

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Ramb, Hæmatologisk Ambulatorium  
Hæmatologisk Afdeling R  
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](mailto: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 Brugerindvøling, 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	292
Besvarelser fra patienter:	220
afsnittets svarprocent:	75%

**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/](http://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: R170amb Hæm. Semiamb., R7amb Hæm. Allogen Amb., Ramb Hæm. Amb.

**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.

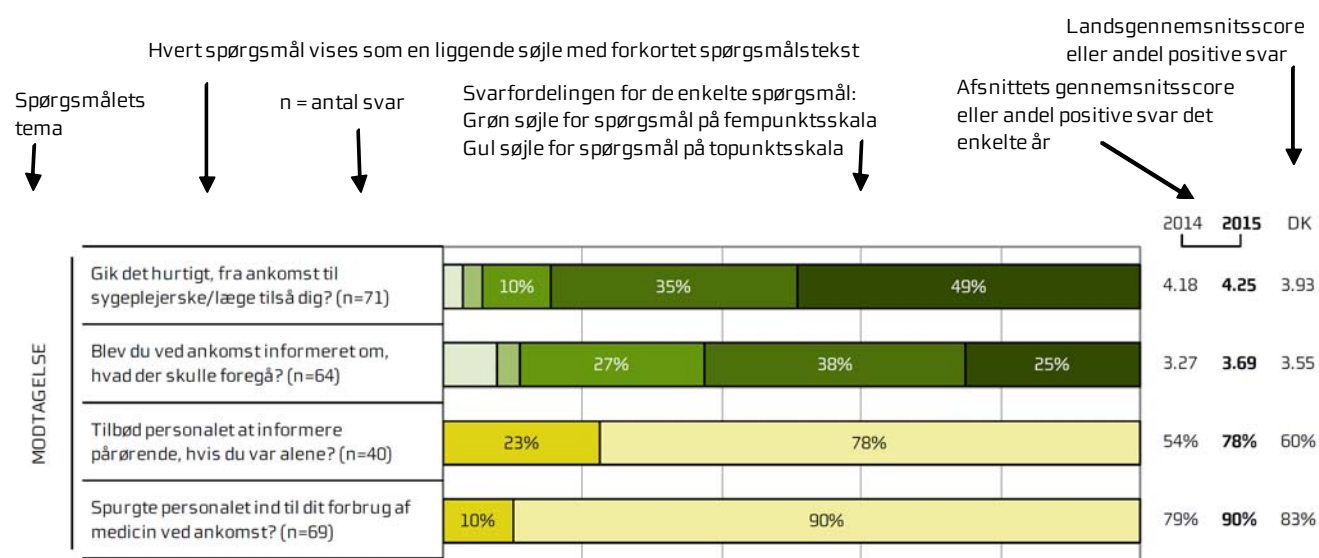
### Skala og gennemsnitsscore

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**

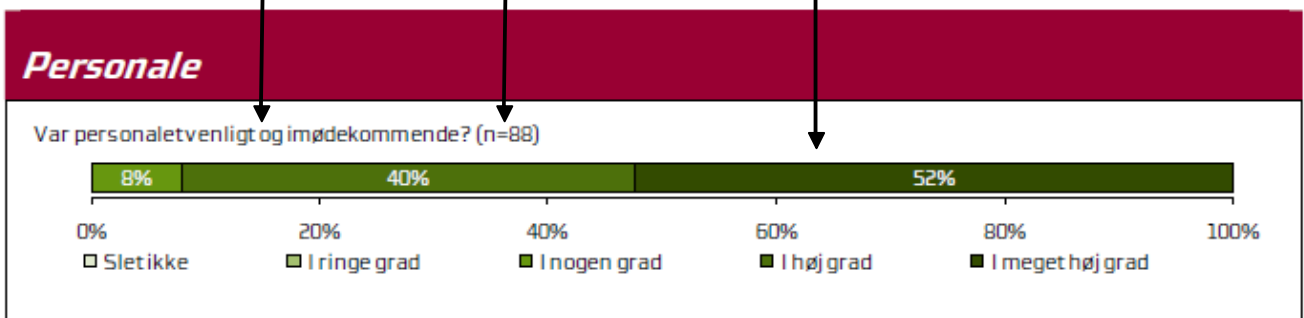
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på 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

