

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Onkologisk Ambulatorium Herning

Onkologisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	306
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 tests 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).

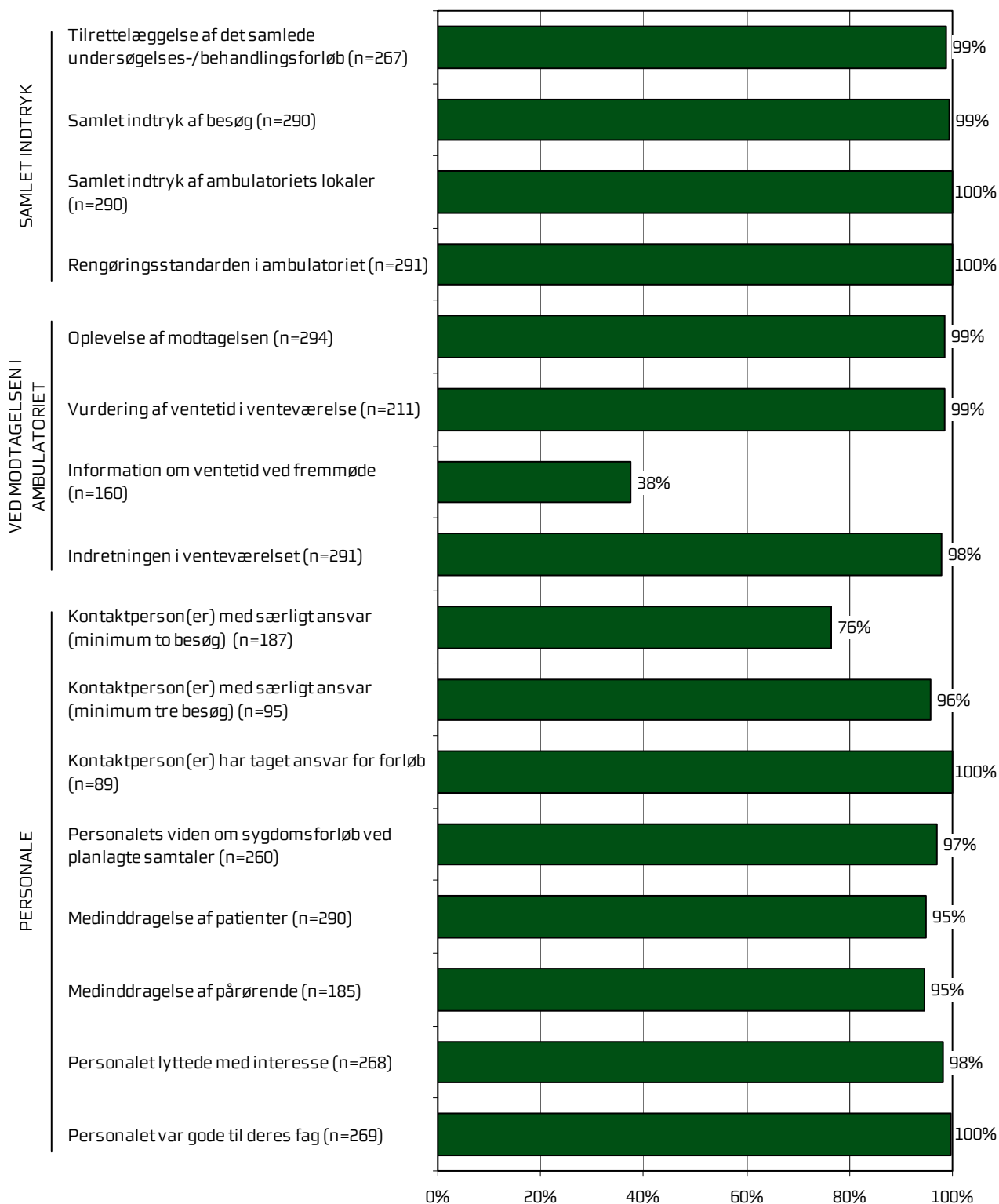
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

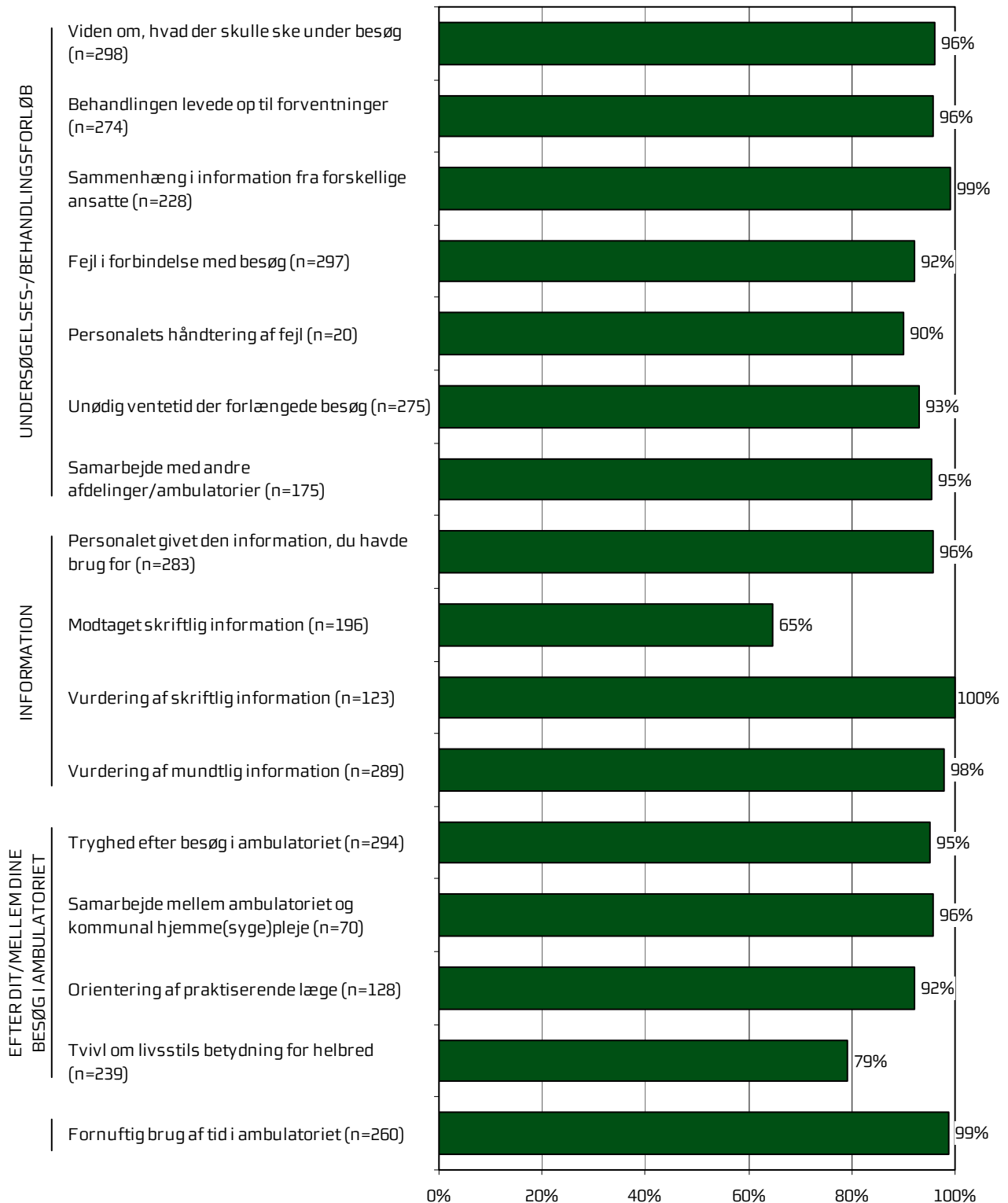
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

