

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Kontrolambulatoriet
Onkologisk Afdeling D
Århus Sygehus**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	380
Besvarelser fra afsnittets patienter:	290
Afsnittets svarprocent:	76%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

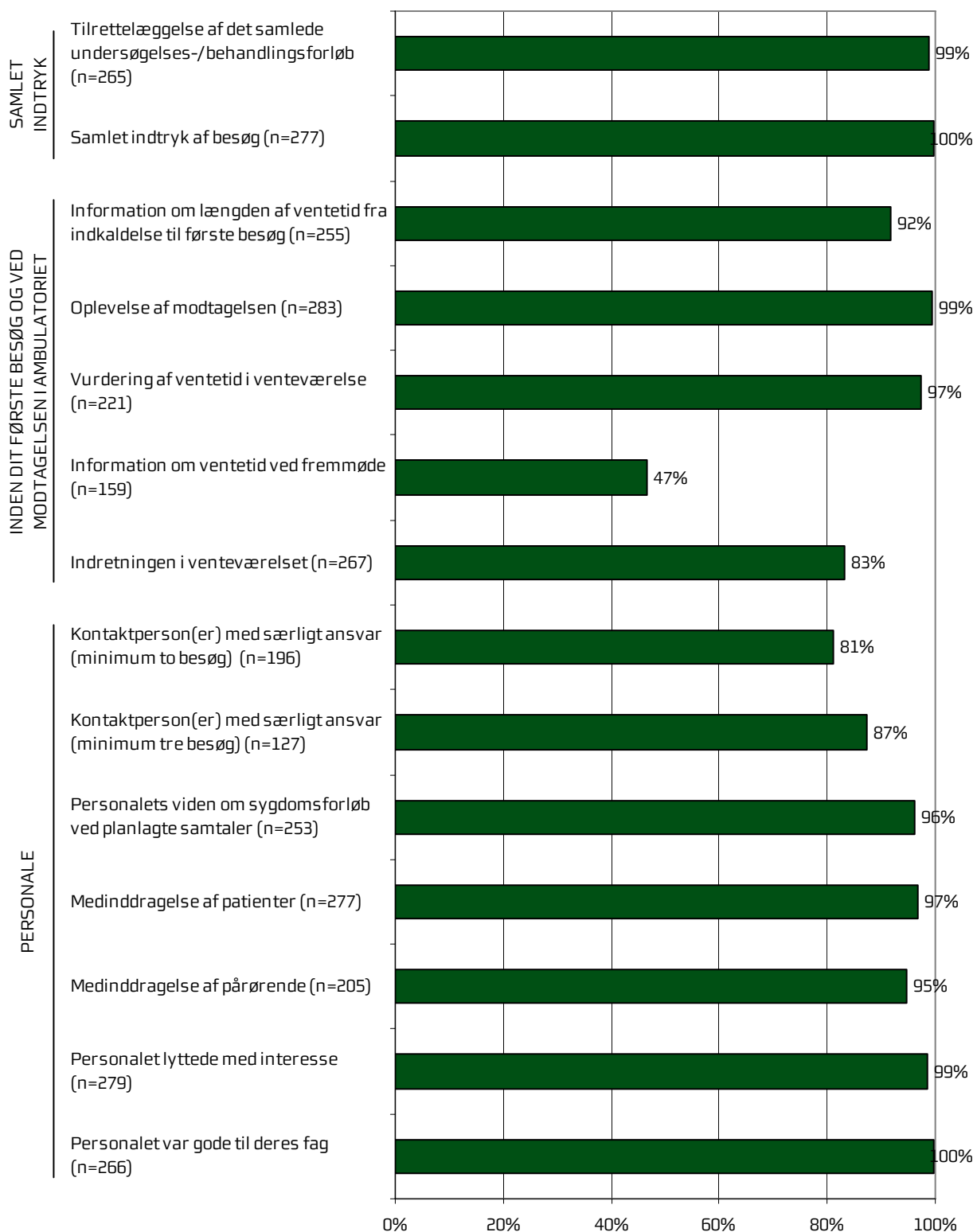
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