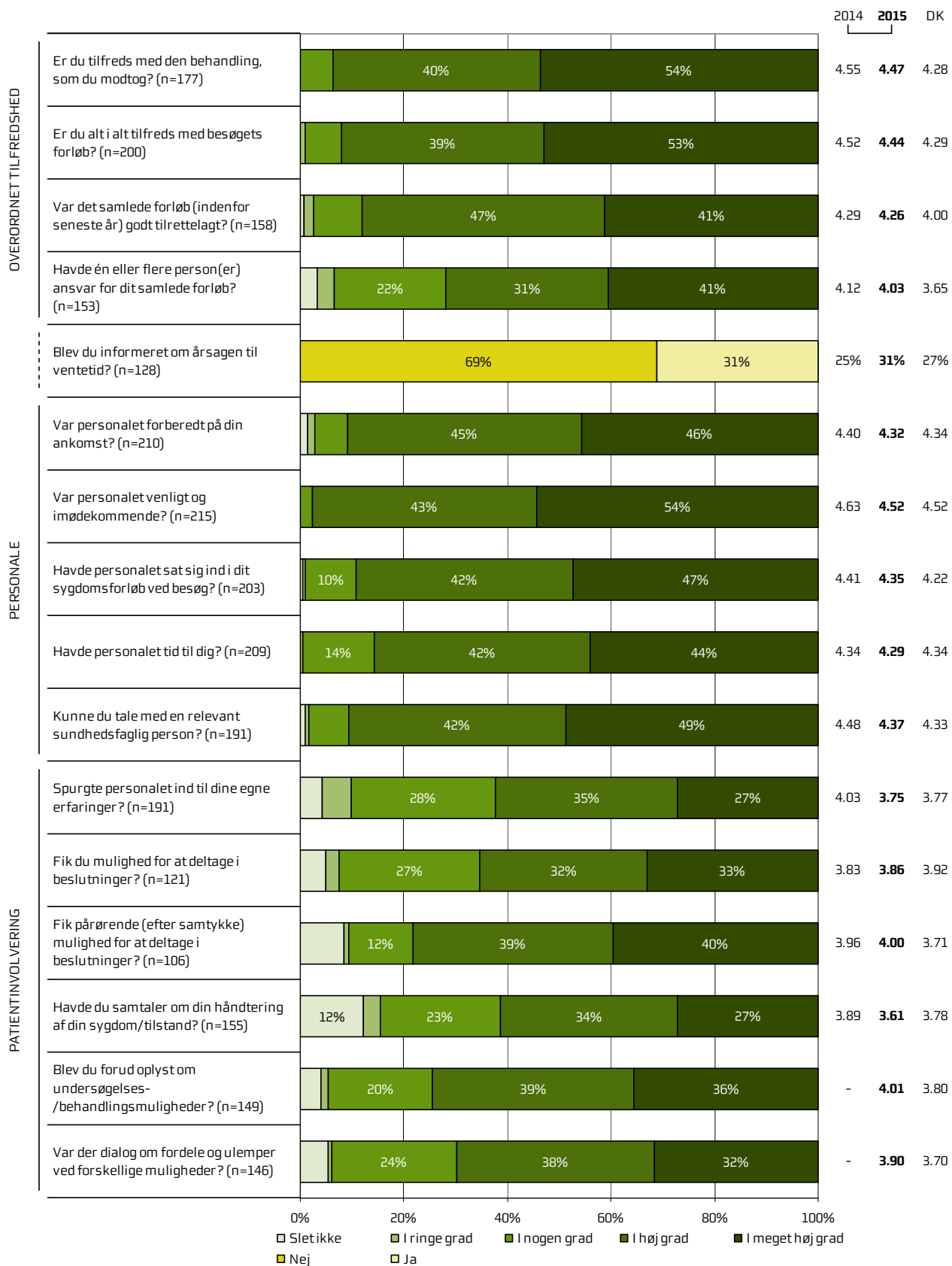
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

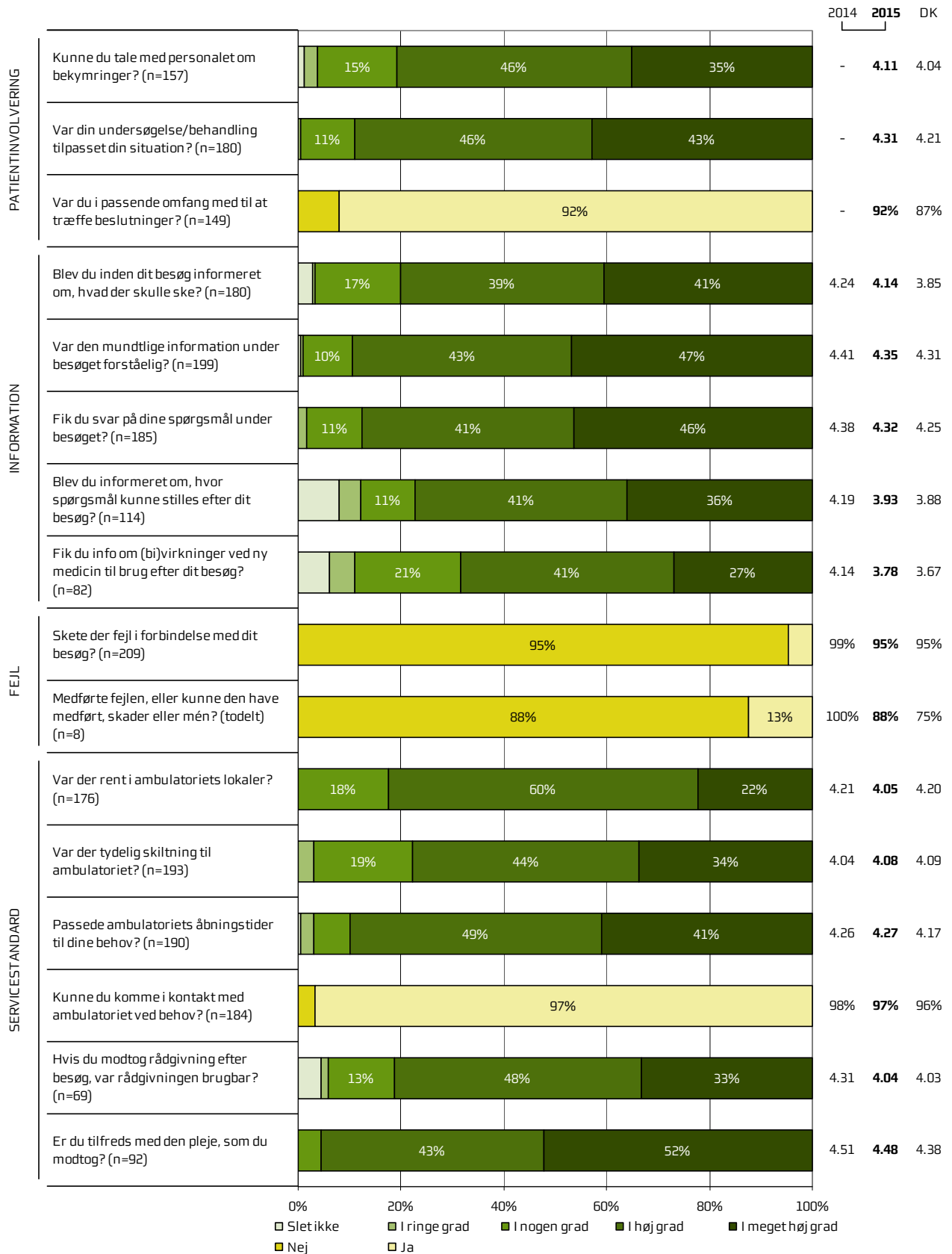
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