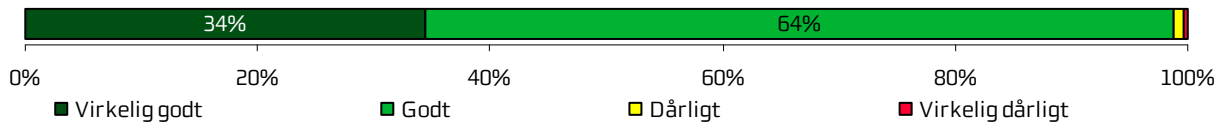
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

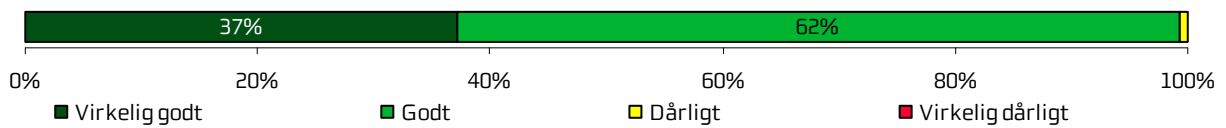
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

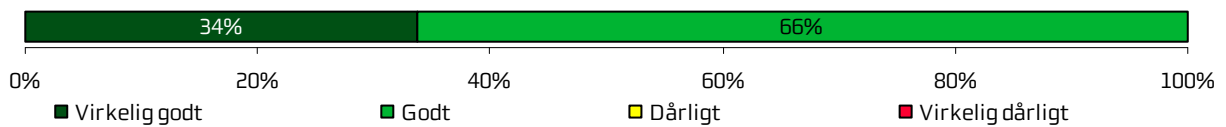
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=267)



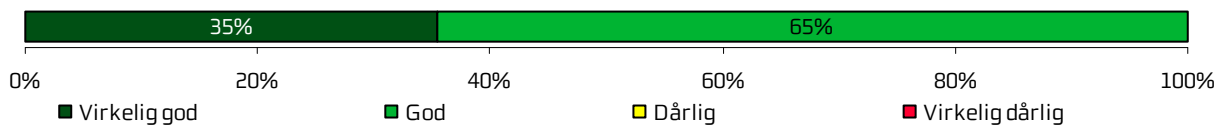
Samlet indtryk af besøg (n=290)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=290)



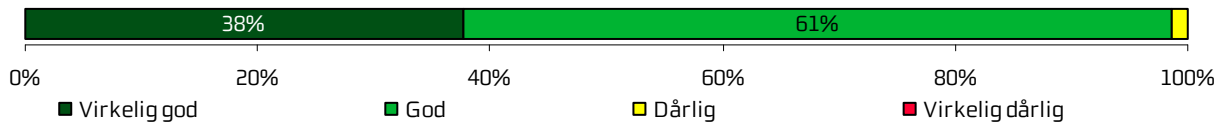
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=291)



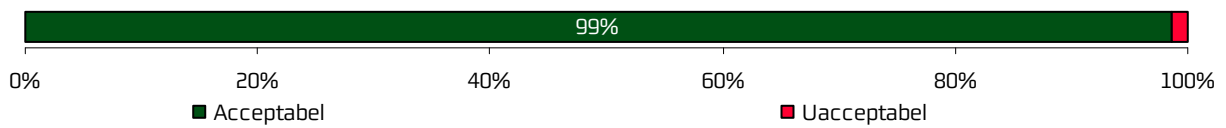
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	-	-	99 %	88 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	100 %	-	-	100 %	83 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	96 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

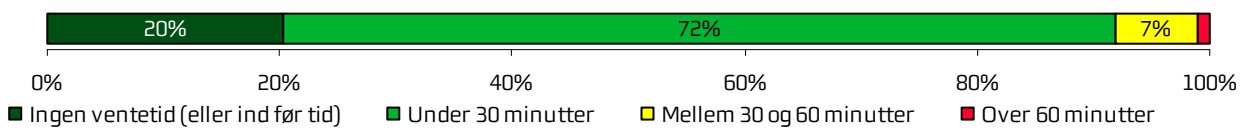
Oplevelse af modtagelsen (n=294)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=211)



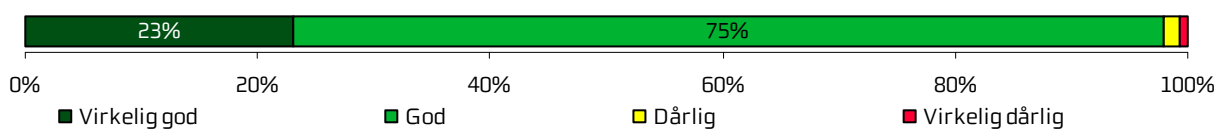
Længde af ventetid i venteværelse (n=197)



Information om ventetid ved fremmøde (n=160)



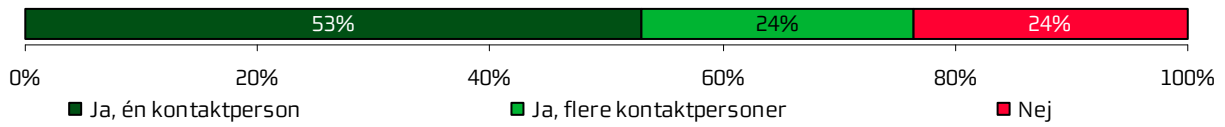
Indretningen i venteværelset (n=291)



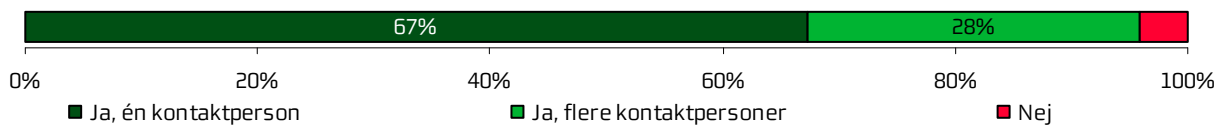
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 % *	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	99 %	-	-	100 %	88 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	38 %	-	-	61 % *	22 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	98 %	-	-	99 %	73 % *	90 % *

Personale

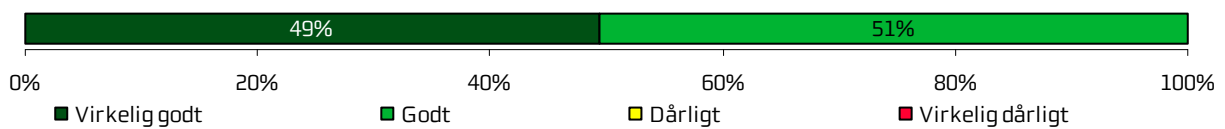
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=187)



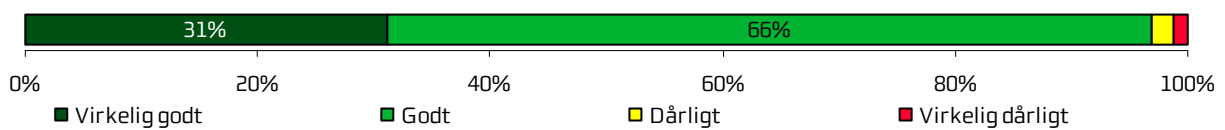
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=95)



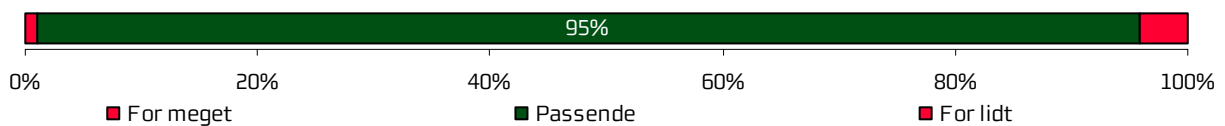
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=89)



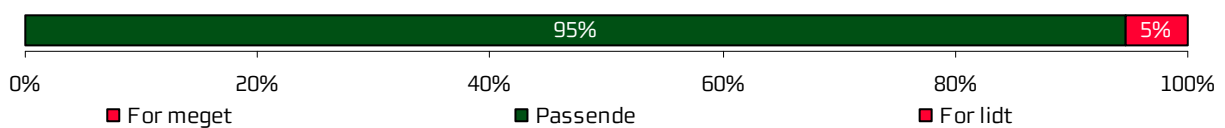
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=260)