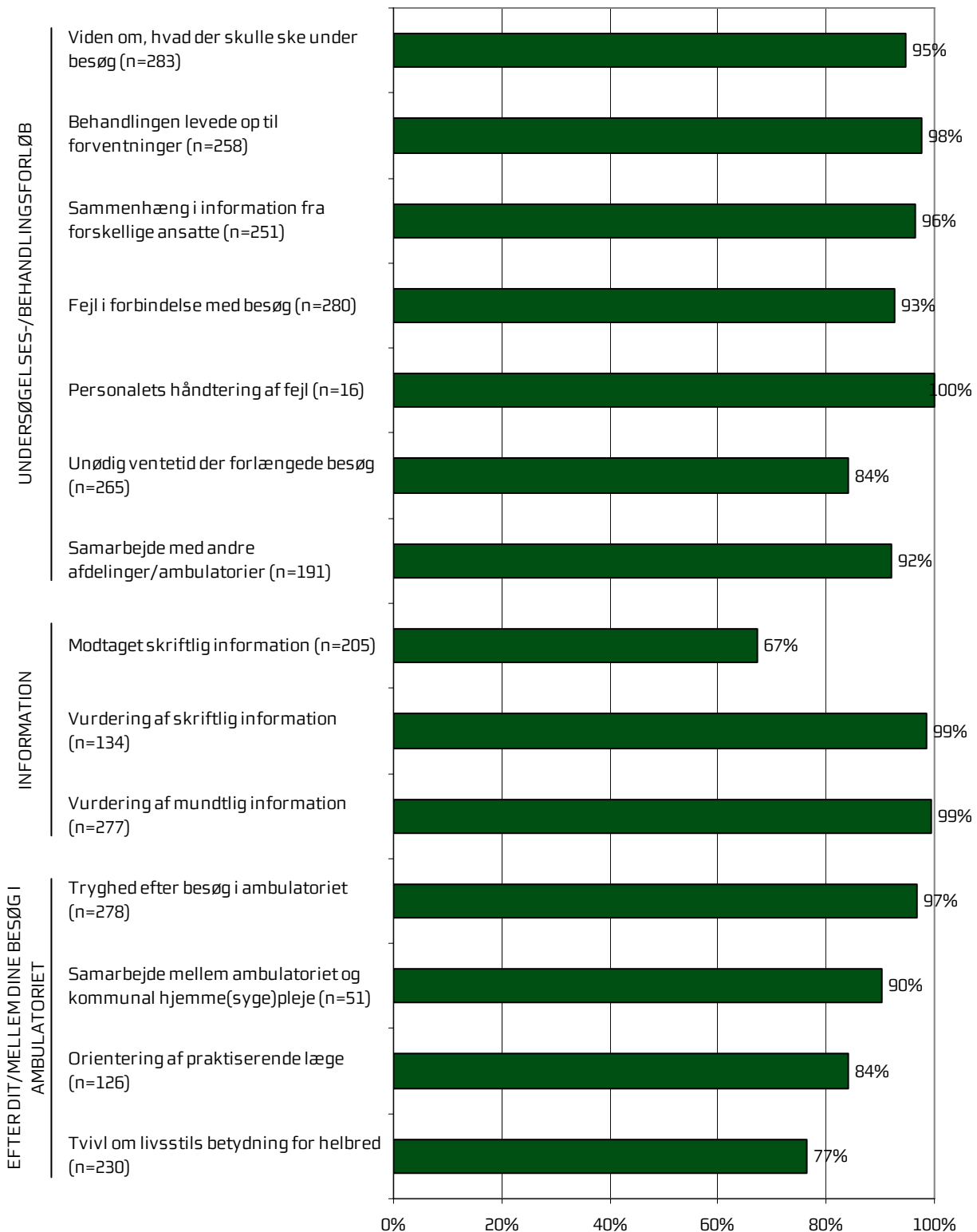
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Kontrolambulatoriet