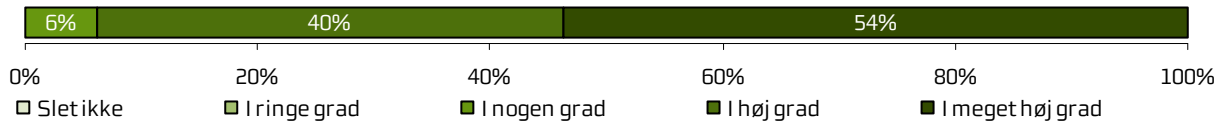
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

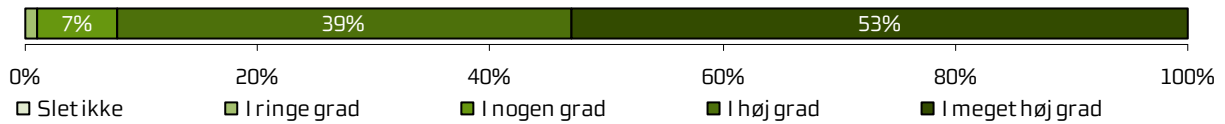
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=177)



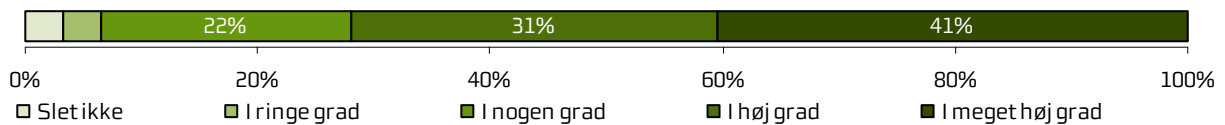
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=200)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=158)



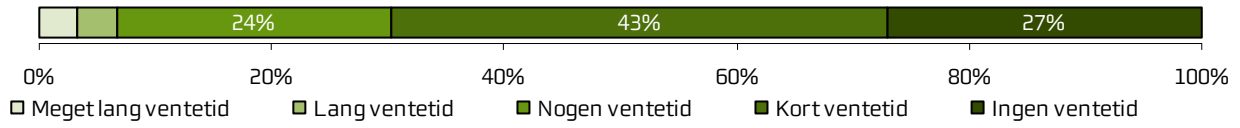
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=153)



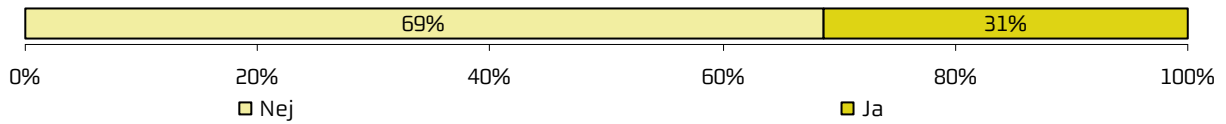
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,47		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,44		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,26		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,03		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=211)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=128)

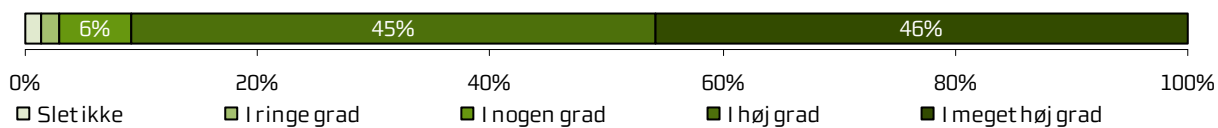




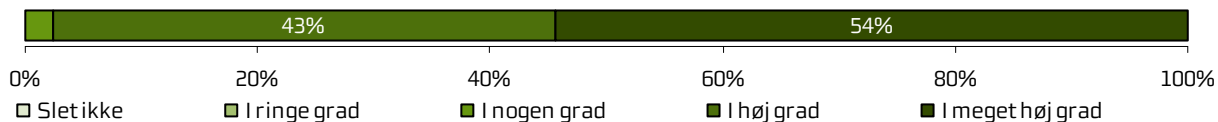
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,87		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		31 %	27 %	

## Personale

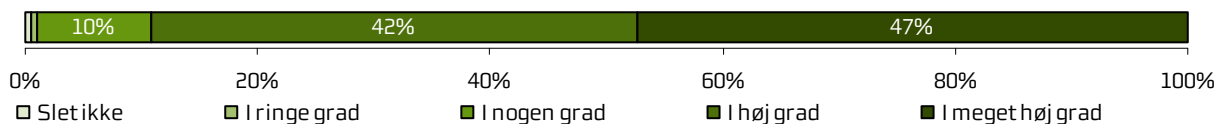
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=210)



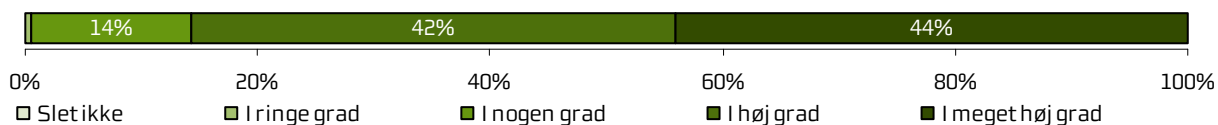
Var personalet venligt og imødekommende? (n=215)



Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=203)



Havde personalet tid til dig? (n=209)



Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=191)



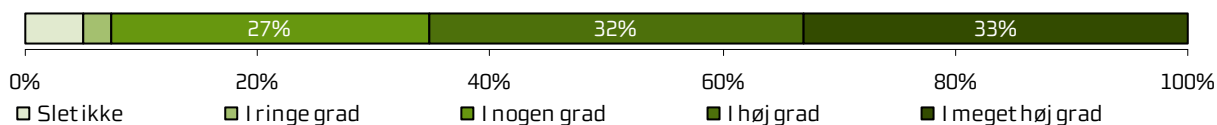
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,32		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,52		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,35		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,29		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,37		4,33	

## Patientinvolvering

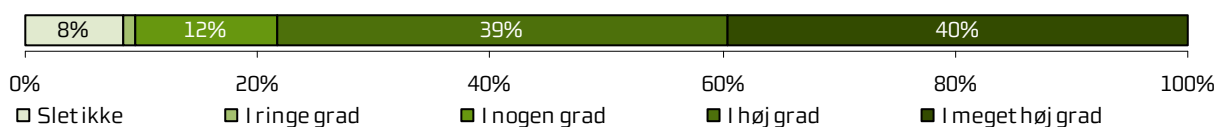
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=191)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=121)



