

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
D6 Ambulatorium/dagafsnit
Kræftafdelingen
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	98
Besvarelser fra patienter:	78
afsnittets svarprocent:	80%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: D6

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Figurens indhold er illustreret her:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Hele landet

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

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

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

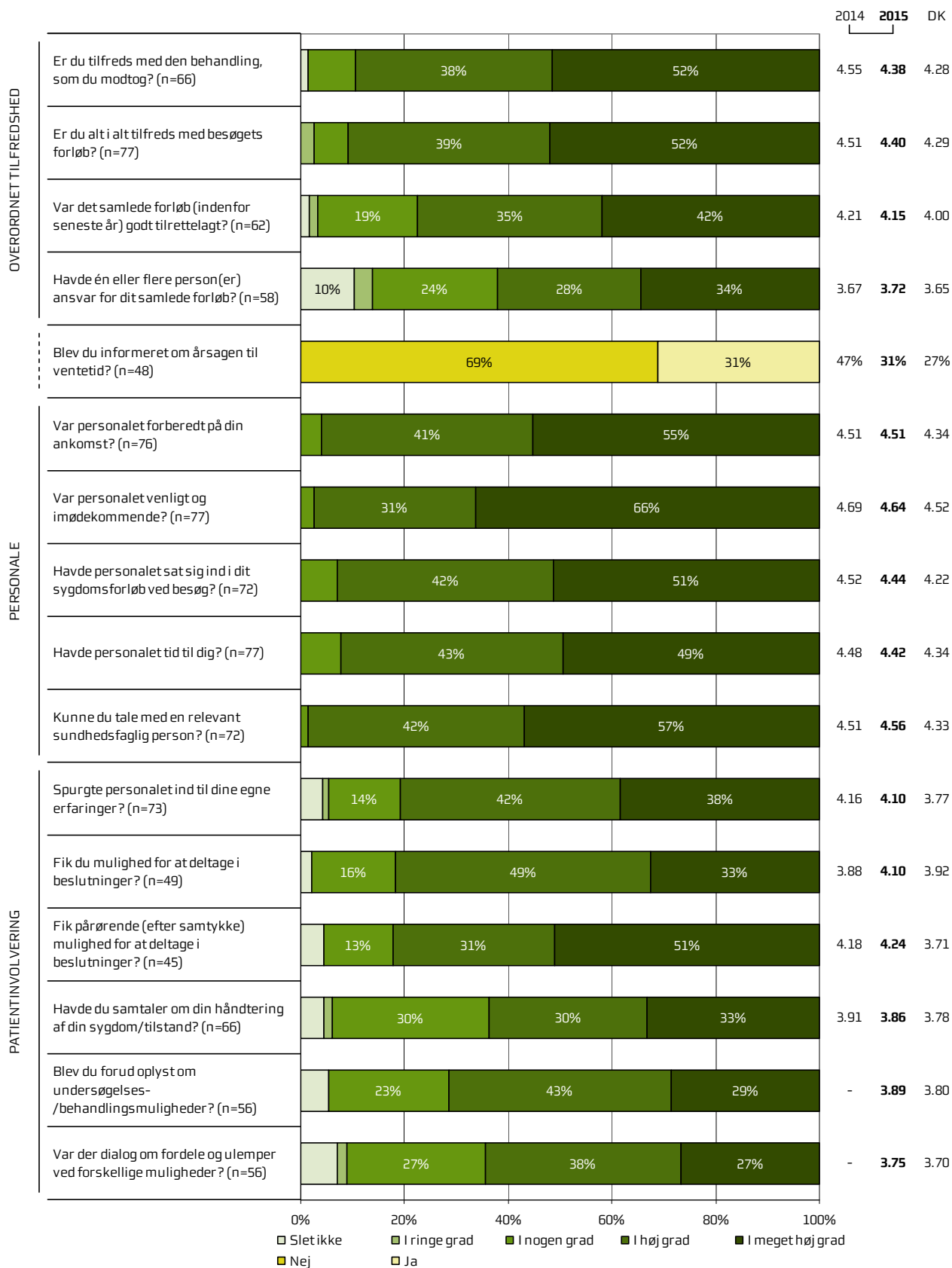
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