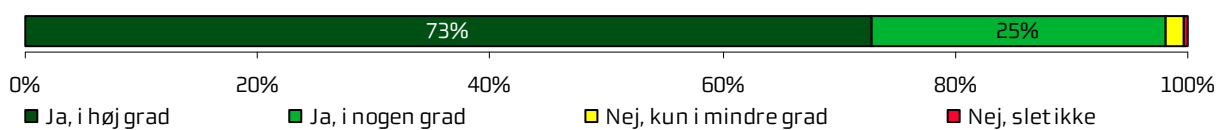
Medinddragelse af patienter (n=290)



Medinddragelse af pårørende (n=185)



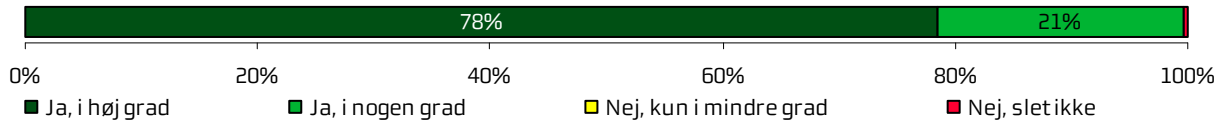
Personalet lyttede med interesse (n=268)



	2012	2011	2010	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)	76 %	-	-	94 % *	62 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	96 %	-	-	98 %	70 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	-	-	100 % *	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	95 %	80 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	100 % *	91 % *	96 % *

Personale (fortsat)

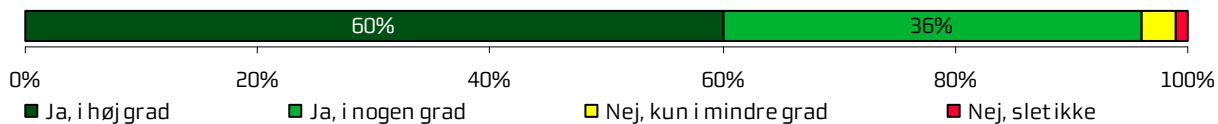
Personalet var gode til deres fag (n=269)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	-	-	100 %	93 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

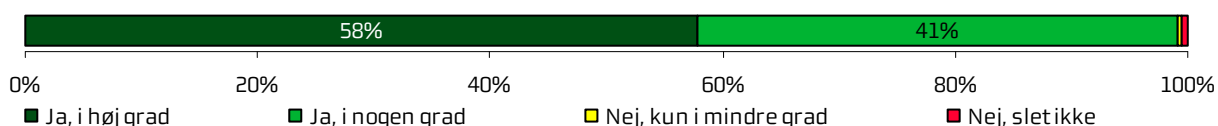
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=298)



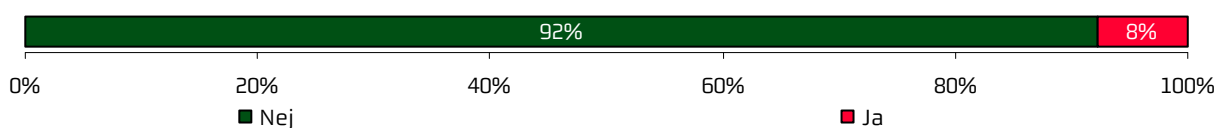
Behandlingen levede op til forventninger (n=274)



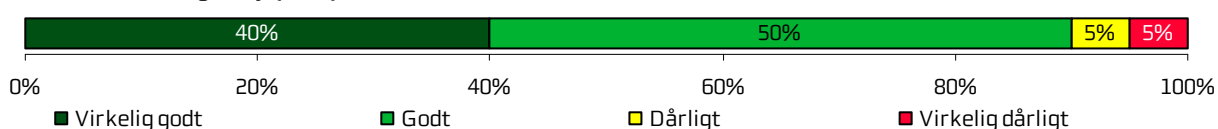
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=228)



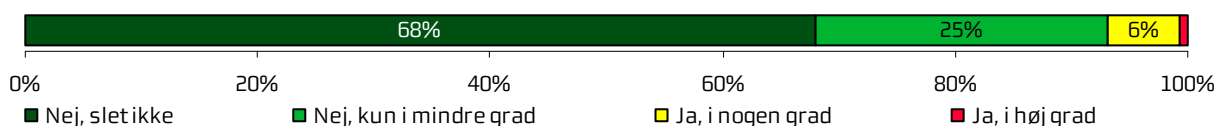
Fejl i forbindelse med besøg (n=297)



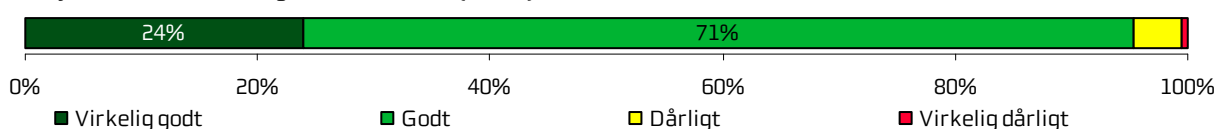
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=275)



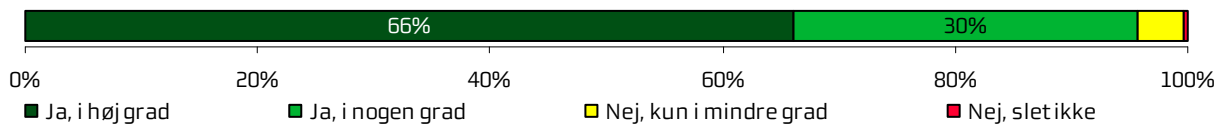
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=175)



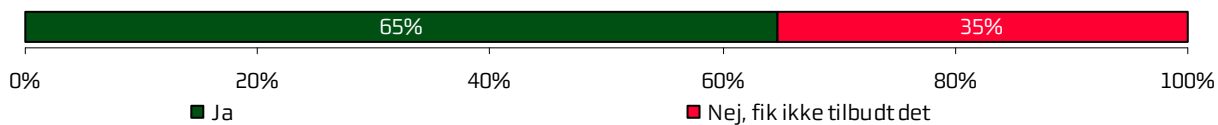
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	98 %	80 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	-	-	99 % *	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	99 %	-	-	99 %	90 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	98 % *	86 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	90 %	-	-	78 %	56 %	62 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	-	-	97 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	99 % *	86 % *	93 % *

Information

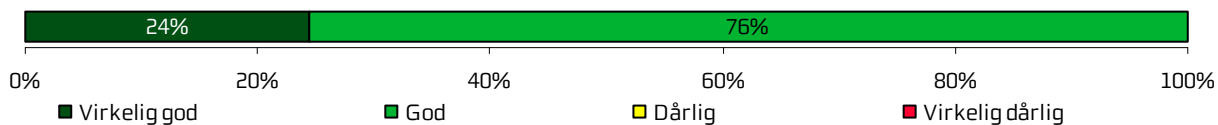
Personalet givet den information, du havde brug for (n=283)



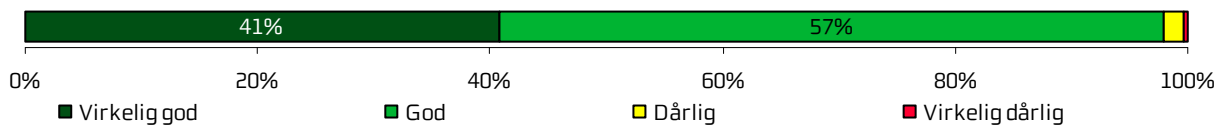
Modtaget skriftlig information (n=196)



Vurdering af skriftlig information (n=123)



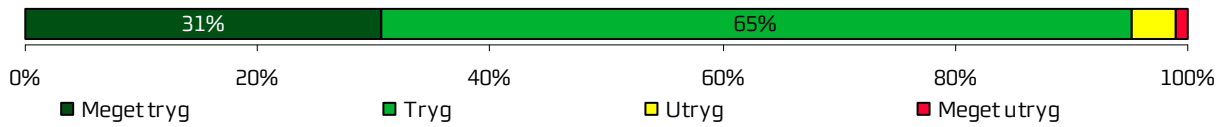
Vurdering af mundtlig information (n=289)



