

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro
Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

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 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	100
Besvarelser fra patienter:	84
afsnittets svarprocent:	84%

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: Hæmatologisk Dagafsnit, Holstebro

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

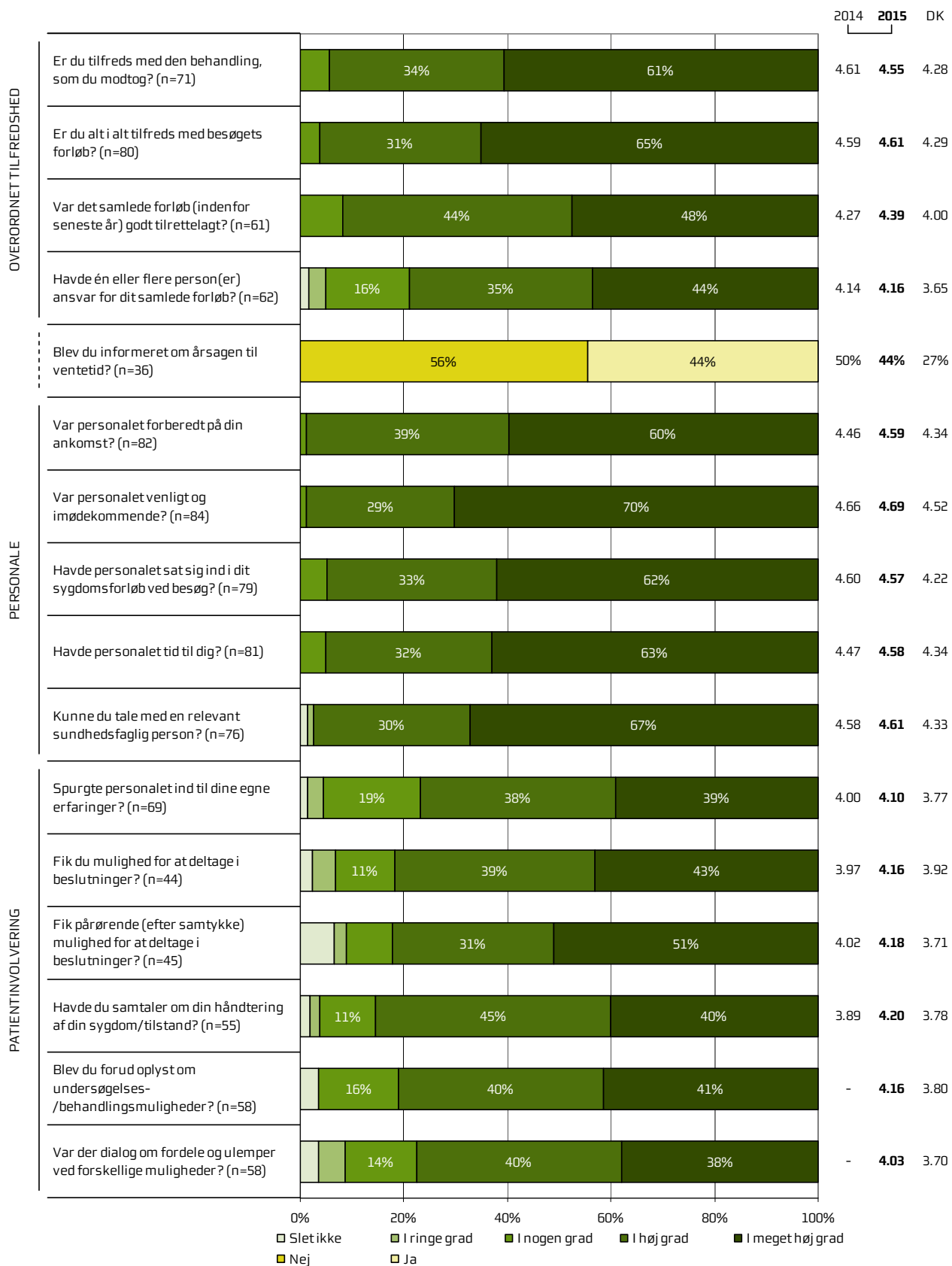
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