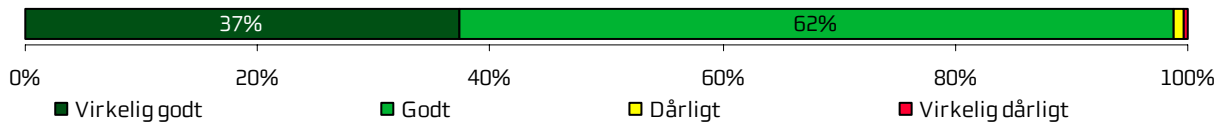
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

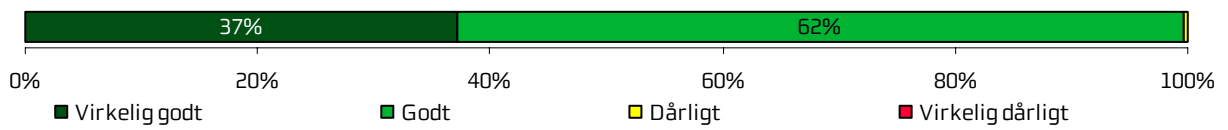
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=265)



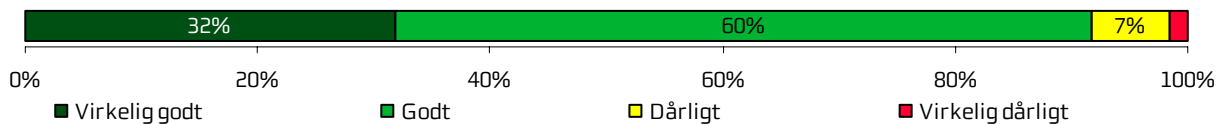
Samlet indtryk af besøg (n=277)



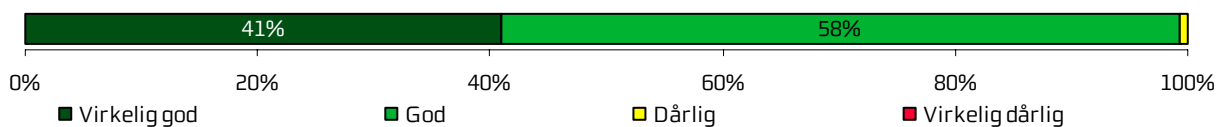
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	96 % *	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	95 % *	100 %	84 % *	96 % *

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

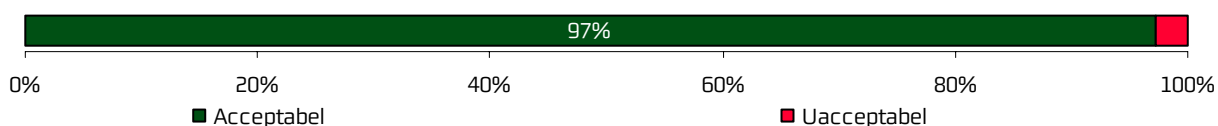
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=255)



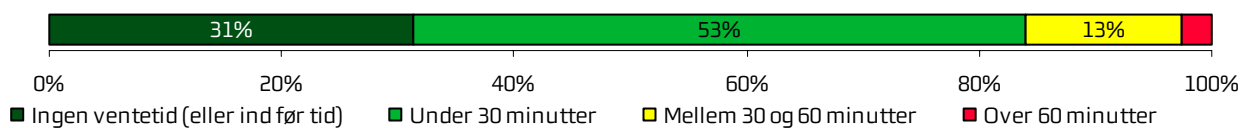
Oplevelse af modtagelsen (n=283)



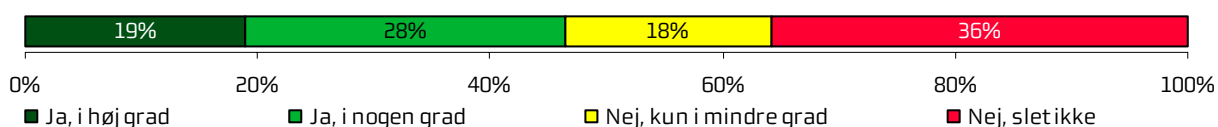
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=221)



