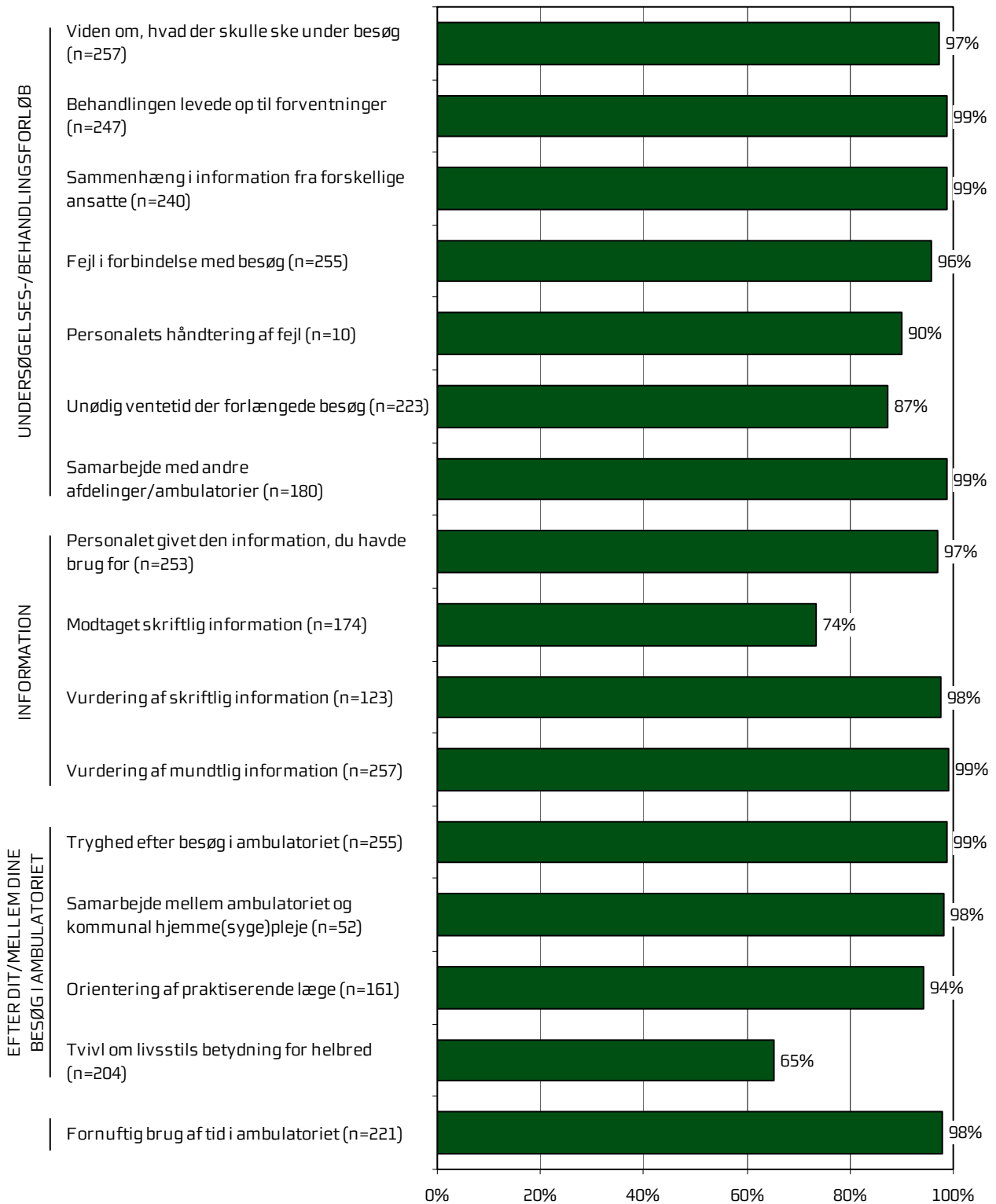
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

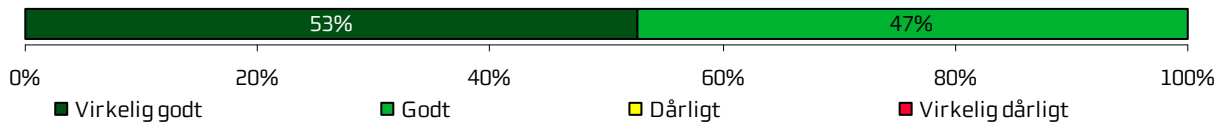
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

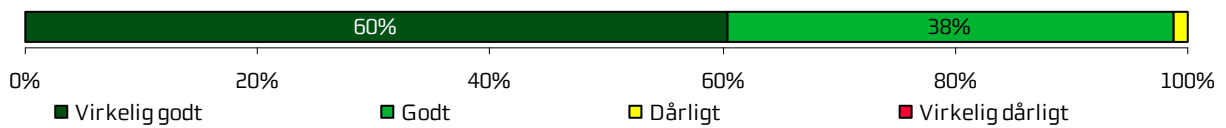
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

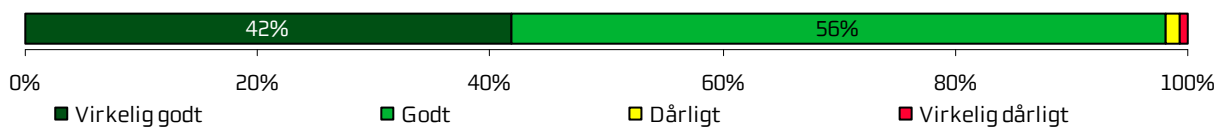
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=241)



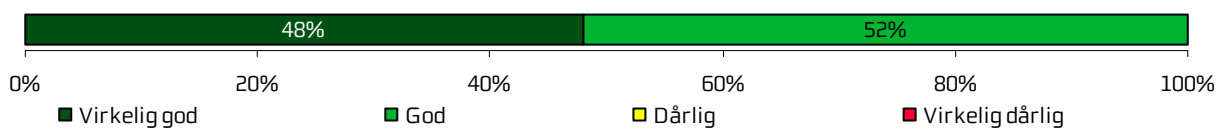
Samlet indtryk af besøg (n=260)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=261)