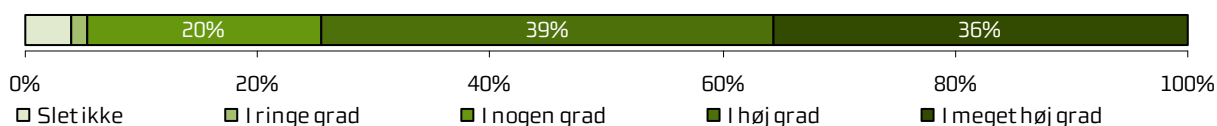
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=106)



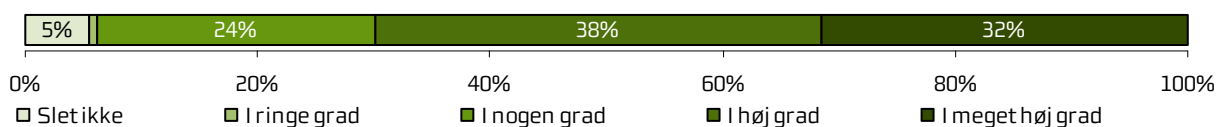
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=155)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=149)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=146)



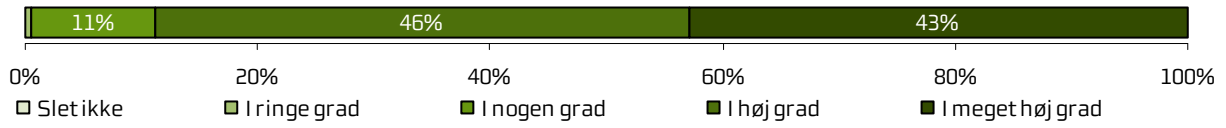
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=157)



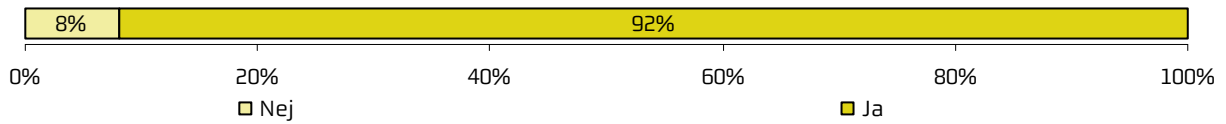
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,75		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,86		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,61		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,01		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,9		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,11		4,04	

### Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=180)



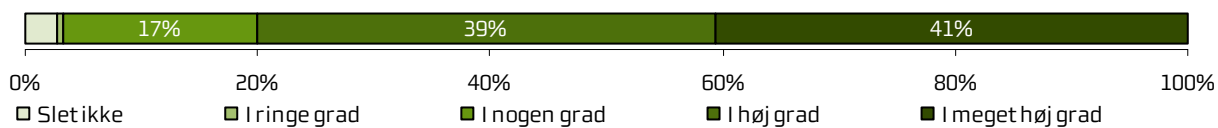
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=149)



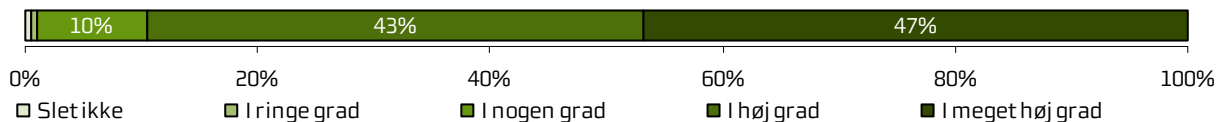
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,31		4,21	<p>A horizontal scale from 1 to 5. A dot representing the result is positioned at 4.31, which is slightly to the right of the number 4.</p>
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		92 %	87 %	<p>A horizontal scale from 0% to 100% in 25% increments. A dot representing the result is positioned at 92%, which is between the 75% and 100% marks.</p>

## Information

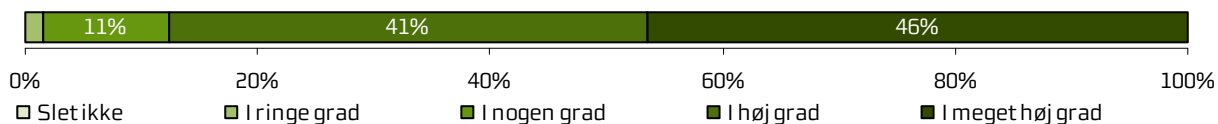
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=180)



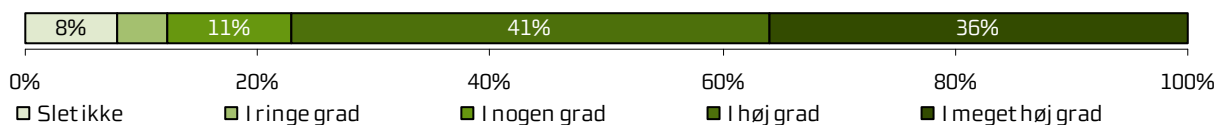
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=199)



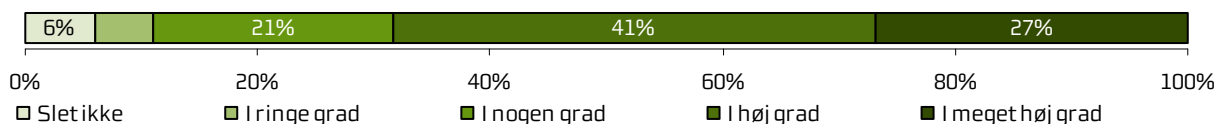
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=185)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=114)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=82)