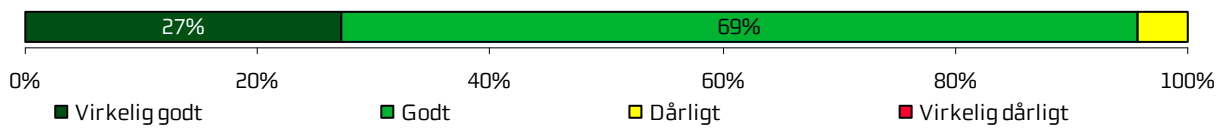
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	99 % *	81 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	65 %	-	-	91 % *	39 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	87 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

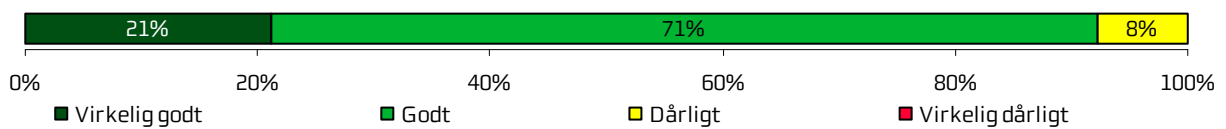
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=294)



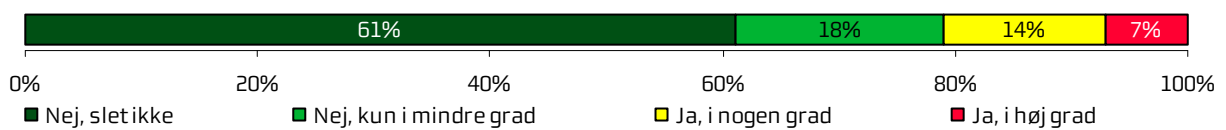
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=70)



Orientering af praktiserende læge (n=128)



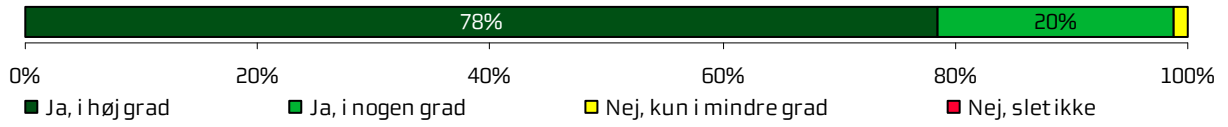
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=239)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	98 % *	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	-	-	99 %	86 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	-	-	99 % *	72 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79 %	-	-	82 %	63 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=260)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	5
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	7
Kvalitet i behandling	12
Pleje	9
Relationer til personale	13
Ventetid	2

Onkologisk Ambulatorium Herning

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
2	Der var en del ventetid en af gangene, hvor jeg skulle op på en anden etage, så der gik 40 minutter. Men ellers er der meget lidt ventetid!	God
4	Der var ikke nogen lige foran ved modtagelsen, men tre-fire kvinder stod i rummet bag ved. Da jeg stillede mig ved skranken, kom der straks en hen og modtog mig.	God
7	Vi blev budt velkommen og budt på kaffe. Det var dejligt.	Virkelig god
8	Venlig modtagelse og anvisning, hvor jeg skulle gå hen.	God
16	Man mødes med smil og stor venlighed. Det er rart med kaffe/te/vand til fri afbenyttelse.	Virkelig god
22	De er meget flinke og søde.	Virkelig god
26	Det vil være noget smartere, at man får enten tilsendt parkeringsbillet, eller man får den udleveret ved behandlingen, så den passer til næste gang. Det er usmart, at man skal op på første sal først og derefter tilbage til parkeringspladsen for at sætte den i bilruden.	God
29	Blev vist det forkerte sted hen.	God
38	Nej, synes det er ok.	God
40	Helt ok.	God
41	Går ud fra, at med ambulatoriets personale, også menes læge NN.	God
42	Så vidt jeg kunne forstå, var placeringen af Ambulatoriet en midlertidig løsning grundet ombygning eller lignende. Dette skal der tages højde for vedrørende min besvarelse for mit sidste besøg.	Dårlig
43	Altid meget hjælpsom og parat til at hjælpe.	Virkelig god
46	Overført fra andet sygehus. Da jeg bor i [en anden by] betyder det kørsel til Herning. Kan være problematisk om vinteren. Kørselsordningen har dog fungeret udmærket hidtil.	Virkelig god
51	Folk er søde og flinke.	God
53	Jeg henvendte mig ved skranken og blev registreret. Gik derefter til venteafsnittet.	Dårlig
54	Meget venlig og imødekommende.	Virkelig god
62	Fin modtagelse, da sygeplejersken kom. Gav hånd.	God
64	Venlig modtagelse.	Virkelig god
65	Nej. Jeg blev henvist til venteværelset af en sekretær.	God
66	Der kunne være en bedre skiltning [ved] hovedindgangen.	God
73	Jeg er altid meget tilfreds, bliver altid godt modtaget. Ingen ventetid. Der er altid drikkevarer man bare kan tage. Men jeg mangler, at det er den samme læge, jeg taler med.	Uoplyst
74	Jeg kan da sige, at personalet er yderst behjælpelige med at lede mig på vej til ambulatoriet, og at ventetiden ikke er lang. Derudover står der te og kaffe og vand til rådighed for patienterne. Rigtig flot!	Virkelig god
77	Alle er så flinke og venlige!	Virkelig god
78	Smilende, rolige og omsorgsfulde, lyttende personale (ALLE på onkologisk ambulatorium).	Virkelig god

✎ 81	Meget dejlige mennesker.	Virkelig god
✎ 82	Oplever af og til, at sekretæren ikke kan finde mig i systemet (PC).	God
✎ 86	Sad i det forkerte venteværelse. Fik ikke at vide, hvor vi skulle sætte os.	Dårlig
✎ 87	God modtagelse.	Virkelig god
✎ 93	Da jeg skulle tjekke ind ved sekretæren ved skranken, var det som om, jeg kun var til besvær.	Dårlig
✎ 96	Dejligt at blive set og personalet går hen til mig og ikke bare bliver stående og venter. Virker meget tillidsvækkende.	Virkelig god
✎ 98	Jeg oplever kun ventetid, når jeg skal ind til samtaler. Når jeg kommer til behandling eller blodprøver, er der aldrig ventetid!	Virkelig god
✎ 99	Første gang var der ingen modtagelse. Anden gang var super. Har kun været til lægesamtaler i Herning. Behandling har været på andet sygehus.	Uoplyst
✎ 100	Måtte desværre vente meget længe, da jeg ikke henvendte mig ved sekretærerne. Det troede jeg ikke, man skulle, da jeg ikke gjorde det gangen før.	God
✎ 104	Er lidt i tvivl om spørgeskemaet gælder mit første besøg i ambulatoriet, eller om det dækker modtagelserne generelt under mit behandlingsforløb. Da jeg tidligere har besvaret sådan et spørgeskema, vælger jeg at svare på dette generelt.	Uoplyst
✎ 106	Jeg har altid været meget godt tilfreds med de besøg, jeg har været indkaldt til på Onkologisk Ambulatorium Herning på Hospitalsenheden Vest.	Virkelig god