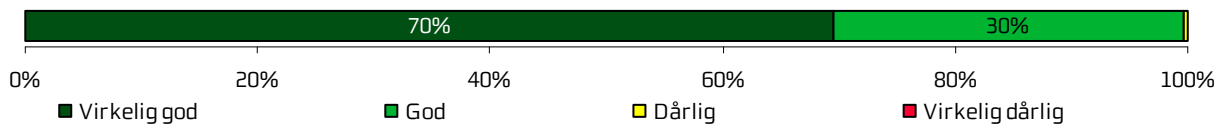
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=262)



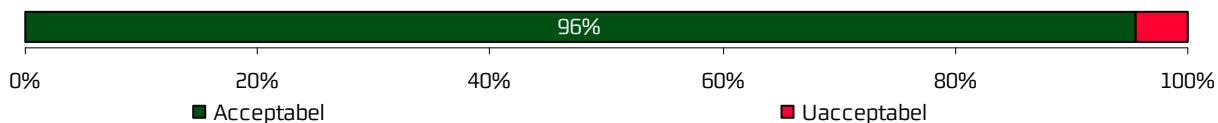
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 100 % | - | - | 100 % | 91 % * | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 99 % | - | - | 100 % | 93 % * | 97 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 98 % | - | - | 100 % * | 79 % * | 93 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 100 % | - | - | 100 % | 97 % * | 99 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

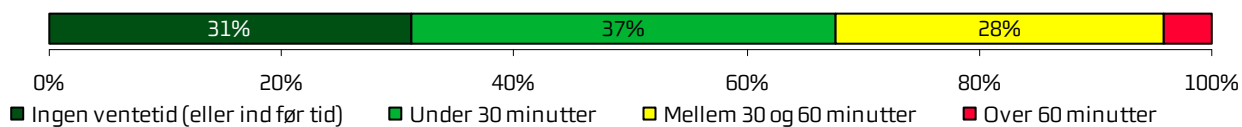
Oplevelse af modtagelsen (n=256)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=202)



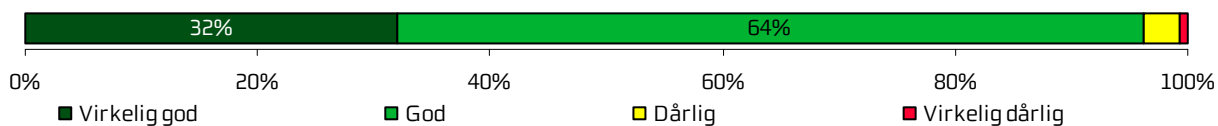
Længde af ventetid i venteværelse (n=238)



Information om ventetid ved fremmøde (n=156)



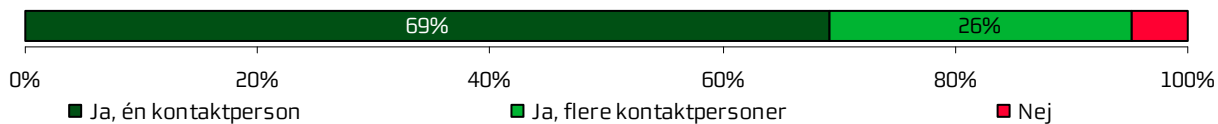
Indretningen i venteværelset (n=262)



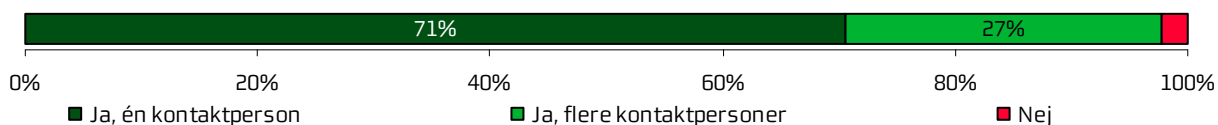
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 100 % | - | - | 100 % | 95 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 96 % | - | - | 100 % * | 86 % * | 93 % * |
| 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? | 57 % | - | - | 63 % | 22 % * | 41 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 96 % | - | - | 99 % * | 67 % * | 87 % * |

Personale

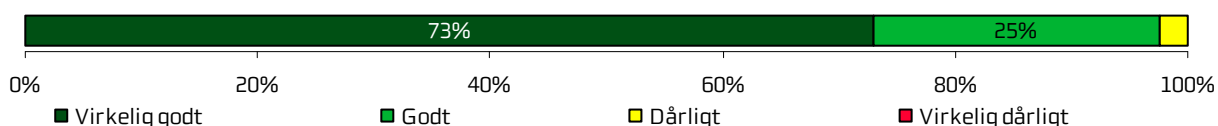
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=188)



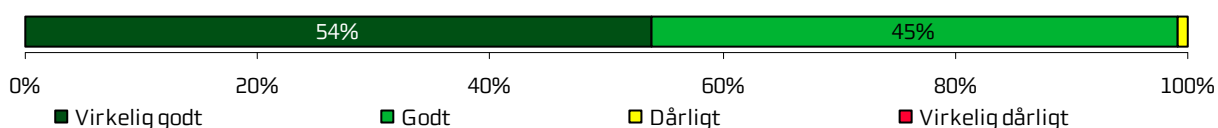
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=92)



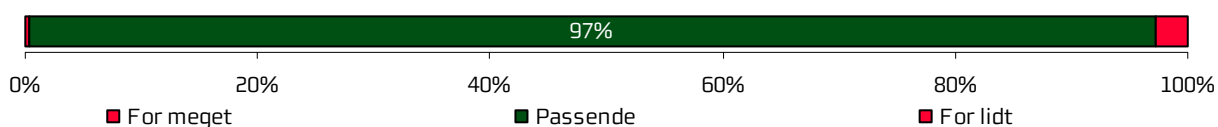
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=85)



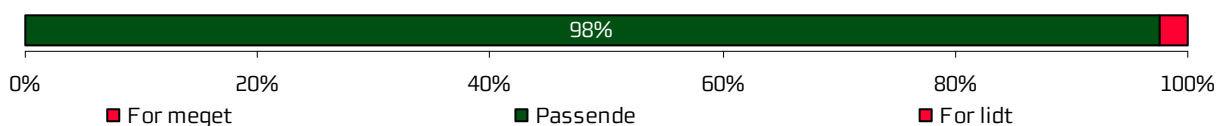
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=243)