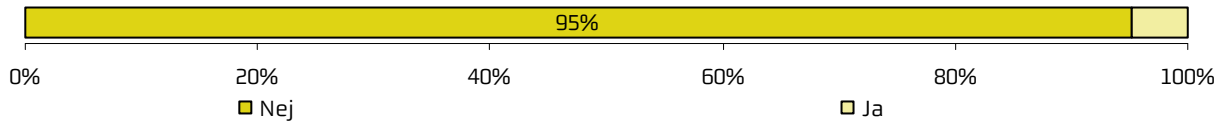




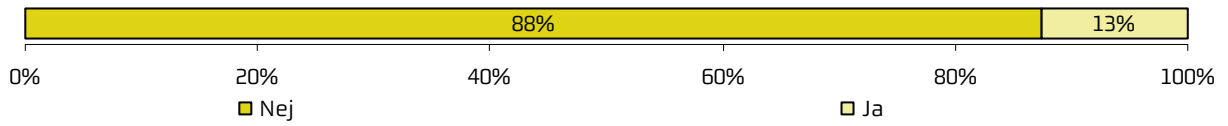
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,14		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,35		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,32		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,93		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,78		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=209)



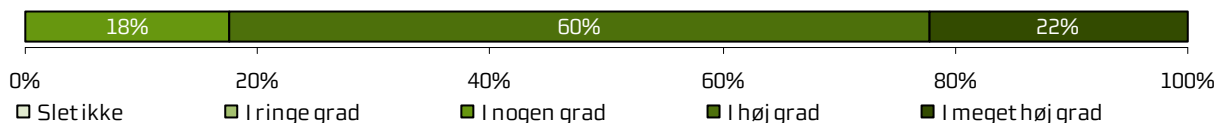
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=8)



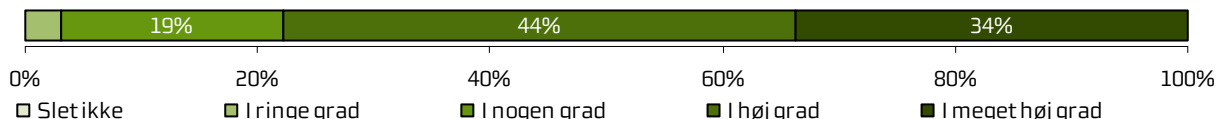
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		95 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		88 %	75 %	

## Servicestandard

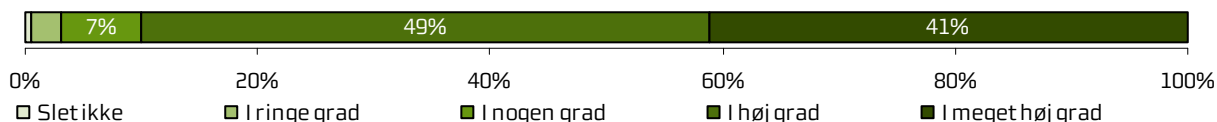
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=176)



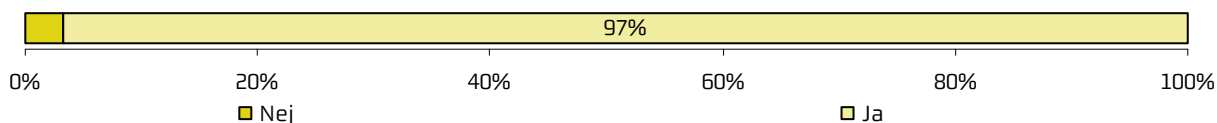
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=193)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=190)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=184)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=69)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=92)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,05		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,08		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,27		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,04		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 [].

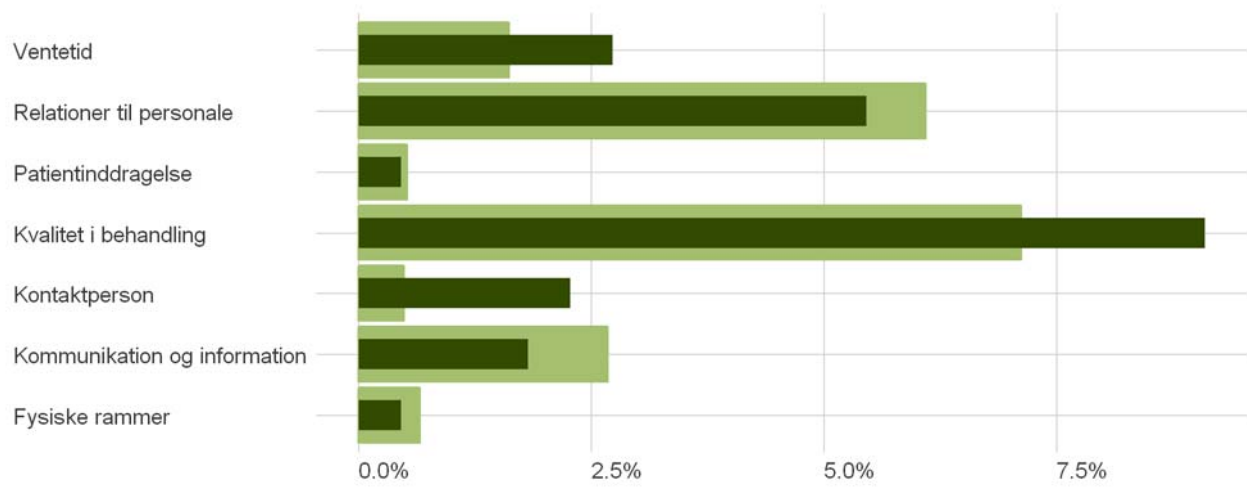
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.