Onkologisk Ambulatorium Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
5	Fejl eller forskellig vurdering? Min mærkbare svulst i underlivet blev vurderet på forskellig måde i en lang periode. Endelig blev jeg en dag opereret og har følt mig i bedring siden.	Godt
17	Jeg blev kaldt ind til en læge, uden at han kunne finde min journal. Det var en meget dårlig oplevelse. Hvis man ikke er ked af det inden, blev jeg det. Jeg har fravalgt vedkommende, men det er stadigvæk den samme læge, som jeg kommer til. Jeg føler ikke, han undersøger mig nok.	Virkelig dårligt
19	Jeg blev ikke indkaldt til kontrol, før jeg selv rykkede.	Godt
21	CT-scanning viste pletter på [organ] (kræft). En efterfølgende meget grundig [scanning] afslørede, at pletterne stammede fra reflekser fra CT-scanneren. Det var en stor lettelse.	Virkelig godt
22	Da jeg var til samtale i Herning, skulle jeg have strålebehandling [i foråret], men da jeg kom derind, sagde lægen til mig, at jeg først kunne komme til [i sensommeren]. Så sagde jeg, det vil jeg ikke vente på, så kunne jeg komme til andet sygehus. (Det kunne han have sagt til mig under samtalen). Jeg tudede og var ked af det, for jeg troede, jeg kunne til [i foråret].	Uoplyst
26	De bestiller konstant fejlagtige datoer til scanninger. Virker som om, de ikke kan tælle.	Godt
34	Jeg går kun til kontrol i Herning og ved således nogenlunde, hvad der skal ske, [når] det er okay. De gange, jeg har været i Herning, har jeg altid kun været i kontakt med én person!	Uoplyst
39	<input type="checkbox"/> Læge havde fundet data om en helt anden patient, og anede INTET om mig og mit sygdomsforløb. Jeg formoder, at lægen var uforberedt til min undersøgelse. Naturligvis uacceptabelt, og jeg blev ked af det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
44	Jeg var til kontrol på andet sygehus. Der var en knude, som blev tømt for væske, men skulle sendes ind for en sikkerheds skyld. Jeg skulle ti dage efter ringe til Herning for at få besked. MEN inden for fem dage fik jeg brev om en samtale i Herning. Så jeg gik i godt en uge og troede 100 procent, der var noget. Jeg kørte til Herning og fik at vide, der var ingenting. Det var jeg skuffet over. Så skulle man sige det, at alle blev indkaldt til samtale.	Uoplyst
49	Jeg ved ikke, om man kan kalde det en fejl, men jeg havde en meget uheldig oplevelse med [operation]. Det lykkedes ikke i første omgang. Derefter blev jeg sendt i røntgen. Derefter gjorde de det en gang mere. Og i den arm jeg havde [foretaget andet indgreb i]. Hele vejen igennem har jeg fået at vide, at denne arm skulle skånes og med risiko for infektioner. Et besøg, jeg havde fået oplyst, ville tage ca. 20 minutter endte med at vare [flere] timer. Jeg stortudede, men ingen ville høre på mig. Det blev, som de bestemte.	Uoplyst
52	Der blev ikke bestilt mammografi som aftalt. Efterfølgende (efter en måned) måtte jeg selv ringe for at finde ud af, hvad der var sket.	Virkelig godt
61	Lægen udleverede forkert medicin/piller trods mine protester. Fik opringning næste dag, hvor jeg blev orienteret om, at det var forkert medicin, jeg havde fået med hjem.	Virkelig godt
68	Manglende svar på en scanning af hjerne. Skulle have haft svar på både scanning af lever og hjerne ([][]), men der var ikke blevet set på hjernen.	Godt
69	Efter en fjernelse af knude <input type="checkbox"/> på andet sygehus fik jeg besked om, at de havde fjernet det hele <input type="checkbox"/> , og der skulle ikke ske mere. Efter [nogle] måneder undrede det mig alligevel, at jeg ikke hørte fra Herning. Gik til egen læge, hvorefter jeg blev kaldt ind til efterfølgende undersøgelse, der viste, at kræften havde bredt sig <input type="checkbox"/> . Har også oplevet at et problem er, at informationen fra den ene til den anden afdeling kikser.	Godt
70	Selvom jeg havde fået tildelt en kontaktsygeplejerske, oplevede jeg to gange at få en anden sygeplejerske. Og en gang, hvor min kontaktsygeplejerske havde så travlt, at hun måtte have en anden sygeplejerske til at give noget af behandlingen, hvilket resulterede i, at de glemte at sende mig til lægesamtale (jeg blev ringet op, da jeg var på vej hjem og måtte tage tilbage til hospitalet), og glemte at give mig forbindelse til skift med hjem. Jeg påtalte dette ved efterføl-	Godt

	gende [behandling], og fik en undskyldning.	
✎ 76	Fik 100 procent i stedet for 80 procent kemobehandling, men det blev rettet op.	Virkelig godt
✎ 79	At behandlingen var aflyst.	Godt
✎ 80	Gentagne fejl ved tidsbestilling til blodprøvetagning og skylning af 'port' på Onkologisk afdeling.	Uoplyst
✎ 81	- Jeg havde en træls oplevelse, da jeg skulle scannes. Læge NN var meget ubehagelig og ignorerende. Talte ikke til mig og opgav undersøgelsen. Hende kunne jeg godt have været foruden. - Ved en blodprøvetagning måtte [flere] forskellige personaler forsøge i [lang tid]. En meget ubehagelig oplevelse.	Dårligt
✎ 84	"Kemopumpe var ikke åbnet."	Godt
✎ 85	Tidsaftale misforståelser to gange. Første gang blev jeg indkaldt til en undersøgelse på et tidspunkt, hvor jeg havde oplyst, at jeg var [udenlands] og derfor ikke kunne afmelde. Anden gang var almindelig misforståelse.	Virkelig godt
✎ 88	Det føles ikke rimeligt at tale fortroligt i venteværelset. Det er ikke lige mig.	Uoplyst
✎ 96	Jeg oplevede, at der ikke blev ringet besked om aflyst behandling, pga. for lave tal i blodprøver. Det var en stor skuffelse, da jeg var blevet lovet at få besked. Og da det er en livsvigtig behandling for mig, opleves det som et stort tillidsbrud, at der ikke bliver givet besked. Især efter et forløb i sundhedsmiljøet, hvor der har været andre forglemmelser i forløbet andre steder.	Virkelig godt
✎ 102	Tvivel om, hvilken medicin jeg skulle have nogle gange.	Virkelig godt
✎ 103	Ingen.	Uoplyst
✎ 104	For pokker et dumt spørgsmål. Jeg forventer, jeg er rask, men det kan kun tiden vise. Jeg havde ikke forventet, at jeg et år efter endt kemo stadig ville være træt/energiforladt, men vidste godt, jeg kunne kaste op af kemo, så ved ikke lige. En læge noterede ikke det aftalte i forhold til sygedagpenge. Katastrofalt for mig. Dog reddet af en anden læge.	Virkelig godt