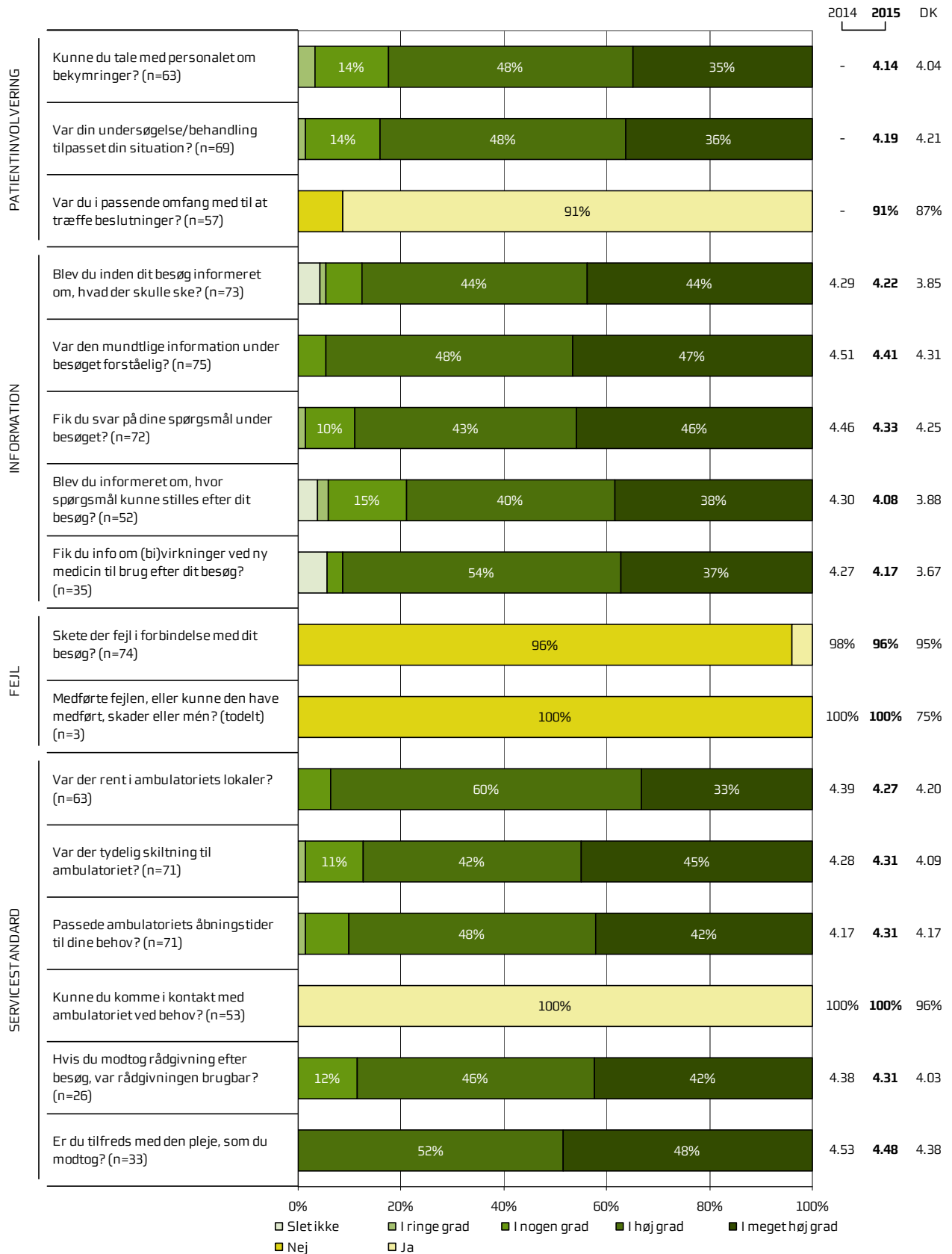
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

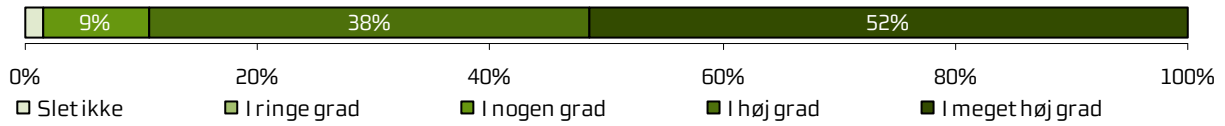
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

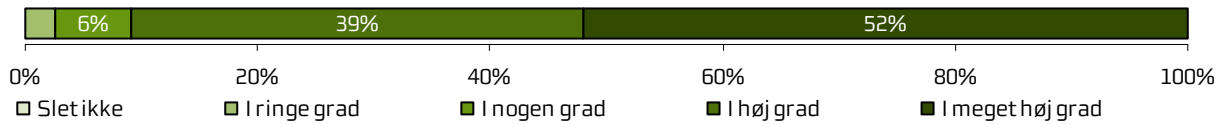
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