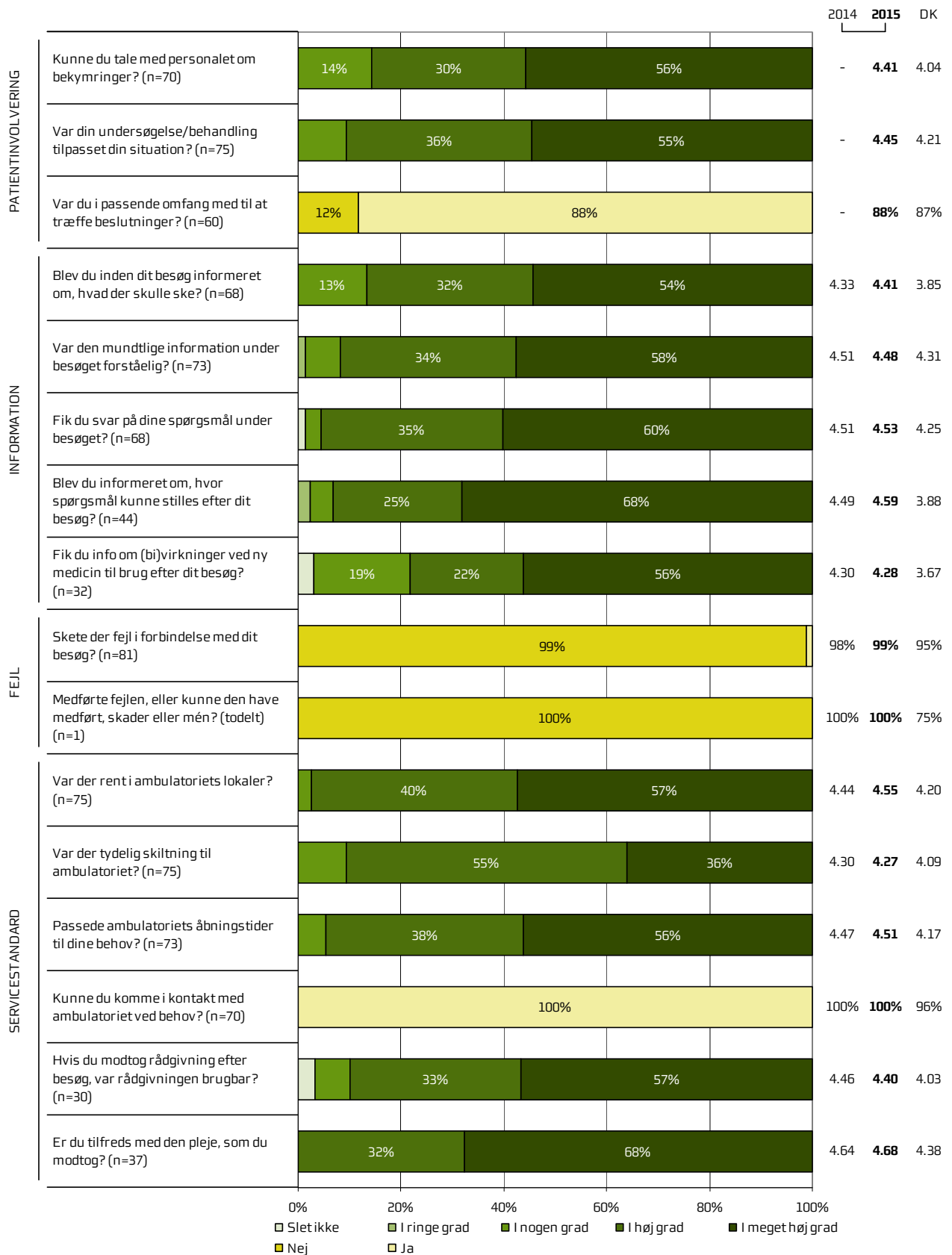
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

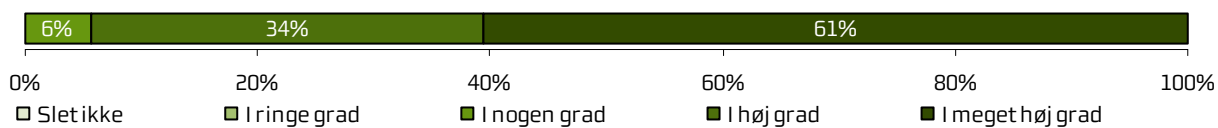
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