Medinddragelse af patienter (n=252)



Medinddragelse af pårørende (n=167)



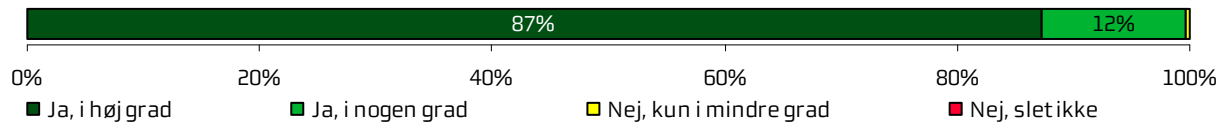
Personalet lyttede med interesse (n=246)



| | 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) | 95 % | - | - | 94 % | 68 % * | 82 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 98 % | - | - | 97 % | 78 % * | 86 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 98 % | - | - | 100 % | 97 % | 100 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 99 % | - | - | 98 % | 90 % * | 94 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 97 % | - | - | 98 % | 87 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 98 % | - | - | 99 % | 82 % * | 91 % * |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 99 % | - | - | 100 % | 94 % * | 96 % * |

Personale (fortsat)

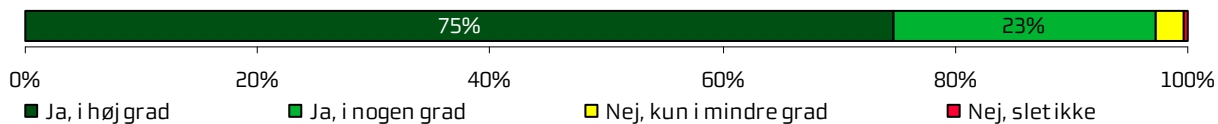
Personalet var gode til deres fag (n=250)



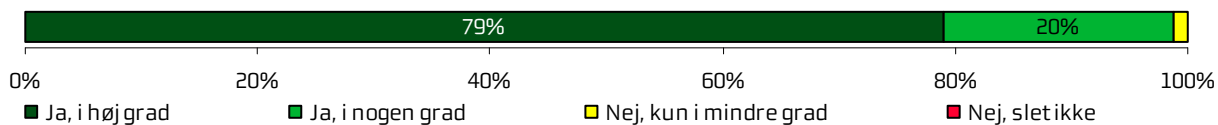
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 100 % | - | - | 100 % | 95 % * | 98 % * |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=257)



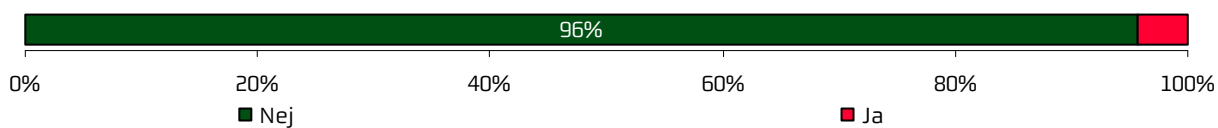
Behandlingen levede op til forventninger (n=247)



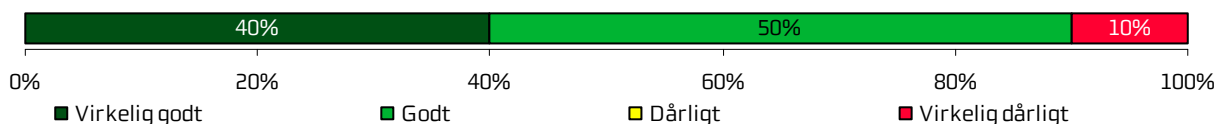
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=240)



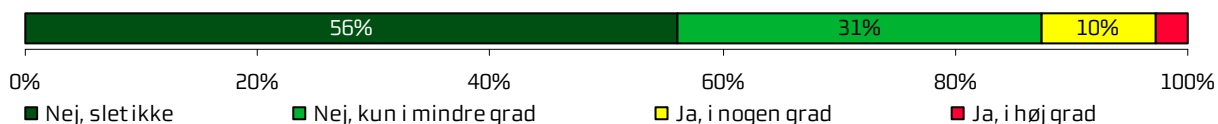
Fejl i forbindelse med besøg (n=255)



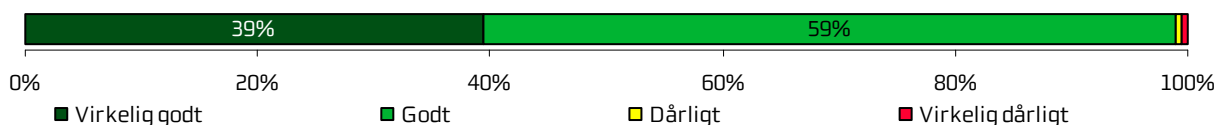
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=223)



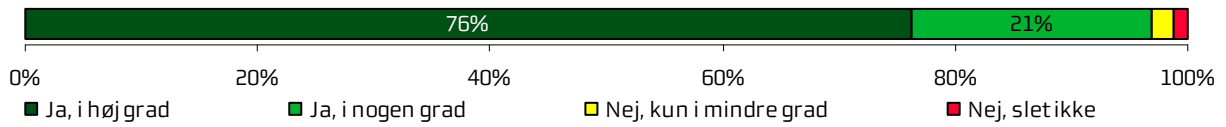
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=180)



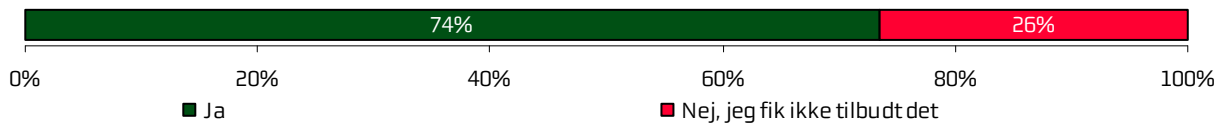
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 97 % | - | - | 100 % * | 79 % * | 89 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 99 % | - | - | 99 % | 88 % * | 93 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 99 % | - | - | 98 % | 91 % * | 95 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 96 % | - | - | 99 % * | 88 % * | 94 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 90 % | - | - | 94 % | 60 % * | 76 % * |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 87 % | - | - | 96 % * | 82 % | 89 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 99 % | - | - | 99 % | 88 % * | 94 % * |