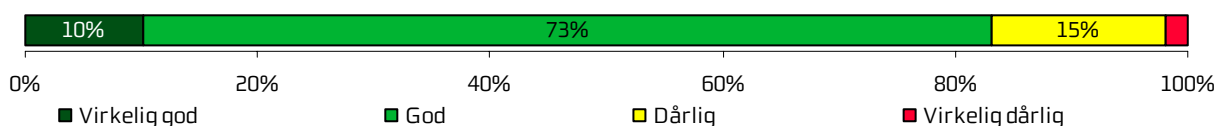
Længde af ventetid i venteværelse (n=275)



Information om ventetid ved fremmøde (n=159)



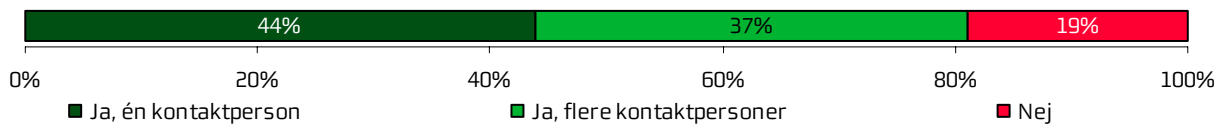
Indretningen i venteværelset (n=267)



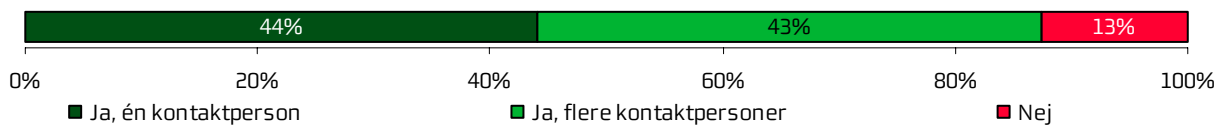
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		92 %	-	100 % *	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		97 %	-	100 %	80 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		47 %	45 %	83 % *	26 % *	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		83 %	78 %	96 % *	59 % *	79 %

Personale

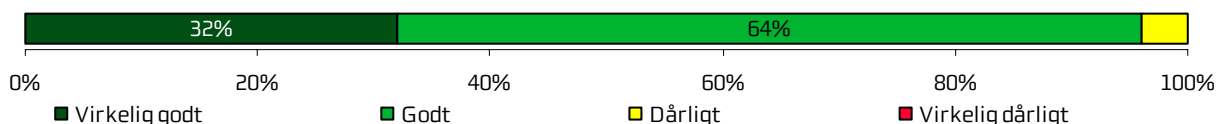
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=196)



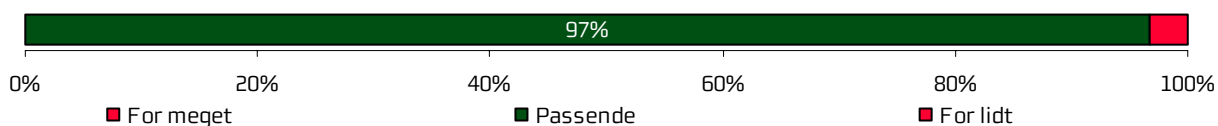
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=127)



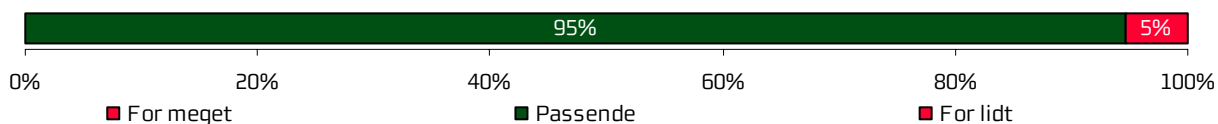
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=253)