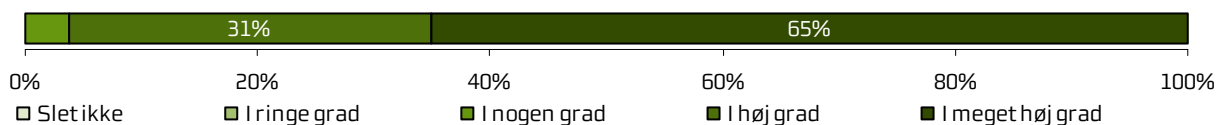
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=71)



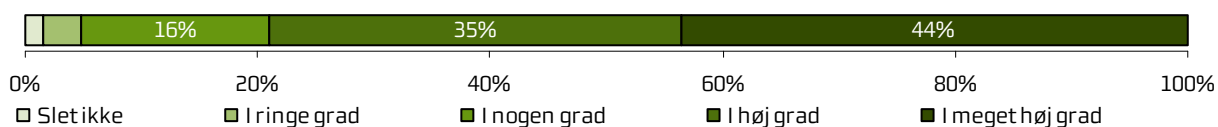
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=80)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=61)



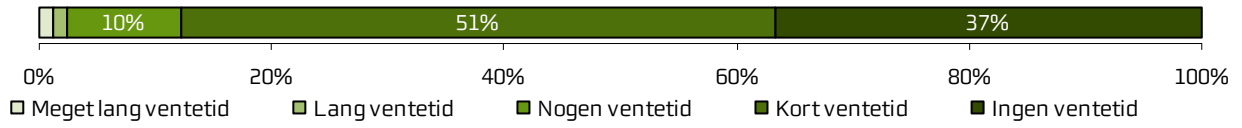
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=62)



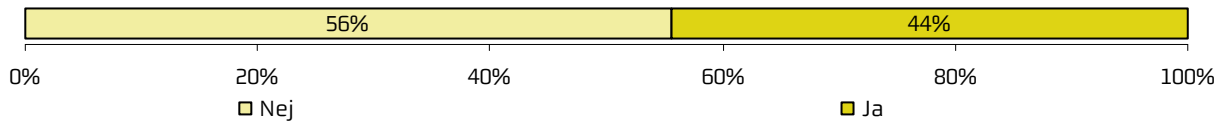
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,55		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,61		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,39		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,16		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=82)



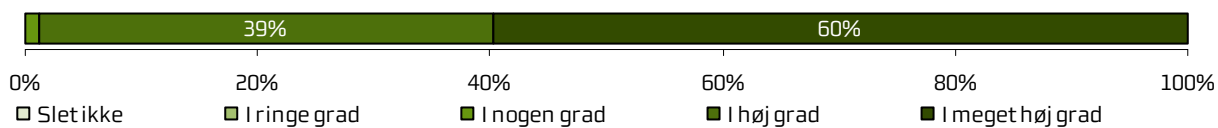
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=36)



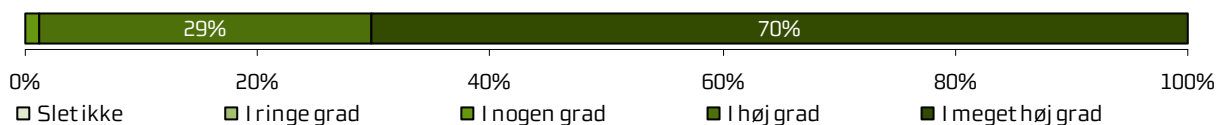
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,21		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		44 %	27 %	

Personale

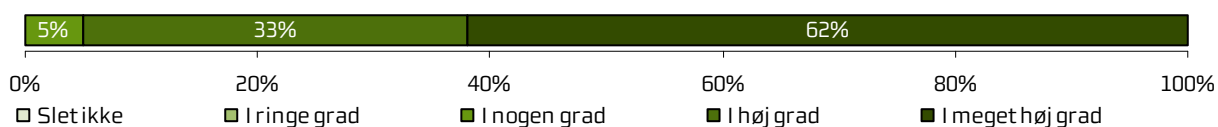
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=82)



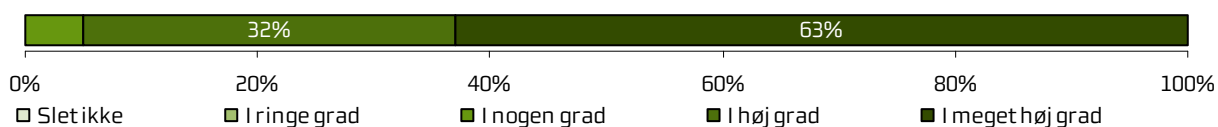
Var personalet venligt og imødekommende? (n=84)