## Ramb, Hæmatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ramb, Hæmatologisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	1. Jeg har haft en ny læge ved hvert besøg, hvilket er frustrerende! 2. Jeg har ikke forstået, hvordan eller om sygdommen vil/kan udvikle sig! I forhold til det første punkt, skal I sørge for, i højere grad, at patienter/jeg har en fast læge. Det skaber tryghed, hvilket er af stor betydning. I forhold til det andet punkt, skal I være bedre til at orientere patienter/mig om, hvad min diagnose betyder for mig og hvad den handler om. Idet jeg har flere diagnoser, har jeg svært ved at forholde mig til, hvad der er det ene eller det andet, der gør ondt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Det besøg jeg har forholdt mig til foregik [i efteråret]. Den der havde bestilt det kom ikke til stedet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	OK.	I høj grad
25	En stor ros til læger og sygeplejere. De er dygtige og søde. Den eneste klage, jeg har, er over forholdene. Jeg skulle ofte på toiletet under min kemoterapibehandling, og det er meget svært på jeres toiletter. De er simpelthen for små, når man skal have stativ med. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
29	En kontaktlæge er en stor parodi, som patienten ikke kan bruge til noget, da der næsten hver gang er en ny læge. [Kontaktperson]	I høj grad
33	Det ville være rart, hvis det var den samme læge, man mødte hver gang! [Kontaktperson]	I høj grad
40	Som kroniker er det vigtigt at mine behandlinger [] foregår tidseffektivt. Det gør de :-). Jeg synes, at den skriftlige information er ret begrænset. Vil gerne vide mere om, hvordan mine "medpatienter" oplever sygdommen (PV). Hvad er prognosen. Osv. Men jeg har jo mulighed for at spørge mere direkte ind, men synes at svarene bærer lidt præg af, at lægerne passer på ikke at sygeliggøre mig for meget. Noget helt andet er, at internetadgang bør kunne ske med nem-id frem for at skulle ulejlige personalet med et sådant luksusønske. [Kommunikation og information]	I høj grad
46	Overholde den tid, man får. Det er ikke godt at have ventetid allerede fra midten af formiddagen. [Ventetid]	I høj grad
54	Jeg synes, der er for lang ventetid på at få udleveret medicinen fra sygehusets apotek, som ligger et andet sted i byen. [Ventetid]	I høj grad
55	Ja, i opstarten havde jeg [mange] forskellige læger til mine kontroller/behandlinger. Det var meget frustrerende, da de havde forskellige måder at sige/tackle tingene på. Det skabte unødige nedture. Men så blev jeg overdraget til ny og helt fast kontaktlæge, og det fungerer perfekt nu. [Kontaktperson]	I høj grad
62	De kunne måske gøre noget ved ventetider? At der er flere patienter i et behandlingsrum, når patienter spørges om personlige ting. [Ventetid]	I høj grad
69	Har været god til at finde tider, der passede til mig. Ventetiden på antistof kunne godt være	I høj grad

	kortere. [Kvalitet i behandling]	
✎ 1	Jeg er kommet i ambulatoriet gennem mange år, og har altid været meget tilfreds med den behandling/modtagelse, jeg har fået. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 12	Jeg får en god behandling, når jeg skal ind. Personalet er altid venlige og smilende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 13	Langt de fleste lægesamtaler var med den samme læge. Det gjorde et godt indtryk. Jeg ved godt, at det ikke er en mulighed i alle ambulatorier. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 17	Jeg har kun oplevet meget kompetent, fagligt dygtigt og imødekommende personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 18	Ja i høj grad. Henviste mig til hjertediagram, der konstaterede hjerteflimmer. Alt blev sat i gang, inden jeg forlod hospitalet. Meget flot indsats. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 20	Høj faglighed og positiv atmosfære både på sengeafdelingen ([for et par år siden]) og ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 22	Der har været fuld kontrol med mit forløb i tiden. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 24	De gjorde alt, de kunne, for mig. Jeg har fået den bedste behandling.	I meget høj grad
✎ 37	Er meget tilfreds med den behandling, som jeg har fået af sygeplejersker og læger på afdelingen :-).	I meget høj grad
✎ 52	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde det, de skulle, og det var helt i orden og kunne ikke være bedre. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 57	Har gennem [adskillige] år haft den samme ansvarlige overlæge. Meget betryggende. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 71	Bedre logistisk planlægning.	I meget høj grad
✎ 73	Ingen grund til forbedring, oplysning og service [var] perfekt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 8	Selv om vi alle ved, at sygeplejerskerne har ualmindeligt travlt, har jeg kun mærket søde og dygtige mennesker, der altid har tid til lidt ekstra omsorg for deres patienter. Mine halv-årige lægesamtaler har desværre virket temmelig overfladiske og intetsigende, idet det ofte har virket som om, lægen ikke var rigtig til stede eller blot opfattede mig som en, der skulle overstås hurtigst muligt. En ventetid på op til flere timer for at komme ind til samtale, for derefter at få det overstået på fem minutter. :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 21	Har fået lavet min tid om fire gange, inden jeg kom. Dette er ikke ok i forhold til mit arbejde. Også ændret på en [anden tid]. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 39	Jeg ville ønske, at der var mulighed for at komme på ambulatoriet og snakke med læge NN, i stedet for, at det nu skal være over telefonen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 59	Det var positivt, at jeg ikke oplevede en ventetid på over en halv time. Jeg så for mange læger og alt for mange sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad

61	Sætte sig ind i senfølgerne. Lave bedre sammenhæng mellem afdelingerne og ventetiden mellem. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
3	I bliver nødt til at definere i spørgsmålene i dette skema, hvad [der] forstås ved pleje og hvad [der] forstås ved behandling. Ellers får I ikke brugbare svar på vigtige spørgsmål. Ved start af forløb foreslås at introducere til ambulatoriet, og de tilbud der er med hensyn til henvendelse. Tilrette det udleverede skriftlige materiale, så det er retvisende med hensyn til træffetider for sygeplejersker. Hvordan sikres medicinsk gennemgang for personer, der får præparater for forskellige sygdomme? Hvem skal gøre det, er det ambulatoriet eller egen læge eller andre behandelende specialister? Det savner jeg meget. Medarbejderne fremtræder kompetente og fagligt dygtige. Dejligt, at det er muligt at få tid hos den samme læge, når jeg beder om det. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
60	Har snakket med utallige læger. Tror ikke jeg har haft den samme to gange. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
26	Lægen havde sat sig godt ind i mit sygdomsforløb. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
53	Det er uholdbart, at man ikke er i stand til at afbestille en tildelt tid og derved spare en vagthavende læge for tab af kostbar tid i patientbehandlingen.	Ikke relevant for mig
42	Jeg blev flere gange lovet én gennemgående læge til kontrolbesøg, men dette indtraf aldrig, indtil jeg påtalte dette. Så kunne det organiseres en gang, men faldt straks tilbage til, at det virkede tilfældigt, hvilken læge og hvilken viden, der forelå og var blevet læst i forbindelse med kontrolbesøget. Der var tydeligvis huller i viden, og de spørgsmål man havde forberedt på baggrund af mødet med seneste læge kunne ikke stilles, idet udgangspunktet for ny læge var et helt andet. Meget utilfredsstillende og giver usikkerhed, når man får alt for mange modsigende informationer, blot fordi lægen fra gang til gang opfanger sygdomsbilledet forskelligt. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
6	[ ] Jeg er ved alle besøg gennem året blevet utroligt godt behandlet af et kompetent og venligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
16	Meget glad for at blive fulgt af samme læge ved kontrol. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
28	Dygtigt og hjælpsomt personale hele vejen igennem. Kun lange ventetider kunne der klages over. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
47	Der er for lang ventetid. Man bliver ikke informeret særlig meget. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
56	Mine besøg på ambulatoriet har til stadighed været tilfredsstillende.	Uoplyst
58	Jeg fik at vide at jeg ikke kunne få taget blodprøver ved egen læge. .Det er jeg utilfreds med, da jeg så skal ind på sygehuset to dage i træk. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
64	Personale i modtagelses har i de [mange] år, jeg er kommet til kontrol på ambulatoriet, været gode til at komme mig i møde med at finde de mødetidspunkter, der er gode for mig. Lægerne har været forstående for, at jeg ønskede at møde den samme læge hver gang. Det er lykket med små ændringer i alle de [mange] år, jeg er kommet på ambulatoriet. [Kontaktperson, Patientinddragelse]	Uoplyst