Onkologisk Ambulatorium Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
2	Det er lidt ærgerligt, at man skifter læger. Jeg har haft tre forskellige læger, i det år jeg er kommet på afdelingen.	Godt
4	Lægen var forberedt på, at netop jeg skulle komme. Han foreslog, at jeg skulle få foretaget en undersøgelse i anden by, men jeg havde netop fået en indkaldelse til en sådan. Det var altså bestilt efter den foregående undersøgelse. Han var grundning med hensyn til at spørge ind til mig og til selve den fysiske undersøgelse.	Godt
5	Der var forskel på personalet, specielt lægerne.	Godt
10	Meget tilfreds med sygeplejer, som giver mig [medicin med nogle måneders mellemrum]. Hun er der hver gang og tager imod mig, finder et menneske, som kan holde min hånd, og hun er kanon dygtig til at sætte den tykke nål ind, uden at det gør for ondt. Det er trygt!	Virkelig godt
12	Vores kontakt, læge NN, er vi utrolig meget tilfreds med. Han tager hånd om alt!! Også udover den primære sygdom!!!	Virkelig godt
14	Kontrol/efterbehandling i forbindelse med []kræft.	Virkelig godt
15	Det tog lang tid at få lagt PICC-Line, og det var ikke særlig rart, og allerede ved anden kemo voldte den problemer, og ved tredje kemo blev den fjernet. Og jeg fik almindelig drop. Jeg følte mig også sygeliggjort med kateteret i armen, så jeg syntes, det var rart at få det fjernet, men samtidigt kan jeg godt se det smarte i, ikke at skulle stikkes hver gang.	Godt
18	Ved sidste besøg var der en læge, som jeg ikke helt forstod. Der kom dog en [anden] læge ind senere i forløbet. Han samlede trådene, og det gav tryk, men det var heller ikke en, jeg havde set før.	Godt
23	Jeg oplevede ved min anden kontrol, at den læge, der undersøgte mig, gjorde alt meget overfladisk. Jeg følte mig slet ikke "kontrolleret"! Opsøgte efterfølgende egen speciallæge. Men både første og tredje kontrol var meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
26	Det er ikke smart, at der veksles med de forskellige regionssygehuse, når der skal scannes.	Godt
28	Altid samme læge. En til to kendte sygeplejersker.	Virkelig godt
31	Jeg har fået masser af information omkring min sygdom [de steder jeg har været tilknyttet]. I Herning kommer jeg til korte undersøgelser.	Uoplyst
37	Det kunne være rart, hvis det var den samme læge ved kontrolundersøgelserne.	Godt
40	Det var OK.	Virkelig godt
41	Efter at det ser ud til at fungere (krydser fingre hver gang) med, at det er samme læge, der tilser, føler jeg mig tryk.	Godt
42	Det ville være betryggende, hvis det var den samme læge ved hver konsultation.	Uoplyst
45	Hvert andet år skal jeg også til mammografi, hvilket efter min mening bør foregå samtidig, og ikke flere måneder efter. Som patient vil man gerne have sin kontrol overstået samme dag, idet en del nervøsitet for svaret ikke kan undgås.	Godt
46	Overført til Herning. Heldigvis har to sygeplejersker i Herning og én på et andet sygehus fulgt mig igennem hele behandlingsforløbet []. Jeg har to børn, som bor [langt væk]. Orienterer dem, og de er meget deltagende i forløbet, men kan selvsagt ikke komme [] ret tit. Følger nøje med i journalerne og observerer min tilstand, der er nedskrevet på A4 ark til brug ved samtaler, da det er forskellige læger ved samtalerne.	Godt
47	Egen kontaktperson (læge) de første gange, efterfølgende ny læge hver gang. Rart med den	Godt






- samme læge hver gang, hvis muligt. Det skaber mere tryghed og tillid.
- 49 I forbindelse med kemo og strålebehandling havde jeg en fantastisk oplevelse. Jeg følte, de ville stå på hovedet for mig. En stor tak til NN og NN samt alle, der hjalp til, da jeg var ved at dø .
- 52 Jeg er kommet i ambulatoriet gennem seks år, så det er svært at svare!! Der har været gode og dårlige oplevelser. Godt
- 53 Det er meget utrygt at komme ind til forskellige læger til kontrol. Dårligt
- 54 Jeg har altid kun haft rosende ord tilovers for den måde, behandlingen foregik på. Jeg vil aldrig glemme, dengang jeg gik til [mange] strålebehandlinger. Personalet var enestående. De forkælede mig nærmest. Men det gælder både læger, sygeplejersker og sekretærer. Jeg følte, de ville give mig den bedste behandling. Tak skal I alle have. Virkelig godt
- 57 Jeg er altid blevet godt og venligt behandlet ved mine halvårige undersøgelser, der nu snart går over til årlige undersøgelser. Virkelig godt
- 59 Men måske lidt mere snak. Godt
- 62 Det ville være dejligt, hvis jeg kunne få en til to læger igennem kontrolbesøgene, som var de samme. I de [par] år jeg har været til kontrol, har der været forskellige læger hver gang. Sidste gang var det en læge, som [var svær at forstå] (med "følger" var med). Godt
- 63 Meget utrygt at blive overflyttet fra et andet sygehus velvidende, at de i Herning ikke kan læse min journal og ikke kender min historie. Desuden skiftende læger, hvoraf nogle har været bedre forberedt end andre. Godt
- 65 Jeg er endnu ikke blevet undersøgt af den samme person to gange, og der har været meget stor forskel på undersøgelsen og samtalen for mig at se. Uoplyst
- 71 Ville gerne, at det var den samme læge hver gang. Jeg har haft forskellige hver gang. Godt
- 74 Jeg har i de første [par] år efter min sygdom gået til kontrol [på et andet sygehus]. Så jeg har kun været til [nogle få] kontroller i Herning . Godt
- 75 Rutine fra lægens side gjorde, at der ikke blev lyttet optimalt til patienten. Virkede en anelse overfladisk og ligegyldig. Godt
- 76 Jeg har aldrig oplevet, at jeg var ked af at være der, når jeg skulle hjem. Godt
- 96 Det helt personlige møde med afdelingen har været tryghedsskabende og præget af omsorg for patienten. Informationsdelen har været forvirrende. Der er ikke afsat tid til samtale, og det bliver hele tiden afbrudt af andre gøremål, når sygeplejersken taler med en, så det bliver aldrig til samtale men fortrinsvis beroligende ord. Der bliver ikke klarhed på, hva der er aftaler, og hvad der er råd eller overvejelser. Den store omsorg ved det direkte møde giver mig for store forventninger til, at der er plads til mig og mine behov i samtalen, hvor det bliver generelle råd uden rod i min situation. Min oplevelse er, at det virker lidt tilfældigt, hvem der tager sig af ens sag hvornår, og det giver skræk for at falde ud af systemet og ikke at blive behandlet rigtigt. Dette har rod i tidligere oplevelser for mig personligt og måske ikke så meget i sammenhæng med ambulatoriet i Herning. Den basale omsorg i behandlingen gør, at det er rart at komme derover. Godt
- 97 Især læge NN var omhyggelig med min kontrol. Tak for det. Det giver tryghed. Godt
- 100 Min lange ventetid var jo nok min egen skyld. Skulle have henvendt mig hos sekretæren, som så havde henvist mig til det rigtige sted for mig, som var på et andet sted end sidst, jeg var til kontrol. Det gør jeg næste gang :-)) Godt
- 105 Personale: Godt
- Ved kemobehandlinger havde jeg en kontaktperson, som affærdigede mig, ikke lyttede til mine spørgsmål og ikke besvarede dem. Hun virkede usikker og inkompetent.
 - Ved [en anden] behandling havde jeg en anden virkelig dygtig og engageret kontaktperson .

Onkologisk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
4	Jeg fik uddybende kommentarer den første gang, jeg skulle møde op. Siden er jeg kun blevet bedt om at sætte mig i venteværelset indtil mit navn blive råbt op. Det er helt ok med mig.	Godt
5	Det er svært at svare generelt. Jeg har konkret savnet skriftlig information om mulige tand-skader og tandbehandling.	Godt
14	Har ikke modtaget noget skriftligt materiale.	Virkelig godt
15	Jeg føler, jeg er i gode hænder.	Godt
18	Når man er i et forløb, hvor tre hospitaler er indblandet, er der ligesom lidt information, der overlapper. Måske noget man ikke helt har fået fat i! Fordi de alle tror, man har hørt det andre steder.	Godt
23	Jeg følte ikke, at lægen ved anden kontrol vidste noget om min sygdom.	Virkelig godt
24	Jeg fik aldrig tilbud om at se min journal, og var nok for chokeret til at spørge til den.	Godt
27	Jeg synes, man i høj grad selv skal finde ud af, hvad man kan forvente af bivirkninger. Synes der er for lidt information omkring senfølger.	Virkelig godt
43	Det er vigtigt at få information lige der, hvor man er i behandlingen. Jeg har fået informationen til de tiltag, jeg skulle til at tumle til rette tid. Jeg har ikke kunnet klare, hvis jeg fik alle informationer første dag på onkologisk. Det er så slem en oplevelse at få kræft, at hjernen ikke altid kan følge med, derfor godt med informationer i små relevante portioner.	Virkelig godt
44	Kun strålebehandling.	Godt
46	Mundtlig information kan være udmærket, men det er jo ikke altid, at man fanger det hele. Især hvis der bliver talt lidt lavmælt. Helt skriftlig information med det samme, hvor kortfattet den end måtte være. Jeg har endnu ikke mødt nydanskere på Herning sygehus. Der kan også være sprogproblemer ved forståelsen hos patienten!	Godt
47	Fint med skriftlig information og samtale. Svært at huske alt fra samtalerne og koncentrere sig om alt det nye, der sker med en selv.	Godt
53	Der var ingen information.	Dårligt
58	I forbindelse med lægesamtale lidt [forståelsesproblemer].	Godt
63	Jeg har været så langt henne i mit forløb, at jeg nok har fået den information, jeg skulle have vedrørende skriftlig information.	Godt
65	Under mit første besøg fik jeg en meget grundig information af en meget kompetent person, følte jeg. Det har måske beroliget mig så meget, at jeg har slået mig til tåls med, at de efterfølgende besøg har været af varierende kvalitet. Dog er jeg blevet sendt videre til mammografi og undersøgelse for evt. knogleskørhed. Det er jeg meget taknemmelig for.	Uoplyst
69	Fik generelle informationer fra [] patientinformation.	Godt
85	Personalet har givet den information, DE mente, jeg havde brug for rent lægeligt. Jeg har savnet, at de har spurgt til, hvordan JEG havde haft det siden sidst. De har været flinke til at undersøge det, de ikke havde svar på.	Godt
90	Skriftlig information via foldere.	Godt
92	Svært at huske, hvad der blev sagt.	Godt
96	Jeg fik meget uddybende information om bivirkningerne, og det blæste mig af bordet. Jeg var	Godt