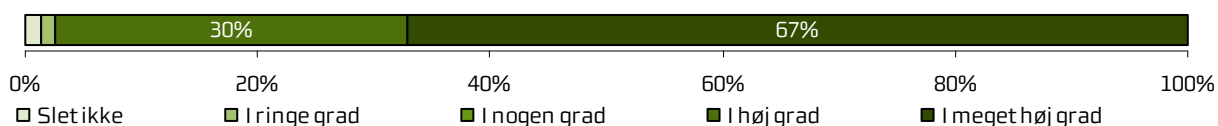
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=79)



Havde personalet tid til dig? (n=81)



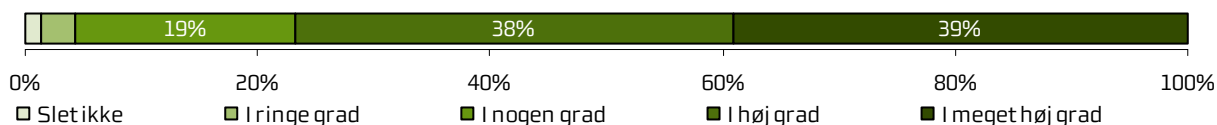
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=76)



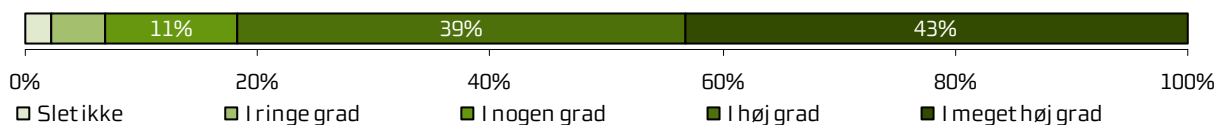
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,59		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,69		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,57		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,58		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,61		4,33	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=69)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=44)



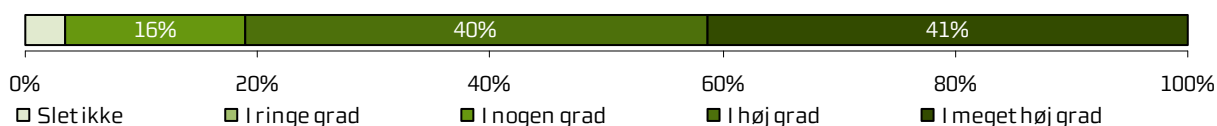
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=45)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=55)



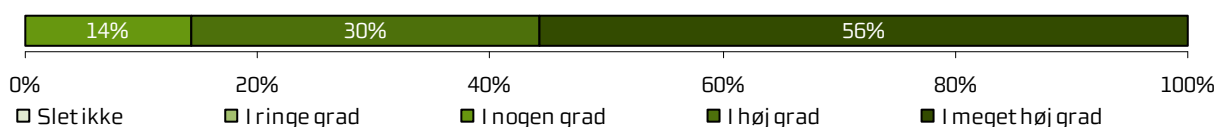
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=58)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=58)



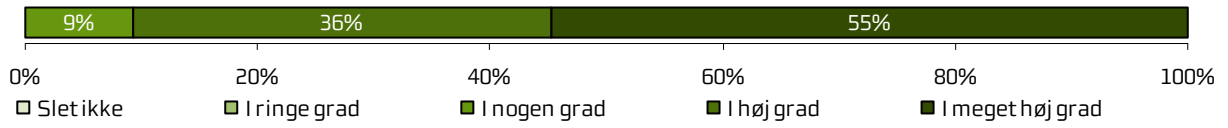
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=70)



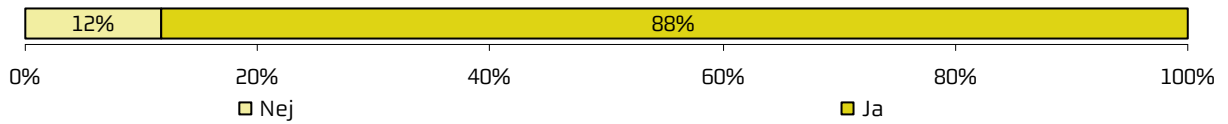
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,1		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,16		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,18		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,2		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,16		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	4,03		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,41		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=75)