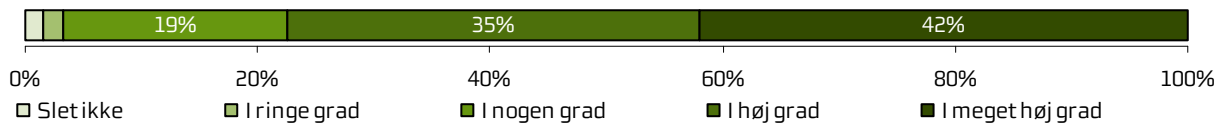
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=66)



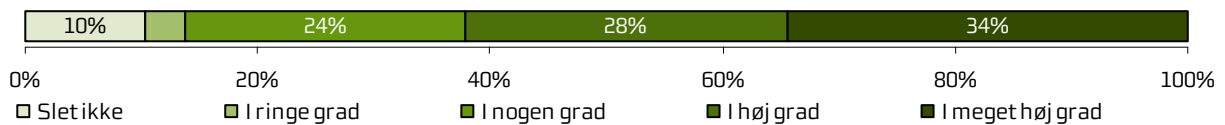
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=77)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=62)



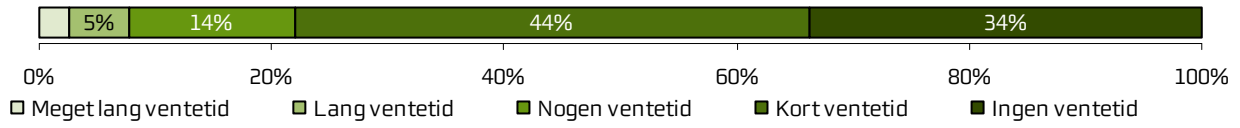
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=58)



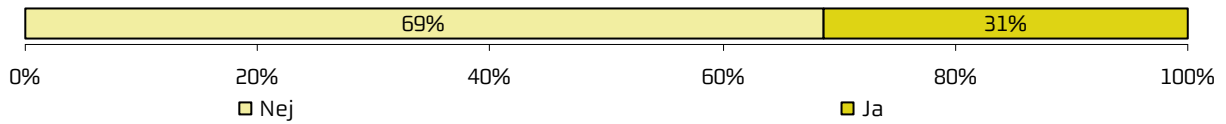
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,38		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,4		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,15		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,72		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=77)



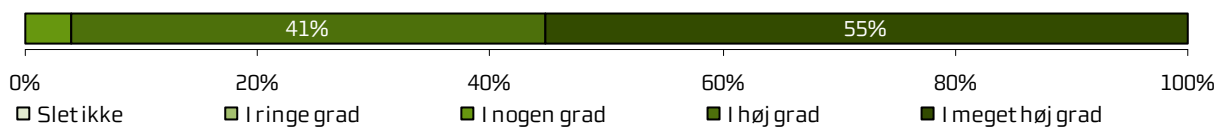
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=48)



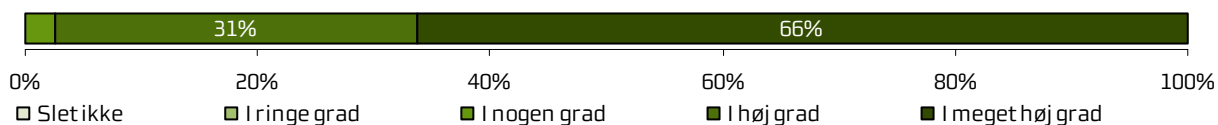
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,01		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		31 %	27 %	

Personale

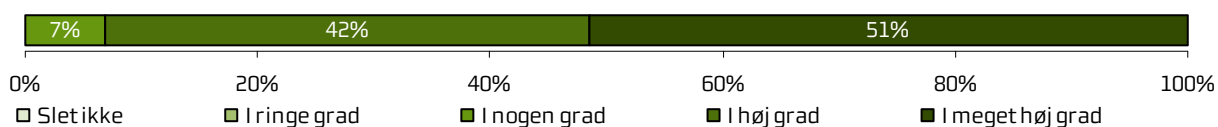
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=76)



Var personalet venligt og imødekommende? (n=77)