## Ramb, Hæmatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ramb, Hæmatologisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
4	Ventetiden var ikke noget problem.	I høj grad
9	OK.	I høj grad
23	Sædvanligt positiv oplevelse.	I høj grad
25	Kunne måske være rart, hvis nogle ville informere om, at der var ventetid. Bare lige komme ud og sige, at de var ca. [så meget] bagud.	I høj grad
26	Kunne ønske, der var bedre information om ventetid.	I høj grad
30	Den er fin.	I høj grad
45	Havde en tid klokken [specifikt tidspunkt] og blev først sat i gang med behandling af antistoffer [en del timer senere].	I høj grad
48	Meget flot.	I høj grad
49	Ventede på lægesamtalen inden kemobehandlingen. Det er acceptabelt, da det jo kan være vanskeligt at planlægge længden på patientsamtaler, og derfor kan blive forsinket.	I høj grad
50	Da min mand blev [syg] for [flere] år siden, er der meget, han ikke vil være i stand til at besvare. Vi har [det meste af tiden] haft et fint forhold til alt personalet på Hæmatologisk Ambulatorium. Det gælder i al den tid, min mand er kommet her, også før han blev [syg].	I høj grad
67	Jeg tror næppe, at modtagelsen kan være meget anderledes, dette er et sygehus, hvor der ofte opstår akutte ting.	I høj grad
72	Jeg vil meget gerne i behandling, når der er sat tid af til mig. Jeg synes, det er så urimeligt at sidde og vente.	I høj grad
2	Der er altid ventetid (15-30 minutter), men det opfatter jeg ikke mere som et problem. Men det var det i høj grad første gang, jeg kom, idet angsten for samtalen var overvældende og ventetiden ulidelig.	I meget høj grad
11	Information om eventuel forventet ventetid ved ankomst.	I meget høj grad
14	Meget fint med styr på, hvad jeg skulle, hvem jeg skulle tale med og rækkefølgen.	I meget høj grad
15	Alt var fint. Jeg forstår godt, at specialisterne er meget travle og ikke altid kan holde sig til præcise tidspunkter.	I meget høj grad
20	Kun roser til personalet og processen igennem lang tid.	I meget høj grad
27	Jeg var i CT scanner, skulle have kontrastvæske, en halv times ventetid. [].	I meget høj grad
32	Får en rigtig god modtagelse af personalet og af lægen.	I meget høj grad
34	Modtagelsen rigtig god.	I meget høj grad
36	Blev mødt af meget venligt personale.	I meget høj grad

		grad
38	Alt i orden. Får en særdeles god behandling. Ventetid er forståelig, da samtaler af denne art kan være særdeles vanskelige.	I meget høj grad
52	Jeg blev meget venligt modtaget.	I meget høj grad
57	Da jeg ikke forventer at blive kaldt ind på minuttet, betyder en kort ventetid nu og da intet, og er forståelig.	I meget høj grad
58	Jeg er meget godt tilfreds med den behandling, jeg får.	I meget høj grad
64	Altid venlig ved henvendelse i modtagelsen. Det kniber med gode siddepladser for dem som har dårlig ryg eller lignende. Personalet er gode til at vise tilrette med alle de nye ting.	I meget høj grad
68	Fik god og kompetent behandling af venligt personale.	I meget høj grad
70	Det er ok.	I meget høj grad
71	Lad være med at bruge tid på al den evaluering. Brug i stedet resurserne på personale, så bruges de (resurserne) til nytte for patienterne og ikke til tilfredsstillelse af visse folks interesse i at nyttiggøre egen indsats. Jeg er meget tilfreds (gennem flere år) med den behandling, jeg får på hæmatologisk afdeling.	I meget høj grad
73	Stort smil på. Meget kompetent ekspedition.	I meget høj grad
7	Der blev ikke taget blodprøver fra kl. 9, som der stod på mit mødekort, og det var jeg blevet hentet ud fra: kl. 8.20. Jeg kom ind på en stue og ventede der til kl. 10, tror jeg, hvor blodprøven blev taget.	I nogen grad
19	Stopfyldt venteværelse.	I nogen grad
21	Nummersystem til den enkelte læge. Når der sidder mange, og der er flere læger, ville det være rart at vide, hvor mange der er før til sin egen læge.	I nogen grad
63	Ny læge (igen).	I nogen grad
10	Ingen. ALT ok.	Ikke relevant for mig
51	Jeg har svaret "ikke relevant" til spørgsmålet om personalet var klar på at modtage mig ved ankomst. Årsagen er, at der ikke er en egentlig ankomst, men man blot registrerer sig selv med sygesikringsbevis. En ting jeg i den forbindelse har tænkt over er, at ens fulde navn ved check-in står ret længe på skærmen, så andre kan se, hvem man er. Det burde være muligt at varetage en lidt større diskretion og f.eks. kun skrive fornavnet.	Ikke relevant for mig
53	Havde ikke mulighed for at benytte den tildelte tid [ ], og forsøgte derfor adskillige gange at afbestille den tildelte tid pr. telefon. Det lykkedes ikke at få forbindelse til afdelingen. Jeg kontaktede derfor hospitalets hovednummer, for at få omstillingen til at sætte mig i forbindelse med Hæmatologisk Afdeling. Det lykkedes ikke for dem. Jeg anmodede dem om på et senere tidspunkt at ringe til afdelingen og meddele dem mit afbud. Receptionisten påstod, at hun ikke måtte foretage afbud på patienters vegne. Senere lykkedes det efter adskillige forsøg at komme i forbindelse med Hæmatologisk Afdeling. Jeg undskyldte den sene afmelding og kunne ikke gøre andet.	Ikke relevant for mig
46	Det er fint, at man bare skanner sig ind, men når man har en fastlagt tid, må man altså ikke sidde og vente i op til en halv time, når man kun skal have en meget kort samtale og efterfølgende tappes for 0,5 liter blod. Jeg kan selvfølgelig godt forstå, at nogle samtaler er mere følsomme, men de gange jeg har været på sygehuset, virker det som mangel på system. Det er i orden med ventetid, men ikke på 30 minutter.	Slet ikke
66	Det ville være rart, hvis vi fik at vide, hvor lang ventetid, der er, enten ved indskrivningen eller i	Slet ikke