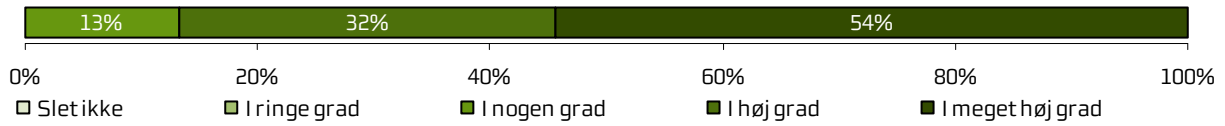
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=60)



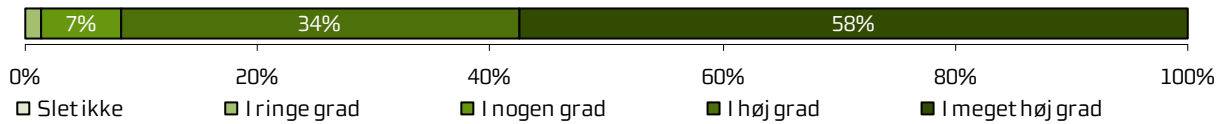
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,45		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		88 %	87 %	

Information

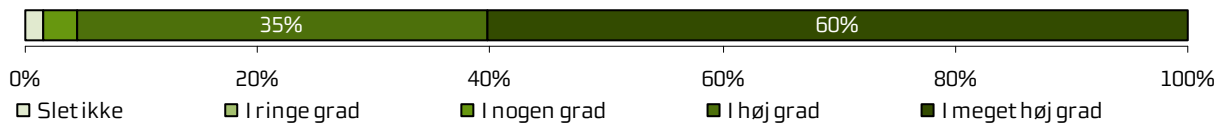
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=68)



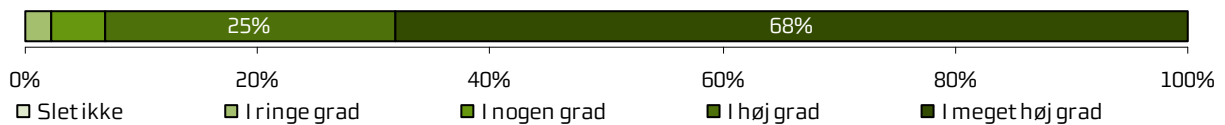
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=73)



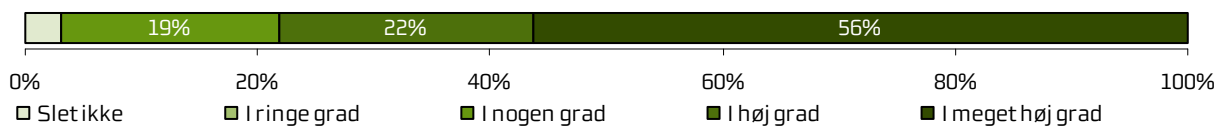
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=68)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=44)



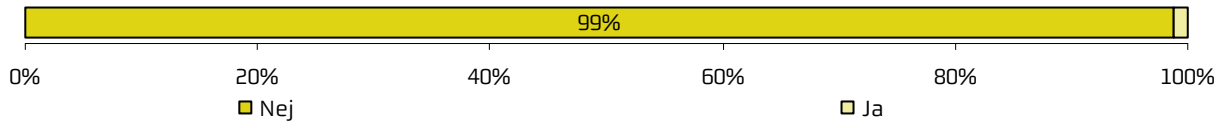
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=32)



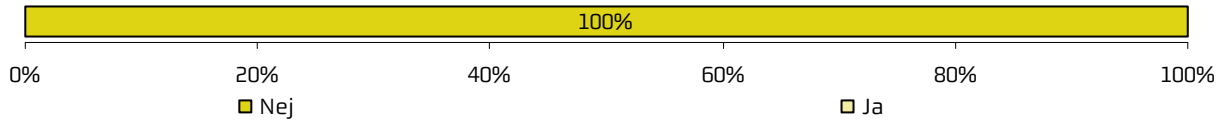
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,41		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,48		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,53		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,59		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,28		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=81)