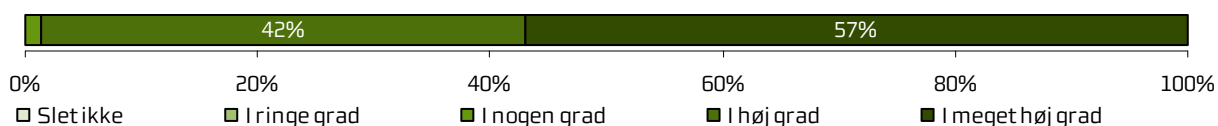
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=72)



Havde personalet tid til dig? (n=77)



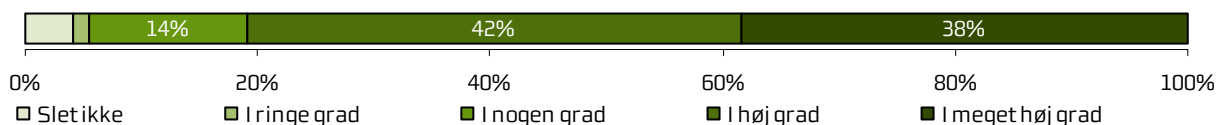
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=72)



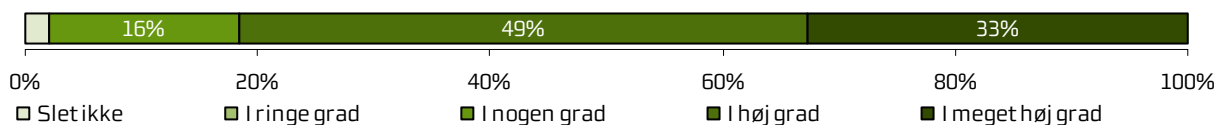
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,51		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,64		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,44		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,42		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,56		4,33	

Patientinvolvering

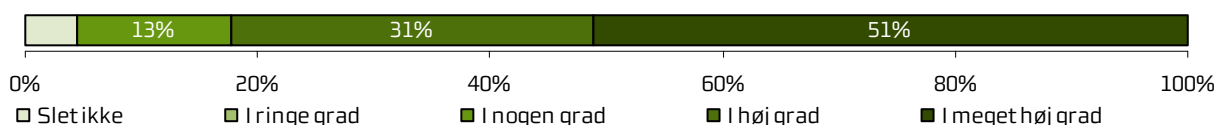
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=73)



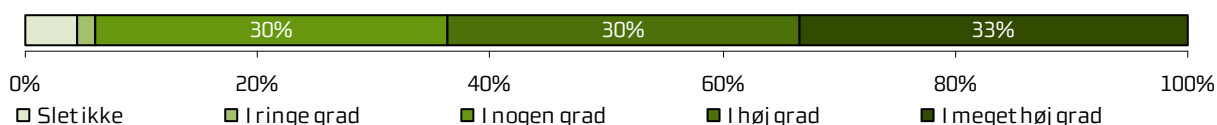
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=49)



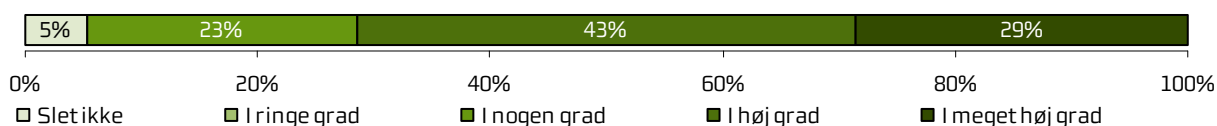
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=45)



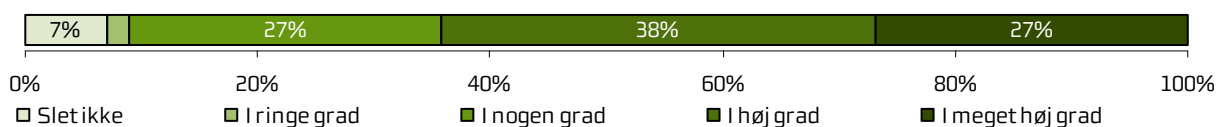
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=66)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=56)


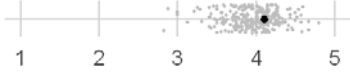







Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=56)



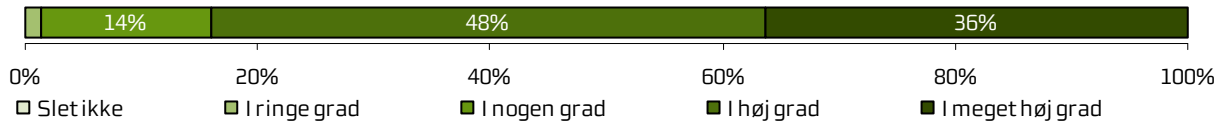
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=63)