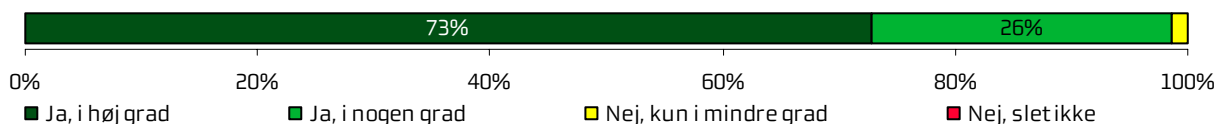
Medinddragelse af patienter (n=277)



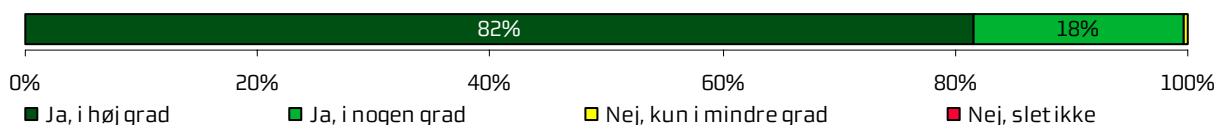
Medinddragelse af pårørende (n=205)



Personalet lyttede med interesse (n=279)



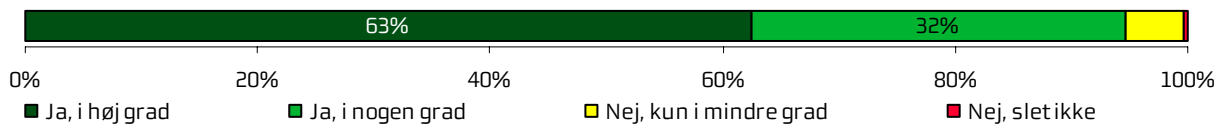
Personalet var gode til deres fag (n=266)



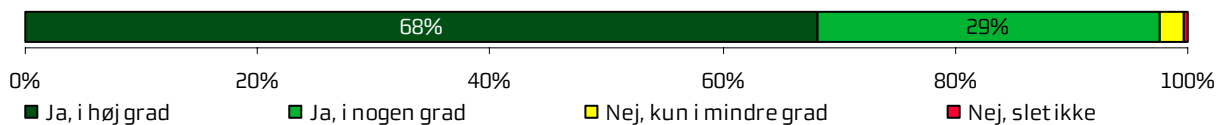
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		81 %	70 % *	96 % *	55 % *	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		87 %	-	96 %	59 % *	77 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	90 % *	100 % *	81 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	97 %	100 %	72 % *	92 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	93 %	96 %	67 % *	89 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	95 % *	100 %	88 % *	95 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	98 %	100 %	89 % *	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

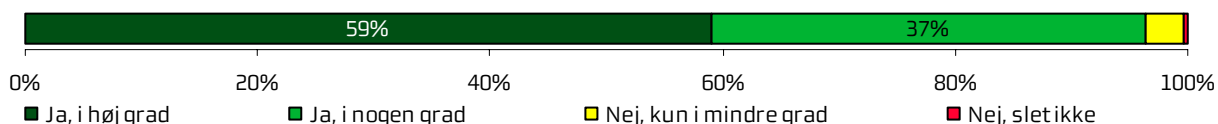
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=283)



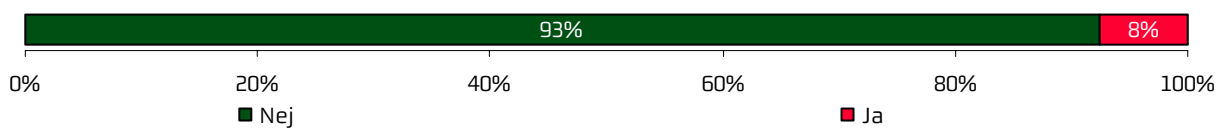
Behandlingen levede op til forventninger (n=258)



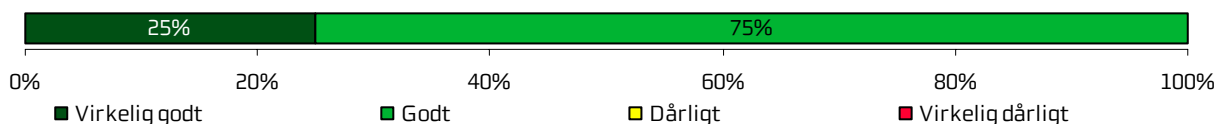
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=251)