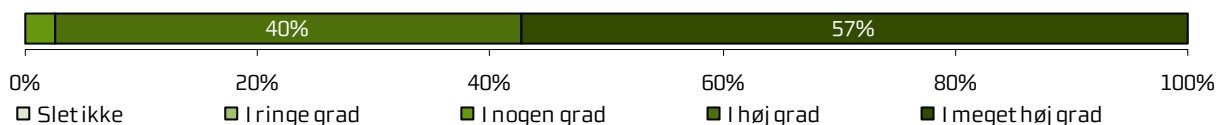
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)



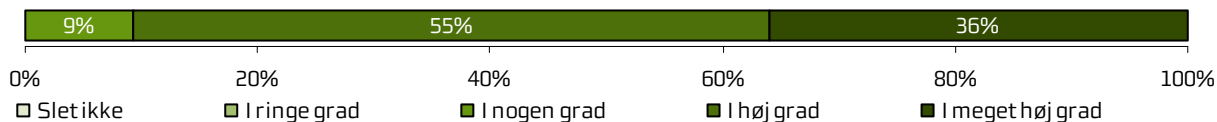
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		99 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

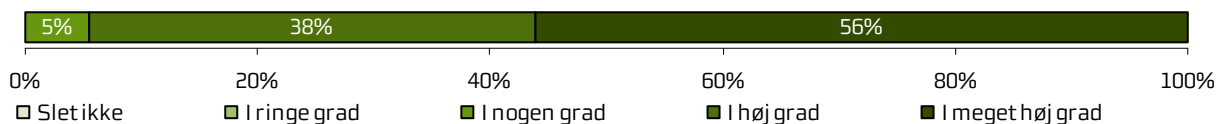
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=75)



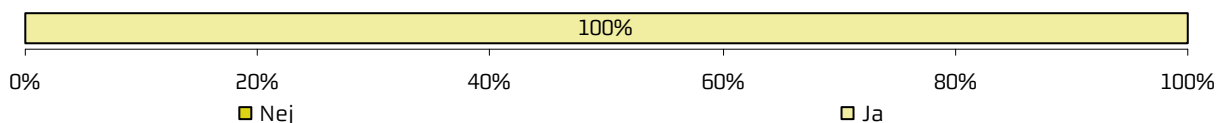
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=75)



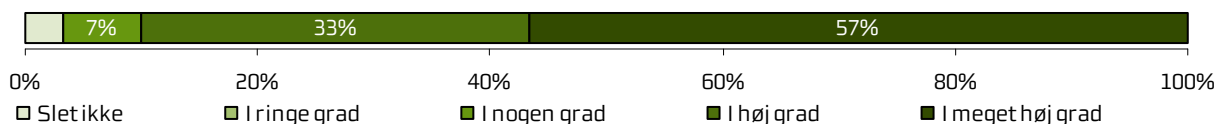
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=73)



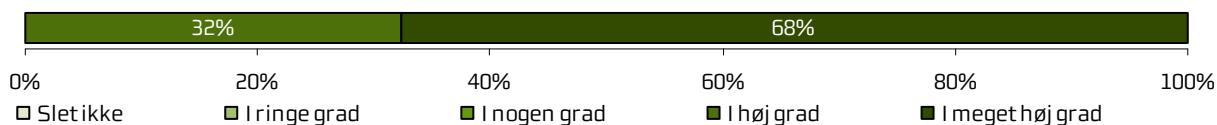
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=70)




Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=30)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=37)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,55		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,27		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,51		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?	4,4		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,68		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 [].