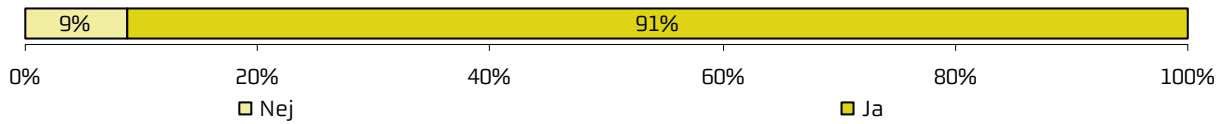
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,1		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,1		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,24		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,86		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,89		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,75		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,14		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=69)



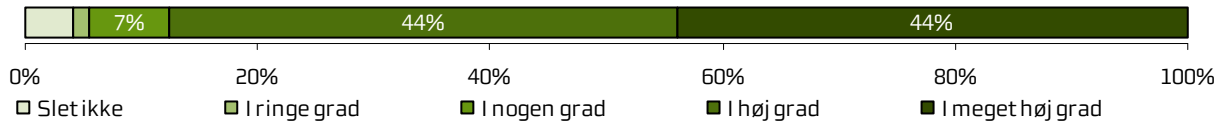
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=57)



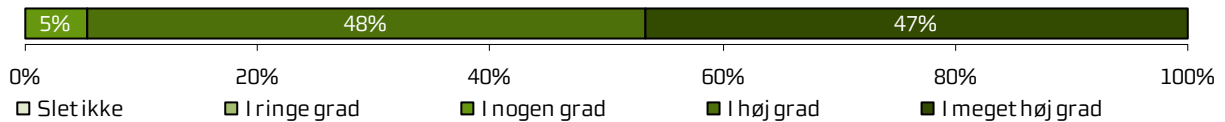
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,19		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		91 %	87 %	

Information

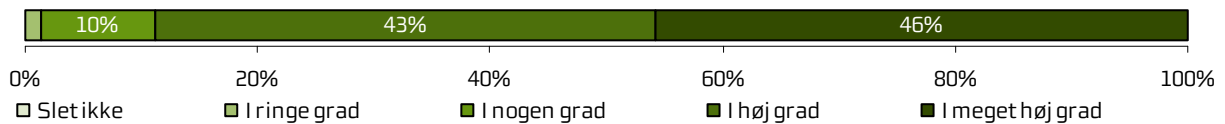
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=73)



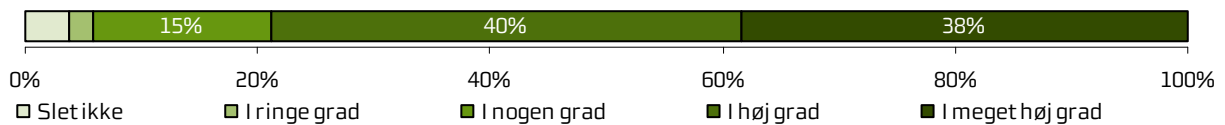
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=75)



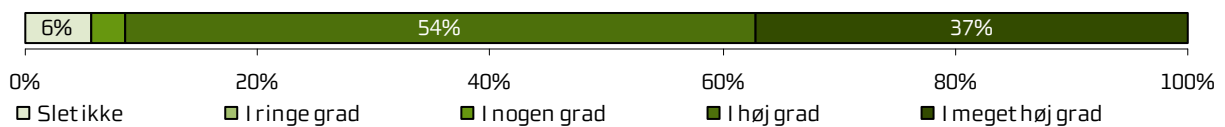
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=72)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=52)



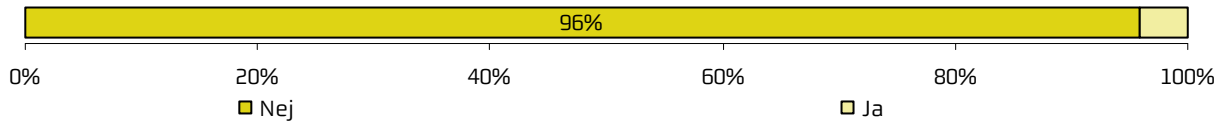
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=35)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,22		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,41		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,33		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,08		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,17		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=74)