total skrækslagen for første behandling. Mit behandlingsforløb havde jeg fået beskrevet på [en anden afdeling]. Den nye afdeling skulle have nye blodprøver, og det var et chok for mig, at jeg nu skulle vurderes en gang mere for, om der var mere kræft i kroppen, end de havde fortalt på [første afdeling]. Det gav oplevelse af, at der ikke var sammenhæng i systemet. Dette be- styrkes ved, at der er så mange forskellige personer ind over, og det giver utryghed.

- | | | |
|---|--|---------------|
|  97 | Under min sygdom [] syntes jeg, at det har været dejligt at komme i Onkologisk Afdeling. Alle er søde. NN var god i perioden, hvor jeg fik [medicin]. Hun gør sit arbejde godt. | Godt |
|  98 | God og relevant information. | Virkelig godt |
|  100 | Kunne måske godt ønske mig, at jeg fik oplyst, hvilken læge jeg skulle til kontrol hos, og kunne også ønske mig, at det en gang imellem kunne være den læge, jeg fik som kontaktlæge, da jeg startede på kemobehandlingen. | Godt |
|  104 | Mangelfuld information. Ville godt have kendt til senfølger. | Virkelig godt |
|  105 | Jeg læser meget på internettet, også om kræft. Det blev jeg frarådet af visse personaler. Det irriterede nogle, at jeg stillede uddybende spørgsmål. Jeg skulle bare lade være at læse så meget! Men man er meget overladt til sig selv i en kræftbehandling, derfor læser og spørger man. | Godt |

Onkologisk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
4	Der er ved hvert besøg i ambulatoriet spurgt ind til min livsstil. Jeg er meget bevidst om dette.	Godt
5	Det er dejligt, at der er mulighed for at få mad og drikke, når man er på ambulatoriet.	Godt
13	Ja, det var lidt indviklet. Kontrol i Herning. Undersøgelse på andet sygehus, hvor jeg straks fik svar: "alt i orden". Så videre til Herning til samtale. De kunne fortælle mig om resultatet fra andet sygehus (det vidste jeg i forvejen). Var det nødvendigt?	Godt
14	Har tid til at lytte. Besvar spørgsmål, så det er til at forstå. Venlighed.	Virkelig godt
15	Jeg synes, det er dejligt, at det er muligt at komme i kontakt med nogen på afdelingen (og sengeafsnittet efter almindelig åbningstid) døgnet rundt, hvis jeg skulle få brug for det. Det giver en tryghed.	Godt
18	At hospitalerne har hver deres journalsystem, som ikke korresponderer direkte med egen læge, virker lidt utrygt. Man ved aldrig, hvad de hver især ved. Måske også rarere med en kontaktperson, som man f.eks. kunne sende et spørgsmål til mellem besøgene. [På samme måde] som man kan skrive til lægehuset og få svar, når lægen har tid.	Godt
19	Det var først ved sidste kontrol, at jeg blev gjort opmærksom på vigtigheden af at tage kalk og D vitamin.	Godt
21	Jeg har brug for, at GPS [] kan finde frem til de forskellige indgange til det store hospital.	Virkelig godt
27	Jeg har altid gået meget op i ernæring og sundhed og ved, hvor vigtig det er og dets betydning for vores krop og helbred.	Virkelig godt
40	Det var helt ok.	Virkelig godt
46	Synes Herning sygehus, det jeg ser, fungerer godt.	Godt
50	Jeg føler mig meget tryk efter mit besøg.	Virkelig godt
53	Upersonligt og ligegyldigt.	Dårligt
74	Har skrevet, hvad jeg ønsker tidligere i undersøgelsens formål!	Godt
87	Rygning og alkohol er ikke NN. Måske for lidt motion.	Virkelig godt
96	Det er rigtig godt, at man kan ringe til afdelingen om tvivlsspørgsmål. Kontaktsygeplejersken stiller for store forventninger til, hvad jeg kan forvente. Vedkommende kender ikke mit forløb, der skifter fra gang til gang. Når/hvis jeg ringer, er det alle mulige andre, jeg får kontakt med. Jeg får kun svar på det, jeg spørger om, og det kan være rigtig for mennesker i krise. Men det føles også som et stort ansvar, selv at skulle være på forkant med, hvad der sker.	Godt
105	Som nævnt er man meget overladt til sig selv mellem behandlinger. Derfor er det vigtigt, at man føler sig modtaget af personalet de få timer, man er på onkologisk afdeling. Jeg følte mig afvist ved de sidste fire kemobehandlinger. De to første kemobehandlinger fik jeg på et andet sygehus.	Godt

Onkologisk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Efter jeg selv har bedt om at få en anden læge, dette blev hørt, så har jeg kun oplevet det [som noget] positivt at komme til undersøgelserne.	Godt
3	Der er en rigtig god atmosfære på Onkologisk Ambulatorium Herning. Personalet har en god omgangstone, og man fornemmer at alle er glade for deres arbejde. De bekymrer sig om hinandens ve og vel, og det smitter også af på patienterne. Det er et sted, hvor man føler sig velkommen og godt tilpas, på trods af omstændighederne. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Jeg har intet at bemærke. Alt er, som det nu er i et godt ambulatorium.	Godt
6	Ambulatoriet gjorde noget særligt godt.	Virkelig godt
8	Jeg har været til undersøgelse adskillige gange i ambulatoriet, hvor den sidste gang i oktober var den eneste gang, jeg ikke ventede i 30 til 60 minutter på at komme ind. Så hvis det er den nye stil, er det jo bare virkelig godt. [Ventetid]	Godt
9	Oplevede i Herning, mens jeg sidder og venter, at jeg kan følge med i [samtale med] en anden patient, som sidder på gangen og får informationer om kommende kemoterapi. [Patienten] bliver orienteret højtlydt om behandling og risiko. Indiskret med personlige oplysninger. Vi var flere, der denne dag var meget rystede over, at dette kunne ske. Puh! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
11	Vi har fået så fin information, så jeg har været meget tryk ved at være der, TRODS MIN SYGDOM. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
15	Omgangstonen mellem personalet er dejlig, der er ro på, og der er overskud. Det er dejligt at mærke. Og de hjælper hinanden.	Godt
16	Jeg føler mig meget tryk i behandlingen. Ikke mindst fordi jeg oplever et særdeles kompetent personale. Det har stor betydning i min hverdag, at jeg er i gode hænder, og det er jeg taknemmelig for, og jeg fortæller det til alle. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
18	Rigtig dejligt, når der tilbydes en forfriskning! Dejligt med lidt luft omkring siddegrupper, så man ikke føler sig trængt sammen. [Fysiske rammer]	Godt
20	Ambulatoriet var flyttet til lånte lokaler pga. ombygning, hvilket var til størst gene for personalet. [Fysiske rammer]	Uoplyst
22	De var meget søde og flinke. [Relationer til personale]	Virkelig godt
25	Jeg følte ikke, at man tog kontrolbesøgene særlig alvorligt. De fleste gange har kontrollen været under fem minutter. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
27	Bedre opfølgning på patienten, når man er færdig med []behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Jeg er gennemgående tilfreds med de ting, de har gjort for mig, og personalet har været utroligt flinke. Mine [pårørende], der har været med til lægesamtaler, har fået god information. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
32	[] Jeg mindes det kun, som at alt gik godt, hurtigt og seriøst.	Godt