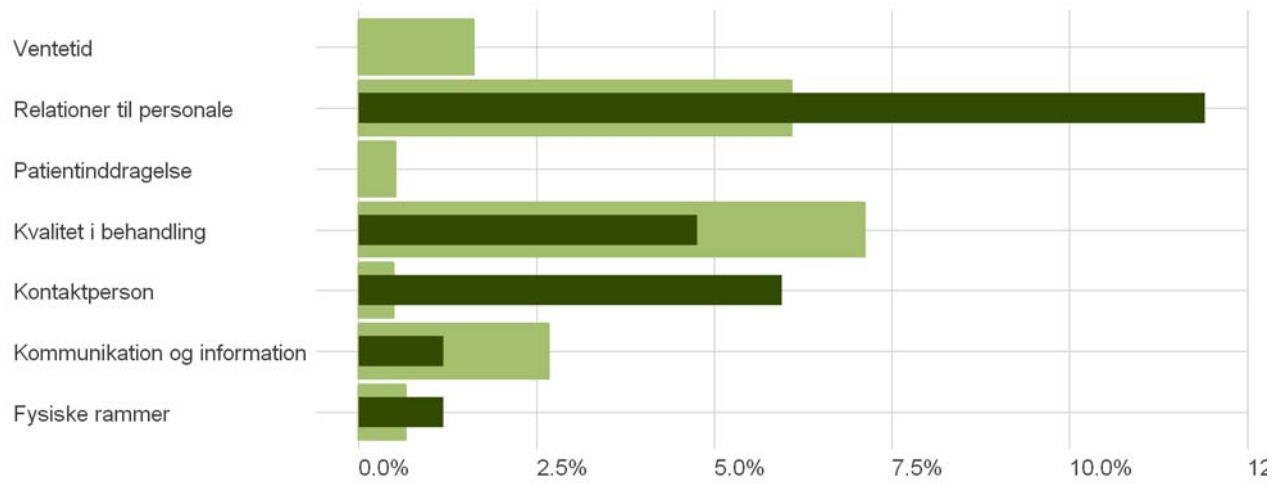
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Gerne tale med samme læge og kontaktperson ved ambulante kontroller. Dette specielt i [be- gyndelsen] af rækken af kontroller. Oplever en rigtig god stemning personalet imellem. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Man bliver budt velkommen med et venligt smil og de bruger ens navn, som om de husker én. Jeg kan altid få en samtale med min kontaktsygeplejerske, min mand kan være med, og selvom jeg ikke har aftalt det på forhånd, er det som om mine behov tæller, og vi taler sammen i et samtalerum. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Jeg har kun mødt venligt og omsorgsfuldt personale under mine kontrolbesøg. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Personalet virkede meget stresset. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Det ville rart, at møde den samme behandler nogle gange i træk, så vedkommende havde mulig- hed for, at vurdere helheden og ikke kun laboratoriesvarene. [Kontaktperson]	I høj grad
22	Stor grad af omsorg fra personalets side. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
26	Altid OK.	I høj grad
4	Servicen er rigtig god.	I meget høj grad
9	Jeg fik konstateret lymfeknudekræft [for år tilbage], i meget mild grad. Har i perioder været i forskellige kemobehandlinger. Sidste behandling sluttede [sidste år]. Er til kontrol hver tredje måned. Det er veltilrettelagt, og jeg snakker med en læge. Alle er så omsorgsfulde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Jeg synes, at jeg snakker med mange forskellige læger. Jeg kan ikke huske alle navne på læger- ne. Jeg har sommetider tænkt, at det ville være rart, hvis man kom ind til nogle få i stedet for. De er flinke alle sammen. [Kontaktperson]	I meget høj grad
12	Hæmatologisk afdeling i Holstebro er særdeles kompetent og altid meget hjælpsomme i alle situationer i forbindelse med min sygdom. Jeg kan kun ytre min fulde tilfredshed for den afde- ling, som absolut i alle henseender fortjener ros for et fantastisk samarbejde i alle forhold. Som jeg ser det, kan der ikke sættes en finger på nogle af funktionerne i denne afdeling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Alt var OK.	I meget høj grad
17	Vi har altid fået en god behandling, og tingene har været i orden.	I meget høj grad
18	Jeg har kun været tilknyttet Hæmatologisk Ambulatorium siden marts 2015 []. Jeg har været særdeles positiv og tryk ved mit møde med personalet i ambulatoriet. Man bliver hilst på med navn, noget der betyder rigtig meget, når man står i en sårbar situation. Får tildelt kontaktsy-	I meget høj grad

geplejerske, som kommer og hilser på i ventesalen. Har mulighed for at få den samme læge til kontrolbesøg. [Det giver] tryghed og kontinuitet. Både læge NN (fem stjerner til ham) og sygeplejersker gør meget ud af, at jeg er velkommen til at kontakte ambulatoriet ved enhver usikkerhed osv. Det betyder uendeligt meget. Man fornemmer en rigtig god stemning og atmosfære i ambulatoriet. Det er utroligt velfungerende, at man kan få taget blodprøver, og få svar indenfor 30 minutter. Det er jo psykisk hårdt at skulle til kontrol, men afviklingen på ambulatoriet er særdeles effektiv og fantastisk. Kan ikke rose ambulatoriet nok, det er særdeles trygt og virker meget kompetent.