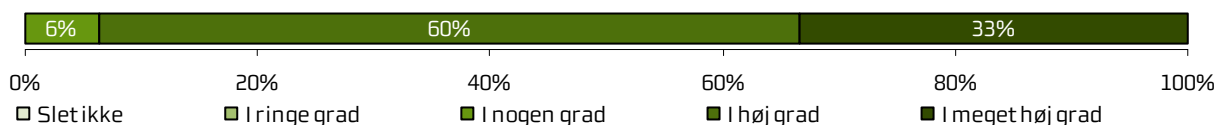
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



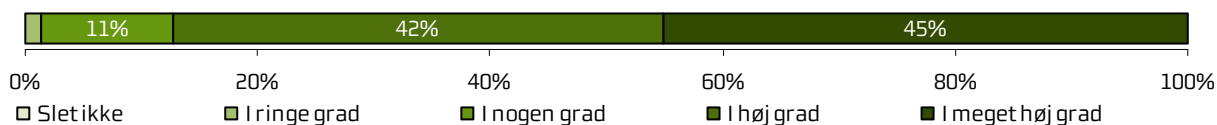
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

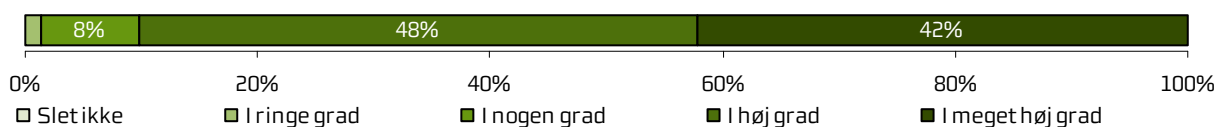
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=63)



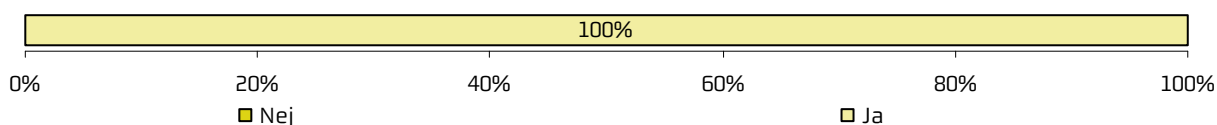
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=71)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=71)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=53)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=26)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=33)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,27		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,31		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,31		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		100 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,31		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,48		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

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

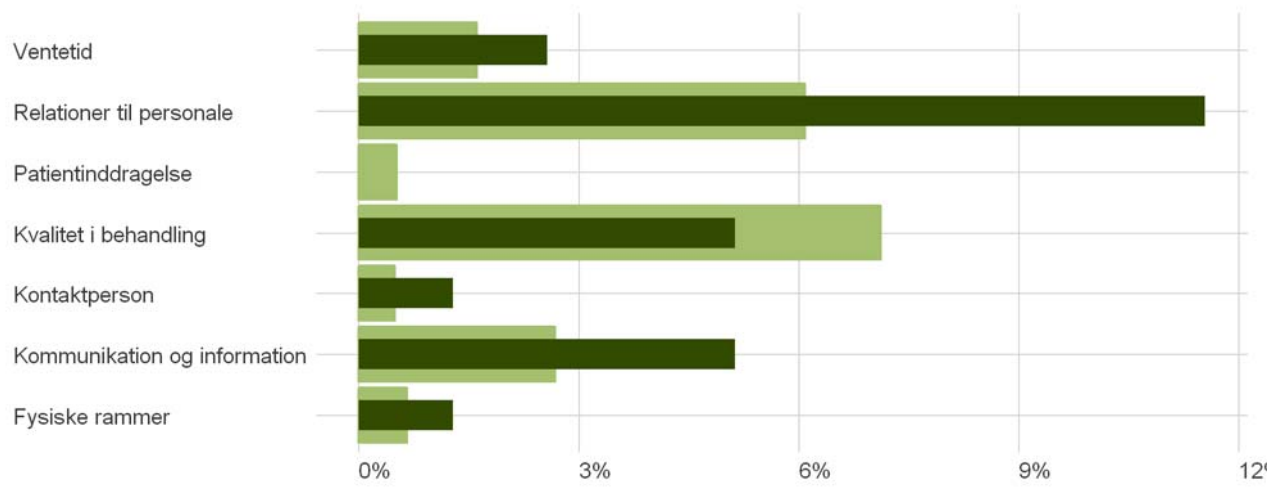
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