venteværelset.

## Ramb, Hæmatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ramb, Hæmatologisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
7	Jeg ventede på svaret på prøven, som altid skal [behandles på særlig måde] og derfor tager tid. Jeg fik at vide, at jeg ville få [en specifik medicin] [på et bestemt tidspunkt]. Der var imidlertid ikke skrevet patient eller CPR-nr. på den tid, så den dosis blev givet til en anden. Min nye tid blev så sat til [et senere tidspunkt]. [Flere] sygeplejersker stod for det forløb: venflon blev lagt i andet forsøg af den noget usikre af dem. Derefter blev der holdt godt øje med, om det flød, som det skulle. Vi blev færdige på rimelig tid.	I høj grad
9	OK.	I høj grad
27	Tager ikke medicin for sygdommen.	I høj grad
41	I denne undersøgelse kan jeg svare positivt på næsten det hele, men havde jeg modtaget disse spørgsmål for få måneder siden, havde jeg kun kunne svaret så negativt, som det er muligt at svare negativt. Udelukkende fordi jeg har fået ny læge/kontakt, at det er okay nu.	I høj grad
43	Bruger ingen medicin.	I høj grad
61	Måske forståelse og anerkendelse af senfølger og måder at håndtere dem på, ikke mindst i samarbejde med kommunen.	I høj grad
3	Ved den øgede specialisering, kan der mangle fokus på hverdagsliv, som sygeplejerskerne er uddannede til og kan varetage. Giv tid til spørgsmål om det. Jeg har brug for medarbejdernes faglighed og ud fra de oplysninger, inddrage mine erfaringer, holdninger m.v. i beslutningerne. Min tryghed opstår i dialogen, ikke ved at bestemme selv.	I meget høj grad
10	Absolut ingen.	I meget høj grad
31	Besøget gik godt. Skal henvende sig ved nye udbrud.	I meget høj grad
52	Jeg manglede intet. Jeg fik svar på alt, hvad jeg spurgte om til fuld tilfredshed.	I meget høj grad
56	Har ikke manglet information.	I meget høj grad
58	Jeg får den information, jeg har behov for.	I meget høj grad
73	Ingen mangler.	I meget høj grad
5	Jeg mangler ikke information om, hvorfor jeg kommer på afdelingen. Jeg mangler viden om, hvad min sygdom handler om, det er meget frustrerende!!!	I nogen grad
35	Man er jo altid bange! Så det er vigtigt, at man bliver tryk og kan leve i hverdagen med sin sygdom.	I nogen grad
46	Du møder en læge/sygeplejerske, som ved, at man bare skal have kontrolleret sine "blodtal" og så tappes, hvis nødvendigt. Service er faldende.	Ikke relevant for mig
44	Kvinde tog en halv liter blod, men desinficerede ikke. [Hun] søgte blodåre og stak to gange. Jeg var meget syg og fik betændelse. Jeg har enormt ondt!	Slet ikke

## Ramb, Hæmatologisk Ambulatorium

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ramb, Hæmatologisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
11	Jeg skal selv være på forkant ved medicinering, da der undertiden er usikkerhed omkring det medicin, der er ordineret.	Ja
25	De havde IT-problemer den dag, og det resulterede i, at min [] behandling blev meget forsinket. Så forsinket, at jeg måtte over på en anden afdeling for at få den sidste [behandling].	Ja
33	Manglede blodprøver, så vi måtte køre forgæves.	Ja
42	Jeg har haft en fast mødeaftale med ambulatoriet, i alt [mange] gange. Behandlingen tager typisk 20 - 50 minutter, dog har jeg hver gang måtte vente på, at man var klar med medicin, til trods for at man vidste, hvornår jeg ville komme. Det føler jeg, som patient, er uansvarligt, idet man både betaler parkeringsafgift, og efterfølgende aftaler med arbejdsgiver kan ikke planlægges. Det er samlet set en ganske bekostelig affære samfundsmæssigt.	Ja
45	Fik ikke alle mine kemotabletter udleveret og måtte køre derud igen (til sygehuset) dagen efter. Indløbshastighed for antistoffer var ikke korrekt, og jeg måtte selv påpege det. Jeg fik en del ubehag efter behandlingen.	Ja
64	Mine tre måneders undersøgelser foregår i Aarhus, og jeg får taget blodprøver på andet sygehus. Der manglede en vigtig blodprøve. Det blev hurtigt rettet ved at tage en ny prøve.	Ja
65	Kemoterapien var ikke bestilt.	Ja
67	At det ikke er den samme læge, som har fulgt forløbet, hvilket kan skyldes årsager som ferie, kursus m.m.	Ja