[Kontaktperson, Kvalitet i behandling]







- | | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 20 | Som I kan se, er det kun femmere, jeg har tastet. Det er der en grund til. Samtlige personer, man er i kontakt med, er så søde og rare. De ved simpelthen ikke alt det gode, de skal gøre for en. Havde der været en sekser, var det den, jeg havde tastet. | I meget høj grad |
| ✎ 21 | Personalet var informativt, engageret, havde styr på mig.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 27 | At der på toiletterne ikke findes "sprit".
[Fysiske rammer] | I meget høj grad |
| ✎ 2 | Jeg synes ikke, I kan gøre noget bedre, end det I gør. Man bliver meget varmt og venligt modtaget, og det bevirker, at man føler sig afslappet og tryk, og det betyder meget, rigtig meget. Og så er det så dejligt, at man har den samme sygeplejerske, man kan henvende sig til.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 15 | De gør det altid godt efter mit skøn. Der er ikke noget at klage over. | Uoplyst |
| ✎ 28 | Alle var meget venlige og smilende. Det var en dejlig modtagelse man fik. Skønt.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

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


ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	Det var en venlig modtagelse.	I høj grad
9	Alle papirer er klar til blodprøvetagning.	I høj grad
10	Meget imødekommende modtagelse ved skranken. Gælder også ved telefonkontakt.	I høj grad
12	Modtagelsen og lægekonsultation samt efterfølgende behandling er som altid velforberedt og helt OK.	I høj grad
16	Det var igen en ny læge, som modtog mig. En meget venlig person, men igen, igen, et ukendt menneske.	I høj grad
17	Godt tilfreds. Ønsker at have den samme læge. Det kan virke forvirrende med så mange forskellige.	I høj grad
3	Jeg er meget godt tilfreds. Føler virkelig, at personalet tager hånd om mig.	I meget høj grad
4	Det gik, som det skulle.	I meget høj grad
7	Jeg er meget godt tilfreds med afdelingen. Der er ikke ret meget ventetid, men det vil være godt med noget nyere læsestof. Men det er en lille ting, når der ikke er nævneværdig ventetid. Jeg er meget godt tilfreds.	I meget høj grad
14	Alt var OK.	I meget høj grad
19	Modtagelsen fungerer perfekt.	I meget høj grad
21	Ventetiden er formentlig lig med prøvesvar fra bioanalytiker.	I meget høj grad
22	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
23	Det kan ikke være bedre. Generelt på en skala fra et til ti får [afdelingen] ti. Super godt personale hele vejen igennem. Kun rosende ord herfra.	I meget høj grad
24	Jeg syntes, at alt forløb så godt som muligt.	I meget høj grad
25	Ualmindelig godt personale, aldrig sure miner.	I meget høj grad
28	Utrolig venlig modtagelse, søde sygeplejersker og læge. Kan kun være tilfreds.	I meget høj grad
15	Jeg har altid fået en god behandling af læger og sygeplejersker. Det er til UG med kryds og slange. Kan ikke forstå, at Holstebro Sygehus skal kasseres. Det er ualmindeligt godt.	Uoplyst

Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Har været her flere gange, og [det er] ikke så relevant med flere informationer.	I høj grad
 12	Da reaktionen hos patienterne i forbindelse med behandlingen af min sygdom [] er meget forskelligartet, opstod der komplikationer, som jeg ikke helt var forberedt på. Ved næste konsultation blev der taget højde for netop mit reaktionsmønster, og dette blev indkalkuleret ved næste behandling. Herved blev reaktionsmønstret mindre mærkbart, og som jeg ser det noget bedre.	I høj grad
 4	Alt var planlagt og udført perfekt	I meget høj grad
 14	Nej. Jeg fik en ny tid om et år. Og alt kører som det har gjort de sidste 30 år.	I meget høj grad
 23	Ganske fin information, [der var] forståelig.	I meget høj grad
 17	I og med at sygdommen er så speciel, som den er, er det svært at få svar på spørgsmål, da indtrykket er, at personalet forsøger sig frem.	I nogen grad

Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
	10 Tidspunktet for fremmøde stemte ikke overens med sms. Ligeledes i forhold til blodprøver.	Ja