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

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







D6 Ambulatorium/dagafsnit

















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

ID	Kommentarer - D6 Ambulatorium/dagafsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Som kræftpatient er det vanskeligt for mig at afgøre, hvad personalet kan gøre bedre end det de gør. Det gode ved besøgene på hospitalet er, at det personale jeg har truffet, virker kompetente, venlig og smilende, også når der er travlhed. Når jeg tager fra hospitalet efter en behandling med kemoterapi eller en lægesamtale, har jeg altid haft følelsen, at jeg er i "gode hænder". [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Jeg har været i behandling, til kontrol på afdelingen [flere] gange [de sidste par år] og har talt med [mange] forskellige læger. Det har været meget svært og mest i den periode, hvor jeg var meget syg. Når man kommer til svar på kontrolscanning, er det belastende, at man for det første ikke på forhånd ved, om det er et positivt eller et negativt budskab man får, og for det andet ikke på forhånd "kender" den læge, der skal bringe budskabet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Nej, det mener jeg ikke, de kan. Jeg føler mig rigtig godt modtaget og behandlet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
4	Første gang man besøger ambulatoriet [bør man] ridse op, hvad der skal ske. [At] man kan kontakte ambulatoriet ved spørgsmål, tilbud om Krop og Kræft. Tilknyttet fast læge til afsluttende konsultation, det har betydet meget for mit forløb. Altid venligt og smilende personale. Altid få svar på spørgsmål. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Jeg kan blot sige, at jeg har været rigtig godt tilfreds med min modtagelse i ambulatoriet. Kun en enkelt gang har der været forsinkelse i forhold til mødetid pga. akutte patienter. Samtalerne har været informerende i forhold til evt. spørgsmål. Har i det hele taget følt mig godt modtaget. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
16	Har altid følt mig meget godt behandlet og sygeplejerskerne, jeg har haft med at gøre, er meget kompetente til deres arbejde. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
22	Kun ros.	I meget høj grad
23	Personalet gør alting rigtig, rigtig fint. De er også søde og rare alle sammen. Jeg er meget tilfreds med behandlingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Ventetid på OVER EN TIME [efter en lang køretur], for en [meget kort samtale] :-(. Ambulatoriet var helt fuldt og havde ikke nok siddepladser. For dårlig skiltning til ambulatoriet. [Fysiske rammer, Ventetid]	I meget høj grad
25	OK.	I meget høj grad
26	Jeg synes, at det var et fint besøg. Rart personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Helt overordnet: I forbindelse med et behandlingsforløb vil det være rigtig godt med én kontaktperson. [Kontaktperson]	I meget høj grad
7	Jeg har snakket med mange forskellige læger. Det er fint, hvis man kommer til at snakke med to.	I nogen grad









Men jeg har snakket med rigtig mange. De var alle søde, og tror jeg, dygtige. Men det er mere betryggende, hvis der er færre læger inde over et forløb. Specielt når det er lange forløb.
[Relationer til personale/Pleje]

- | | | | |
|---|----|--|--------------|
|  | 15 | Lægen skulle være bedre til at svare og fortælle om sygdommens forløb og status. Sygeplejersken, der stod for kemobehandlingen, var meget nemmere at tale med og få nogle svar på vores spørgsmål.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
|  | 20 | Der kunne ønskes større faglig interesse og indsigt i den specifikke sygdom hos læger NN. Der kunne ønskes en mindre rutinepræget behandling, og at man ikke selv skal tage initiativ til ændring af behandling ved symptomer, som falder udenfor det gængse mønster.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
|  | 28 | Håber aldrig at blive så syg, at jeg igen skal indlægges på andet hospital på anden afdeling. | I nogen grad |
|  | 11 | Jeg er gennem hele forløbet blevet behandlet af al mulig personale, og jeg er meget tilfreds. | Uoplyst |