	[Kvalitet i behandling]	
33	De tog hånd om, at jeg ikke magter mange forskellige personer, så jeg kun har én lægelig kontaktperson. Det er jeg meget glad for []. [Kontaktperson]	Godt
35	Mange roser til et altid smilende og vedkommende personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
36	Bliver altid modtaget med et smil og let humør. Så man føler sig i gode hænder og serviceret på bedste måde med drikkevarer og lignende. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
43	Rigtig god til at lytte til hele mennesket og ikke kun koncentrere sig om [diagnosen]. Det er så dejligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
46	Søde mennesker, der tager sig af en. Men de har travlt! En lille ting: Jeg har været til [biopsi] på ét sygehus, til [kardiografi] på andet sygehus, og jeg skal nu til Herning til samtale. Jeg selv og utroligt mange mennesker spørger, HVORFOR KAN DE IKKE GØRE DET PÅ DET FØRSTE SYGEHUS? Gætter på, at man samarbejder, så folk kan komme til hurtigt, men det synes jeg lige, man skal fortælle folk. En anden grund kan være, at man er så syg, at det virkelig haster! En grim tanke at gå med. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
47	Fantastisk sød kontaktsygeplejerske og kontaktlæge. Gode tryghedsskabende samtaler. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
48	Jeg synes, at alle har været søde og rare at tale med under hele forløbet. [Relationer til personale]	Godt
49	Alle forsøgte at ændre tidspunkter, så det passede mig og mit arbejde. [Pleje]	Virkelig godt
53	Der er ingen personer ved skranken. Personalet ser på hinanden og finder ud af, hvem der "gider" gå derud. Det vil være godt, hvis det er den samme læge, der følger en i forløbet. [Kontaktperson]	Dårligt
55	Der er for få undersøgelsesrum. Har prøvet at få [behandling] i et mødelokale. Virker lidt uprofessionelt. Ellers er jeg meget tilfreds med forløbet. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
56	Jeg forstår ikke, at det skal være en ny læge [], hver gang man kommer. Når man synes, det ser forfærdeligt ud, var det dejligt, hvis det var den samme, så alle ikke behøvede kigge på en. [Kontaktperson]	Uoplyst
57	Altid venligt behandlet. Tak for det. Jeg har haft vrøvl med transport. Sidst blev der lovet, at i næste gang ordner det med [kommunen].	Virkelig godt
60	Det kunne være fantastisk, hvis det var den samme læge, som man kom ind til ved hver kontrolbesøg. Det var det for mig det første år, derefter har jeg haft en ny læge HVER gang. [Pleje]	Godt
63	Tror ikke, ambulatoriet kunne gøre det bedre. Det har blot været uheldigt at blive flyttet midt i et forløb til et hospital, [som] ikke taler sammen med det forrige. [Kvalitet i behandling]	Godt
65	Ja, jeg synes, det ville være bedre, hvis man traf den samme kontaktperson hver gang, for selv om jeg ikke er så hårdt ramt, så har jeg trods alt fået [foretaget nogle operationer], så usikkerheden er der jo alligevel. Så det ville være rart at blive mindet om, hvad de sagde første gang. [Kontaktperson]	Uoplyst
67	Særlig godt: Det er en virkelig god ting, at man bliver tilbudt mad og drikke under hele opholdet. Det er rigtig god kvalitetsmad, man bliver tilbudt. [Pleje]	Godt

- 71 Personalet i receptionen er altid søde og venlige og tilbyder altid at udfylde køreseddel til befordringsgodtgørelse.
[Relationer til personale] Godt
- 72 Har gået til kontrol hvert halve år. Har haft [flere] forskellige læger på [nogle få] år!
[Pleje] Virkelig godt
- 79 Det er min kontaktsygeplejerske, der skal have æren af et godt forløb for mig. Det er hende, der har samlet trådene for mig.
[Kontaktperson, Relationer til personale] Virkelig godt
- 81 Ville ønske jeg havde haft samme læge hver gang. Virkelig godt
- 83 Det er en fordel, hvis lægen er til at forstå.
[Kommunikation og information] Godt
- 85 De kunne forberede patienten på evt. fravær af kontaktperson og evt. ventetid.
[Kommunikation og information, Ventetid] Godt
- 86 Jeg vil for en anden gangs skyld gerne indkaldes senere på dagen, idet jeg bor langt fra sygehuset og skal med offentlige transportmidler.
[Pleje] Godt
- 87 NN har fået en virkelig god behandling. Virkelig godt
- 89 Det kan virke lidt forvirrende for patienter og de pårørende, at der ved de enkelte samtaler næsten hver gang er en NY læge til at fortælle om fremtiden, og som kan være nødt til at spørge ind til patientens sygdomsforløb og behandling igen. Men både læger og sygeplejersker er super søde og hjælpsomme.
[Kontaktperson, Relationer til personale] Godt
- 91 Særligt godt var, at man tog hensyn til mine ønsker om mødetidspunkter.
[Pleje] Godt
- 94 Jeg har [de sidste mange år] været indlagt/fået behandlinger på mange forskellige sygehuse. Jeg har ikke set et sygehus/en afdeling, der er så ren, vedligeholdt og velindrettet som Onkologisk Ambulatorium på Herning Hospital.

Personalet virker målrettede og render ikke forvirrede rundt. De er kompetente og har flair for at arbejde med alvorligt syge patienter. Sygeplejerskerne virker forberedte, også selvom det ikke er kontaktpersonen, der giver behandling. Jeg har kun godt at sige om Onkologisk Ambulatorium. Har været patient der [i nogle år].
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 95 Havde I spurgt mig [for et par år tilbage], var det "nej" til det hele. Min mand døde [af kræft], og der blev ikke fulgt godt op i de halvandet år, hvor vi [var] ved jer. Virkelig godt
- 96 Den personlige omsorg i situationen er meget flot, og der er en rigtig god stemning på afdelingen. Der er rart at komme. En tydeligere beskrivelse af, hvad der skal foregå den enkelte gang kunne styrkes. Jeg ved ikke om der er tid til samtale og svar på spørgsmål. Det kunne være godt. Rigtig godt at kunne få aftale med diætist, til afklaring af kost til kemoperiode, til mit individuelle behov.
[Pleje] Godt
- 97 Alt i alt dejligt personale og læger. Nogle kontroller går måske for hurtigt. NN og [en læge] er omhyggelige.
[Relationer til personale] Godt
- 98 Jeg er meget tilfreds. I får en smiley af mig. Virkelig godt
- 101 Jeg er opereret for brystkræft for [nogle] år siden og har fået kemo og stråler. Efterfølgende går jeg nu til kontrol. Jeg oplever desværre, at det hver gang er en ny læge, jeg skal til kontrol hos. Det er meget frustrerende, at man skal møde en ny hver gang.
[Kontaktperson] Godt
- 103 At der blev taget hensyn og en venlig tone. Alt i alt en god atmosfære, trods alt når man er syg. Godt

- ✎ 105 Det er godt, at man får Herceptin i grupper, så man kan tale med ligestillede. Vi havde en god gruppe. Der blev kaldt fysioterapeut og psykolog ind, som vi kunne få råd af. Det havde vi meget glæde af.
[Kvalitet i behandling] Godt