Information

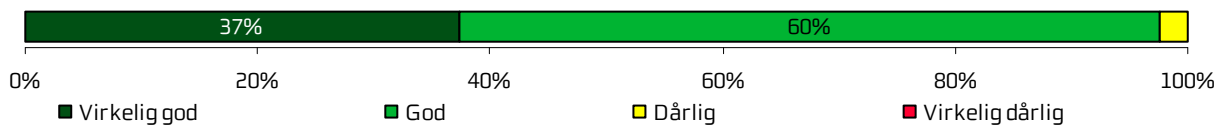
Personalet givet den information, du havde brug for (n=253)



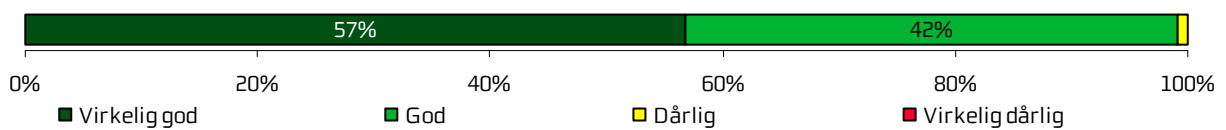
Modtaget skriftlig information (n=174)



Vurdering af skriftlig information (n=123)



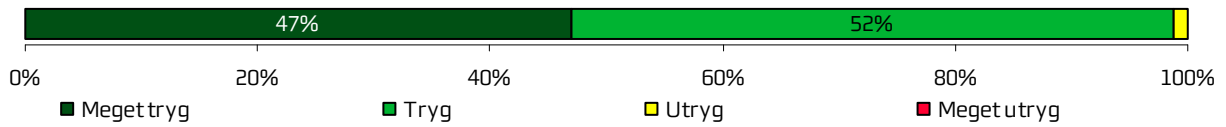
Vurdering af mundtlig information (n=257)



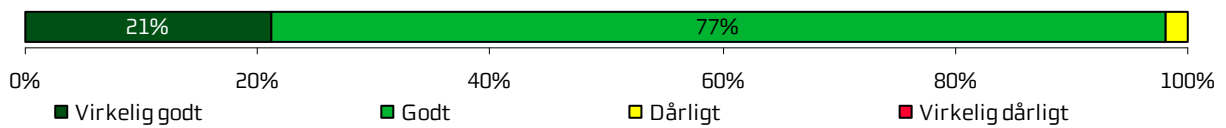
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 97 % | - | - | 98 % | 87 % * | 93 % * |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 74 % | - | - | 97 % * | 58 % * | 71 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 98 % | - | - | 100 % | 93 % | 99 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 99 % | - | - | 99 % | 92 % * | 96 % * |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

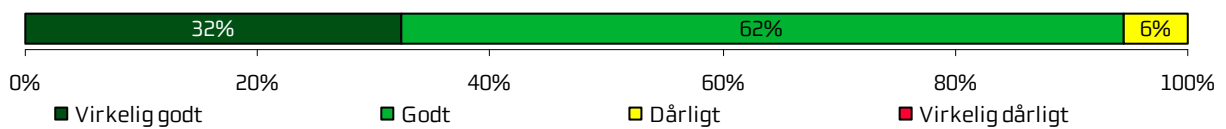
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=255)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=52)



Orientering af praktiserende læge (n=161)



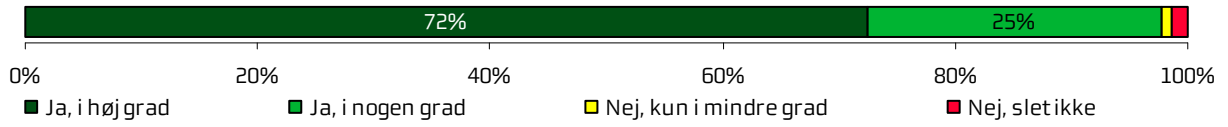
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=204)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 99 % | - | - | 98 % | 87 % * | 93 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 98 % | - | - | 100 % | 82 % * | 90 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 94 % | - | - | 95 % | 69 % * | 84 % * |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 65 % | - | - | 84 % * | 62 % | 73 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=221)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 98 % | - | - | 99 % | 92 % * | 96 % * |

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 Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro | Modtagelsen |
|----|--|--------------|
| 2 | Synes, det er en fin modtagelse. Folk hilser pænt på én, og der bliver ikke gjort noget særligt ud af det, hvilket man heller ikke har brug for. | God |
| 3 | Får altid dato og tider til næste kontrol. | Virkelig god |
| 4 | Man bliver mødt med et smil og budt velkommen. | Virkelig god |
| 12 | Altid bliver man modtaget med smil og godt humør. | Virkelig god |
| 15 | Ventetiden er kun den tid, det tager at analysere blodprøven. | Virkelig god |
| 17 | Dejligt friskt personale. | Virkelig god |
| 18 | Den var udmærket. | God |
| 23 | Professionel og imødekommende. | Virkelig god |
| 24 | Den sygeplejerske jeg kom i kontakt med, var meget venlig, og jeg fik at vide, at fremover ville hun være min kontaktperson. Hun var med til de første samtaler med lægen, og det var jeg glad for, fordi jeg så efter samtalen kunne tale med hende om min situation. | Virkelig god |
| 27 | At dem, der er på én, kender ens navn, og man føler sig velkommen. Og de giver sig tid til at snakke med én. | Virkelig god |
| 29 | Modtagelsen var/er perfekt. Jeg beundre den omsorg, man bliver mødt med. Altid smilende og med til at løfte humøret på trods af omstændighederne. | Virkelig god |
| 30 | Der er altid nogen til at hjælpe en. | Virkelig god |
| 31 | Sygeplejerske og sekretær upåklagelige. Med hensyn til lægerne, så er det forskellige hver gang, så det er svært at svare generelt på. | God |
| 33 | Altid venlig modtagelse. | God |
| 34 | Altid bliver jeg mødt med et smil og et "velkommen". | Virkelig god |
| 36 | Det var en fantastisk rar oplevelse. Jeg anede intet om B12-vitaminmangel, men gik fortrøstningsfuld hjem. | Virkelig god |
| 39 | Jeg har nu gået til kontrol og behandling på ambulatoriet i flere år. Jeg har aldrig mødt en sur mine. Alle viser en venlighed uden lige. Både læger og sygeplejersker. | Virkelig god |
| 42 | Meget venligt, imødekommende personale. | Virkelig god |
| 44 | Man bliver altid taget godt imod. De er meget flinke alle sammen. Det kan ikke være bedre. SUPER. | Virkelig god |
| 45 | Jeg er kommet på ambulatoriet gennem [mange] år og har altid fået en tilfredsstillende modtagelse. | Virkelig god |
| 48 | Bliver altid mødt med et smil og genkendelse. | God |
| 49 | Utrolig søde og omsorgsfulde sygeplejersker. | Virkelig god |
| 52 | Der er altid en venlig stemning. Selv om der kan være travlt, når man kommer, er der altid tid til et smil og et venligt nik. På et eller andet tidspunkt kommer min sygeplejerske og sætter sig og spørger, hvordan det går. Og der er tid til en snak. | Virkelig god |
| 54 | Det er dejligt at være genkendt og med fornavns nævnelse. | Virkelig god |

| | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 55 | Altid venlig med et "velkommen hertil". | Virkelig god |
| ✎ 57 | Det er rart at mærke man er ventet, og blive præsenteret for sin kontaktsygeplejerske. | Virkelig god |
| ✎ 58 | Imødekommenhed. Du bliver mødt med en oplevelse af, at du er et menneske og ikke et nummer. Der er tid til at spørge til "siden sidst". | Virkelig god |
| ✎ 60 | Man bliver altid modtaget med et smil og venlighed, alle er så søde og imødekommende. | Virkelig god |
| ✎ 61 | Alle er søde og venlige. | Virkelig god |
| ✎ 63 | Findes ikke bedre. | Virkelig god |
| ✎ 64 | Venligt og imødekommende personale. | Virkelig god |
| ✎ 67 | Jeg er altid blevet modtaget på bedste vis. | Virkelig god |
| ✎ 69 | Da lægen havde fortalt, hvad jeg fejler, spurgte sygeplejersken, om jeg ville have mere information, "den kunne godt virke meget barsk". Jeg fik en udskrift fra sundhed.dk og tog den med hjem. Jeg ville gerne have haft en fra afdelingen til at gennemgå den med mig i stedet for at læse den alene. | God |
| ✎ 70 | Føler mig godt tilpas og velkommen. Der er altid tid. | Virkelig god |
| ✎ 71 | Venlig og imødekommende. | Virkelig god |
| ✎ 73 | Meget god service. | Intet svar |
| ✎ 74 | Meget flinke læger. Og især sygeplejerskerne var enormt flinke. | Virkelig god |
| ✎ 77 | Lang ventetid. En time til halvanden time er meget lang tid! | God |
| ✎ 78 | Jeg synes, ingen grund der er til klager. | God |
| ✎ 82 | Super godt! Det har været rart og utroligt trygt at have den samme hele tiden! STOR TAK til NN! | Virkelig god |
| ✎ 84 | Jeg har gået til kontrol [i mange år], og de kender mig godt. Har altid fået en fin behandling. | Virkelig god |
| ✎ 86 | Altid smil. Mødes oftest med: "Hej, hvordan går det?" Søde og professionelle! | Virkelig god |
| ✎ 88 | Behøver ikke præsenterer mig, personalet ved hvem jeg er. Det giver en oplevelse af at være velkommen. | Virkelig god |

Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?









| ID | Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro | Fejlhåndtering |
|----|---|------------------|
| 10 | Jeg opdagede, at det ikke var mit cpr-nummer en læge omtalte min sag ud fra. Fejlen blev hurtigt rettet. | Virkelig godt |
| 12 | To gange var jeg ikke meldt ind hos dem, der skulle tage blodprøverne. | Virkelig godt |
| 16 | Jeg fik telefonisk besked på, at jeg havde []kræft, uden at jeg selv vidste det. | Godt |
| 26 | Ikke bestilt tid til en blodprøve. Måtte derfor gå frem og tilbage to gange. | Virkelig godt |
| 31 | At det ikke er læger, der har indblik i min sygdom. Akut [betændelse] med indlæggelse i [foråret] på to afdelinger, der gav en alvorlig lungebetændelse og [øvrige lidelser]. | Intet svar |
| 39 | Jeg har aldrig oplevet fejl i min behandling. | Intet svar |
| 40 | De har glemt mig. | Godt |
| 41 | Ved [indgreb] skete en fejl, der gjorde, at der blev lavet en rift ved knoglen. Havde nogle problemer flere uger bagefter. | Virkelig godt |
| 48 | Forbytning af mine papirer/billeder. Unødig opringning angående ny undersøgelse. Det var ikke mig, der havde fået en knude [] :-{ Kunne godt have ønsket mig et "undskyld". | Virkelig dårligt |
| 67 | Jeg var altid orienteret om, hvad der skulle foregå, og der var altid en god sammenhæng mellem de forskellige [] på ambulatoriet. | Intet svar |
| 75 | At de ikke vidste, jeg var klar til sprøjten og måtte vente på noget, der tager to minutter for dem. | Godt |

Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 3 | Efter svar fra laboratoriet på blodprøverne var der samtale med lægen om resultat og videre forløb. | Virkelig godt |
| 7 | Min kontaktsygeplejerske var på kursus []. Godt, at voksne kvinder vil videreudanne sig. Alle var dygtige og flinke. | Godt |
| 10 | Generelt er jeg godt tilfreds. Dog synes jeg, der er for mange skiftende læger. | Godt |
| 14 | Ventede to timer, blev kaldt ind, hvis det kunne gå stærkt, af NN. Skulle så have kemo, hvorefter han gik til konference, så gik der yderligere en time. Venter ikke så meget hos de andre læger. | Godt |
| 21 | Jeg har en meget sjælden diagnose. Jeg kunne godt ønske mig, at jeg blev tilbudt en samtale med en ekspert på området for at få mere information om sygdommen, evt. alternative behandlingsmuligheder, og hvordan man lever med sygdommen. | Godt |
| 24 | Jeg er fuldt tilfreds med forløbet. | Godt |
| 26 | Har oplevet en fantastisk kontaktperson. | Virkelig godt |
| 28 | Kører [jævnligt] til Holstebro og får taget en blodprøve. Herefter taler jeg ét til to minutter med en læge. Køreturen frem og tilbage tager [et par timer], og jeg venter en halv til en hel time, før jeg kan snakke med lægen. Jeg kunne sagtens køre til andet sygehus ([nogle minutter]) og få taget blodprøven hver anden gang. Sagt med andre ord: Jeg spilder tid og penge uden grund! | Godt |
| 39 | Jeg har indtryk af, at min behandling ikke noget sted kan udføres bedre end her på ambulatoriet. | Virkelig godt |
| 41 | Man havde ikke fået sendt papirer til afdelingen for CT-scanning, som gjorde nogen ventetid, til der var fundet ud af det. | Virkelig godt |
| 45 | Da jeg kommer i ambulatoriet [ofte], har jeg et godt kendskab og forhold til mange af personalet, og det er således underordnet, hvem der behandler mig, ofte er der flere til at servicere. | Virkelig godt |
| 46 | Personalet er meget kompetent. Fortæller man dem om, at man har ondt et sted, eller hvad det nu kan være, er de meget på "vagt" og stiller spørgsmål. Får fat i en læge, hvis de vurderer, der er brug for det. | Godt |
| 51 | Jeg har haft forskellige symptomer på forskelligt. Det har jeg kunnet snakke om, og er også blevet undersøgt. Bl.a. MR-scanning. Det er fin service. | Virkelig godt |
| 55 | Altid god til at forklare om, hvad der nu skal ske. | Godt |
| 56 | [Patienten] er ikke i stand til på nuværende tidspunkt at udfylde og besvare spørgsmål på hverken skema eller til besøg på ambulatoriet. Besvares af ægtefællen. | Virkelig godt |
| 58 | Yderst professionelt. Har aldrig oplevet magtkampe personalet indbyrdes. Kloge og professionelle dialoger. | Virkelig godt |
| 59 | Jeg følte mig meget tryk. Personalet var søde og forstående. | Virkelig godt |
| 60 | Jeg bliver aldrig undersøgt. Jeg får resultatet af blodprøverne oplæst, og når de er tilfredsstillende, får jeg besked på at fortsætte med samme dosis piller og besked på at komme igen om ca. to måneder. | Virkelig godt |
| 62 | Fin fin. Jeg har gået der i [mange] år. | Virkelig godt |
| 63 | Læge NN og hans personale er bare rigtig gode! | Virkelig godt |

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 65 | Jeg har oplevet et kompetent og dygtigt personale, både læge og sygeplejerske. Det er en meget velfungerende afdeling (Holstebro Sygehus). | Virkelig godt |
|  | 67 | Jeg synes, at læger og sygeplejersker altid var godt orienteret om min sygdom, og at der var et godt forhold mellem læger og sygeplejersker. | Virkelig godt |
|  | 72 | Ventetid mellem blodprøve og behandling uundgåelig! De angivne ventetider er helt uinteressante sammenlignet med transporttid. | Virkelig godt |
|  | 79 | Først skal vi op i ambulatoriet/blodprøver, og så ned på afdelingen til samtale med lægen. I mellemtiden er prøverne blevet analyseret. Deraf opstår ventetiden, som kan svinge mellem 30-45 minutter. | Godt |
|  | 82 | Synes blot, at afdelingen generelt er yderst velfungerende og har KUN stor ros og respekt for det arbejde, der ydes i afdelingen! Sådan burde hele sygehusvæsenet køres! | Virkelig godt |
|  | 83 | Der er altid god tid til en snak om sygdommens forløb og spørgsmål om min hverdag og ubehag ved bedøvelsen. | Virkelig godt |
|  | 86 | Det højner TROVÆRDIGHEDEN og skaber mere TRYGHED at komme ind til den samme læge hver gang! | Virkelig godt |
|  | 88 | Perfekt, menneskeligt og professionelt. | Virkelig godt |

Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

| ID | Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 2 | De spørgsmål, jeg har, bliver der svaret på. | Godt |
| 5 | Lidt forjaget. | Godt |
| 10 | Lægerne har ikke altid samme meninger om tingene. | Godt |
| 24 | Jeg syntes generelt, informationen har været god. I øvrigt er jeg selv god til at opsøge information, og jeg har fået svar på alle mine stillede spørgsmål. | Godt |
| 25 | Der har været fornøden tid til at lytte og informere. | Virkelig godt |
| 27 | En af mine læger talte ikke rigtigt, så det kan være svært at vide, hvad der sker, men det gode er, at der er en sygeplejerske med én, så hun kan fortælle lidt bedre bagefter. | Godt |
| 38 | Har en patientbog, hvor blodprøver osv. bliver noteret hver gang. Det er virkelig rart. | Virkelig godt |
| 39 | Informationerne, jeg fik, før de mange indgreb, jeg har været ude for har altid stemt og passet 100 procent. Alle læger er altid klar, hvis der er noget, man er i tvivl om. | Virkelig godt |
| 45 | Jeg har altid mulighed for at stille spørgsmål til personalet og får fyldestgørende svar. | Virkelig godt |
| 58 | Den skriftlige information handlede om udlevering af informationsmateriale om sygdommen i et veludført folderskrift. | Virkelig godt |
| 67 | Den mundtlige information, jeg fik, var altid rigtig og god. | Virkelig godt |
| 69 | Som ny patient ville det være rart at få at vide, hvad "kontrol" f.eks. omfatter. Jeg var ret nervøs i starten og fik ikke selv spurgt. | Godt |
| 71 | Jeg er særdeles godt tilfreds, og forstår ikke altid pressens kritiske holdninger. | Virkelig godt |
| 72 | Jeg fik alene mundtlig vejledning. Ens og o.k. gennem mange år. | Virkelig godt |
| 73 | Meget god service. | Intet svar |
| 77 | Jeg har ikke fået nogen skriftlig eller mundtlig information! | Godt |
| 79 | Vi er aldrig blevet tilbudt noget skriftligt, men mundtligt er fint. | Godt |
| 86 | Bedre information/sammenhæng, når samme læge! | Virkelig godt |

Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

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












| ID | Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 3 | Jeg må ALTID ringe, hvis jeg er i tvivl om noget. | Virkelig godt |
| 5 | Jeg kunne drømme om at være tilknyttet en fast læge, som kendte mig, og som jeg kunne kontakte i tilfælde af, at jeg fik brug for det. | Godt |
| 6 | Uanset personalets dygtighed, omsorg og informationer var jeg UTRYG ved at tage hjem efter FØRSTE KEMOBEHANDLING. Selv vi, der ikke bor alene, burde tilbydes en enkelt overnatning! Ved efterfølgende behandlinger er det ok uden overvågning. | Virkelig godt |
| 20 | Måske lidt bedre information angående medicin og de eventuelle bivirkninger. | Godt |
| 21 | Jeg har under hele forløbet været meget træt, men føler ikke, at der bliver gjort noget ved det. Det lægger et stort pres på mig, når jeg skal passe et fuldtidsarbejde og samtidig har et hjem og nogle dyr, der skal passes. | Godt |
| 45 | Jeg har indtryk af, at ambulatoriet er meget velfungerende. | Virkelig godt |
| 58 | Det har vi brugt meget tid på og, tror jeg, til "gensidig" inspiration. | Virkelig godt |
| 67 | Jeg blev altid godt orienteret og følte mig tryk. | Virkelig godt |
| 69 | Utryk i starten, men snart mere tryk. Jeg aftaler selv med sygeplejerske, hvornår jeg skal have en indsprøjtning, og jeg kan ikke vurdere, hvad deres samarbejde består i. | Godt |
| 72 | B12-mangel er ikke livsstilsinitieret. Med hensyn til rygning har alle afdelinger gjort en indsats, og jeg er holdt op for flere år siden. | Virkelig godt |
| 77 | Jeg har været ude for at have brug for at tale med min sygeplejerske, hun kunne ikke komme til telefonen. Jeg blev derfor spurgt, om det var ok, hun ringede tilbage, det var ok. Men at der skulle gå tre timer, det havde jeg godt nok ikke regnet med. TRE TIMER ER LANG TID, NÅR MAN VENTER PÅ AT TALE MED SIN KONTAKTPERSON/SYGEPLEJESKE! | Godt |
| 81 | Min læge bliver orienteret hver gang jeg har været på ambulatoriet, men lægen læser det ikke særlig ofte. | Virkelig godt |
| 87 | Jeg mangler en uddybning til evt. motionsprogram. | Godt |
| 88 | Altid smilende og dygtigt personale man møder. | Virkelig godt |

Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

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

| ID | Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | De SKAL have nye stole. De har nok været dyre i indkøb, men man KAN ikke sidde på dem. Jo, men man kan få ondt i ryggen af dem. | Dårligt |
| 2 | Jeg synes, at det fungerer rigtig godt på ambulatoriet. Det er et rart sted at være, og personalet er altid venligt. | Godt |
| 3 | Vi bliver ALTID venligt modtaget. | Virkelig godt |
| 5 | Det var dejligt, at "min sygeplejerske" var tilbage fra sygeorlov. Hun har ikke været tilstede i over et år, og jeg har ikke fået tildelt andre. | Godt |
| 7 | De fleste sygeplejersker kaldte mig ved navn. Det gav indtryk af at være velkommen. Det var rart. | Godt |
| 8 | Er dejligt, der altid er tid til at snakke, hvis der er behov for det. Får altid en god behandling. | Virkelig godt |
| 9 | []Særdeles venlig og kompetent afdeling. | Virkelig godt |
| 10 | Jeg er meget glad for min kontaktperson NN. | Godt |
| 11 | Jeg vil gerne rose alle på Hæmatologisk Dagafsnit. De er så omsorgsfulde og imødekommende, og har jeg spørgsmål, får jeg det godt besvaret. | Virkelig godt |
| 12 | Holder humøret højt og er hjælpsomme og smilende hver gang. | Virkelig godt |
| 13 | Dette kunne gøres bedre. Blade i venteværelset er svære at nå/overskue i kurven på gulvet. Det ville være ønskeligt med en reol. Og ligeså stole med armlæn. Mobildækning er alt for dårlig. Vi har oplevet, at læger skal udenfor for at tale i telefon. Og det gælder også for os selv. Vi kan forestille os en dag med kulde, blæst og regn... Ellers er det en god afdeling, hvor man føler sig i trygge hænder, og der er dejlige farver i venteværelse og på gangene. | Virkelig godt |
| 14 | Være bedre til at få ventetiden ned. Eller er det lægen? | Godt |
| 15 | Det kan ikke gøres bedre end på Holstebro Regionshospitals Hæmatologiske Afdeling. | Virkelig godt |
| 16 | Jeg synes, at personalet gav sig rigtig god tid til samtaler og information, og flere gange informerede de om, at jeg endelig skulle ringe til mine kontaktpersoner eller den læge NN, jeg er knyttet til i mellemtiden, til jeg skulle til næste kontrol. | Virkelig godt |
| 19 | Utroligt omsorgsfuldt. | Virkelig godt |
| 21 | Jeg går til kontrol [regelmæssigt] hos Hæmatologisk Afdeling, og ni ud af ti gange venter jeg mere end 45 minutter. I venteværelset er der bænke, og de er virkelig dårlige at sidde i. Jeg tænker tit på, at de virkelig syge mennesker, der kommer i Hæmatologisk Afdeling, sidder på sådan en stiv bænk og venter i lang tid. Jeg vil foreslå, at der kommer et par sofaer eller et par lænestole i venteværelset. | Godt |
| 22 | Jeg er altid blevet modtaget godt og venligt. | Virkelig godt |
| 25 | Lokalerne er lyse, venlige og imødekommende, og personalet er synligt og let at komme i kontakt med. Man er helt tryk ved at komme her til kontrol/behandling. | Virkelig godt |
| 28 | Personalet er virkelig søde. | Godt |
| 29 | Jeg kan kun finde rosende ord. | Virkelig godt |
| 31 | Jeg har problemer med blodtryk og tåler ikke [en bestemt medicintype], men [en anden medicintype]. Sørg for de kommer på tilskud! [Tredje medicintype], den ægte, skal man selv give [penge] for, når man skal have uden sukker, det er for dårligt. | Godt |