D6 Ambulatorium/dagafsnit**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - D6 Ambulatorium/dagafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Til tider meget skiftende personale til én ambulans behandling.	I høj grad
 2	Min modtagelse var kun med en lille ventetid, og med den altid værende venlighed. Ingen ventetid, og med den sædvanlige venlighed.	I høj grad
 13	Modtagelsen var rigtig fin.	I høj grad
 15	Det er ikke rart at sidde og vente, når man er syg.	I høj grad
 3	Jeg synes, at modtagelsen i ambulatoriet er udført særdeles kompetent. Til et par ting tidligere i mit forløb kunne jeg godt have et par forslag/kommentarer, som kunne tænkes nyttige fremadrettet.	I meget høj grad
 8	Er altid blevet godt modtaget.	I meget høj grad
 9	Kun positiv respons.	I meget høj grad
 12	Da det var første gang jeg skulle til behandling, havde vi lidt svært ved at finde det. Og igen, da det var første gang, har jeg ikke yderligere kommentarer.	I meget høj grad
 16	Den var helt fin. Har tidligere haft lang ventetid.	I meget høj grad
 18	For første gang, i de halvandet år jeg er kommet på afdelingen, var der ingen ventetid. Ellers har ventetiden været fra 15 til 60 minutter.	I meget høj grad
 19	Der var et afbud før mig, så derfor sad de faktisk og ventede på min ankomst. Jeg fik en god besked fra undersøgelsen på konsultationen. Derfor var der rigtig god stemning.	I meget høj grad
 21	Ikke indkalde patienter lige før jeres frokostpause. :-)	I meget høj grad
 22	Generelt er systemet meget velfungerende. (Svært at få alle små planlægningsdetaljer til at gå op.)	I meget høj grad
 23	Jeg får altid en rigtig fin modtagelse.	I meget høj grad
 25	Ikke noget specielt, man skal da forvente lidt ventetid.	I meget høj grad
 26	Meget kort ventetid. En meget rar sygeplejerske tog imod mig.	I meget høj grad
 27	Jeg har bestemt ingen kommentar til forbedring i forbindelse med min modtagelse, for den er altid super god og har altid været det i den tid, jeg er kommet på jeres afdeling. Og den var lige så super på afdeling V, hvor jeg begyndte at komme [for nogle år siden]. Jeg kan kun rose mit forløb i høje toner.	I meget høj grad
 17	Jeg har flere gange været til kontrol, og jeg har oplevet ventetid hver gang. Også flere gange op mod en times ventetid.	I nogen grad

D6 Ambulatorium/dagafsnit**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - D6 Ambulatorium/dagafsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Jeg har aldrig manglet informationer om min sygdom og dens behandling. Jeg er yderst tilfreds med informationsniveauet.	I høj grad
 10	" Du skal møde en time før ovennævnte tidspunkt", er en uheldig formulering. Man har indtryk af, at det er sådan indenfor 1 times tid, man skal møde. Jeg ville foretrække: " du skal møde kl. xx.xx på afdelingen, og der er efterfølgende taget tid hos xxxxxx".	I høj grad
 16	Der kunne ikke svares på de [smerter], jeg havde haft i pausen mellem [mine behandlinger]. Havde nok forventet, at der ville blive sat en undersøgelse i gang om, hvad der kunne være årsagen.	I høj grad
 17	Sidste gang var der en fejl i it-systemet, så mine røntgenbilleder ikke var blevet sendt til lægen, og derfor var det ikke meget at snakke om.	I høj grad
 6	Synes ikke, det er godt, når der bliver snakket fortrolige ting inde på stuen, og medpatienter og medpårørende kan overheøre samtalen. Burde gå til et "mødelokale".	I meget høj grad
 22	ALT fungerer fint.	I meget høj grad
 25	OK.	I meget høj grad
 27	Det gjorde jeg absolut ikke, er kun tilfreds med alt, og det bedste af det hele: altid den samme læge. Jeg har kun haft forbindelse med to forskellige.	I meget høj grad

D6 Ambulatorium/dagafsnit**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - D6 Ambulatorium/dagafsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Jeg fik ikke information om, at min kemo ikke var klargjort, og jeg måtte derfor vente i to timer, indtil kemoen kom. Det var en forglemmelse i hospitalets apotek. [I efteråret] fik jeg information om, at der lå to breve i min E-boks. Det ene var dette spørgeskema. Det andet var en indkaldelse til behandling [i efteråret]. Jeg vil være mere tilfreds, hvis jeg får en indkaldelse, før jeg skal møde.	Ja
 5	Efter lang ventetid spurgte jeg, om de var meget forsinkede. Jeg var registeret som udeblevet, selvom jeg havde meldt mig ved skranken. Lidt dumt da jeg havde [flere] timers transport begge veje. Oplevede også at røntgenbillede ikke var bestilt.	Ja
 17	Røntgenbilleder var ikke modtaget hos lægen.	Ja
 14	Sygeplejersken gav vejledning om, hvad et Port a Cath er stående midt ude på gangen, hvor alle kunne høre det. Det burde være foregået siddende i fred og ro på et kontor.	Uoplyst