Bilag 1

| | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 32 | Hæmatologisk er en dejlig, varmt og venlig afdeling at komme på. Alle er meget tilstedeværende, medens man er der. Så når nu man har brug for Hæmatologisk Ambulatoriet, kunne man ikke ønske sig et bedre personale. | Virkelig godt |
|  | 35 | Når jeg ringede og havde det dårligt, fik jeg altid beskeden: "Kom herud, så vi kan snakke om det." De var altid søde. Både læger og sygeplejersker gav sig altid god tid til at høre på mig. Det var til UG med kryds og slange. De får en stor ros fra mig. [Personalet på anden afdeling] var lige så søde. | Virkelig godt |
|  | 36 | Jeg kan kun rose lægen og sygeplejersken for den behagelige og dygtige modtagelse [jævnligt]. Lad dem blive i Holstebro. | Virkelig godt |
|  | 37 | Jeg har været meget tilfreds og tryk ved behandlingerne. Personalet er flinke og virker kompetente. | Godt |
|  | 39 | Jeg har næsten altid den samme sygeplejerske, og hun er ualmindelig venlig og hjælpsom. Har hun fravær, er det jo en anden fra afdelingen, der tager over, men de er alle venlige og hjælpsomme. | Virkelig godt |
|  | 42 | De tager sig rigtig godt af deres patienter. | Virkelig godt |
|  | 43 | Personalet (sygeplejersker og læger) modtager altid med et smil. Jeg oplever, at de giver sig tid til at fortælle om ting og resultater i forbindelse med behandlingen (positive som negative). | Virkelig godt |
|  | 45 | Et velfungerende ambulatorie, så vidt jeg kan vurdere. | Virkelig godt |
|  | 47 | Har altid fået den bedste behandling gennem [mange] år. Altid venlig og hjælpsom. Fagligt dygtige læger, som jeg sætter stor pris på. | Godt |
|  | 50 | Det med kontaktperson er en rigtig god ide. Det giver enorm tryk. Dygtigt personale, uanset om man ringer eller har en tid, er venligheden stor. Altid hjælpsomme, søde og rare. Giver omsorg på et dejligt professionelt niveau. TAK FOR DET. | Virkelig godt |
|  | 53 | Alt var ok. En god oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 55 | De er søde og rare. Gode til at lytte og forklare forløbet. | Godt |
|  | 56 | Det er rart, at det er samme person, der modtager patienten. Det giver en dejlig ro, når en ellers dårlig patient genkender personen, der tager imod. | Virkelig godt |
|  | 57 | I starten af mit behandlingsforløb var det meget frustrerende, at jeg mødte en ny læge hver gang. Dette blev ændret efter, at jeg gav udtryk for min utryk ved dette. Personalet skal have stor ros for, at de lytter til patienten. | Virkelig godt |
|  | 58 | Nærhed, engagement, professionelle, "up to date". God ånd, god tone. Smukke omgivelser inde såvel som udendørs. | Virkelig godt |
|  | 59 | Jeg retter hermed en stor tak fra min mand og jeg med tak for livet. Det gør mig sørgmodig, at man vil nedlægge landets bedste hospital. | Virkelig godt |
|  | 60 | Alle som jeg har været i kontakt med i [den tid], jeg har besøgt ambulatoriet, har været en god oplevelse. Alle er så søde og venlige. Jeg har kun store rosende ord at udtale om dem alle! | Virkelig godt |
|  | 66 | Meget GODT tilfreds med behandlingen og den måde, jeg er blevet behandlet på. | Virkelig godt |
|  | 67 | De gjorde alt, hvad de kunne gøre for mig. | Virkelig godt |
|  | 68 | Jeg har modtaget en så fremragende behandling både lægeligt og menneskeligt, der i høj grad har påvirket min hverdag og livshistorie i positiv retning. | Virkelig godt |
|  | 69 | Venteværelsets bænke er MEGET umagelige. Hvis man er træt og skal sidde på dem en time og vente, er det meget ubehageligt. Det er fint, at man altid kan få noget at drikke. | Godt |
|  | 70 | Der står altid frugt og kolde og varme drikke. Det er fint. | Virkelig godt |
|  | 73 | Meget god service. | Intet svar |

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 76 Jeg undrer mig over, at jeg ikke kommer til den samme læge hver gang, når lægen er på arbejde. Det kan ikke være rimeligt, at det er forskellige læger, og de siger forskellige ting. De gør deres til, at man bliver utryg/bange. Og det må da være rimeligt, at man kan forstå, hvad lægen siger. | Intet svar |
| ✎ | 77 Det er meget dårlige siddepladser til personer, der er dårlige. Skift de nuværende møbler ud med overskud fra nedlagte afdelinger. | Godt |
| ✎ | 79 Vi bliver altid meget pænt og venligt modtaget på afdelingen. Alle pigerne er søde og hjælpsomme. Jeg er altid med som pårørende (hustru). | Godt |
| ✎ | 80 Alt godt om sygehuset i Holstebro. | Godt |
| ✎ | 81 De er gode til at se, hvornår de skal hente hjælp udefra []. De har været gode til at tage "udfordringen" op med [min situation], og de har virkelig taget godt hånd om mig de [] år, jeg er kommet der. | Virkelig godt |
| ✎ | 82 Dejligt sted at komme. Føler mig altid velkommen og godt tilpas. Aldrig overladt til sig selv! SUPER behandling :) | Virkelig godt |
| ✎ | 85 På grund af [hukommelsesproblemer] er det svært at orientere ordentligt ved samtale med patienten. | Godt |
| ✎ | 86 Ingen mobildækning i venteområdet? Skal man ringe eks. til sygeforsikringen, skal man gå ud på åbent område, ca. 20 meter væk fra afdelingen. | Virkelig godt |