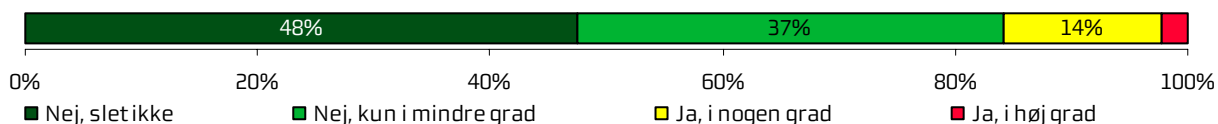
Fejl i forbindelse med besøg (n=280)



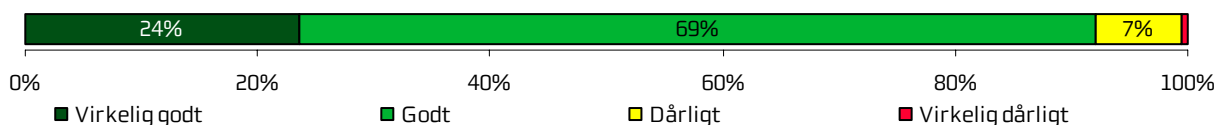
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=265)



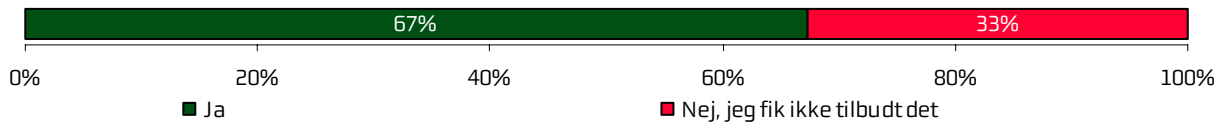
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=191)



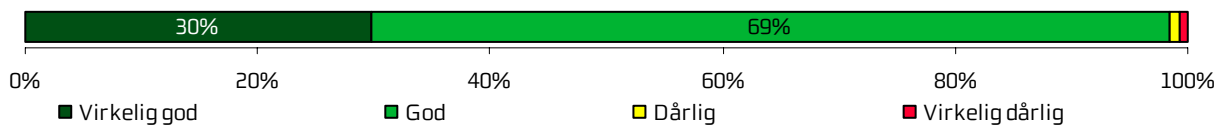
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	96 %	100 % *	66 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		98 %	94 %	100 %	71 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	92 %	100 %	87 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	100 % *	85 % *	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	85 %	47 % *	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		84 %	74 % *	99 % *	71 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	88 %	100 % *	77 % *	92 %

Information

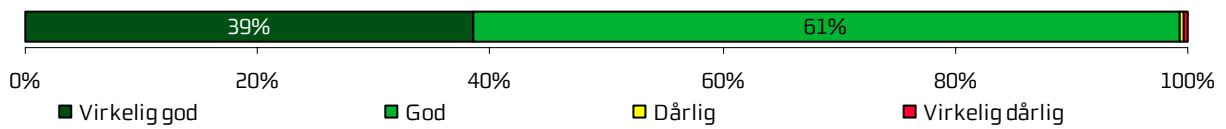
Modtaget skriftlig information (n=205)



Vurdering af skriftlig information (n=134)



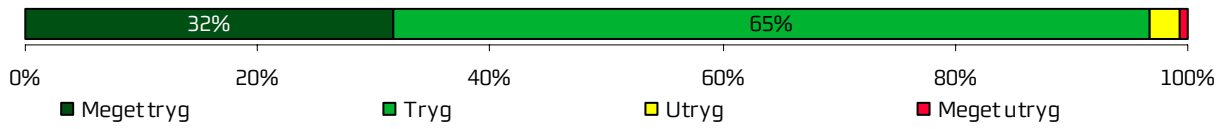
Vurdering af mundtlig information (n=277)



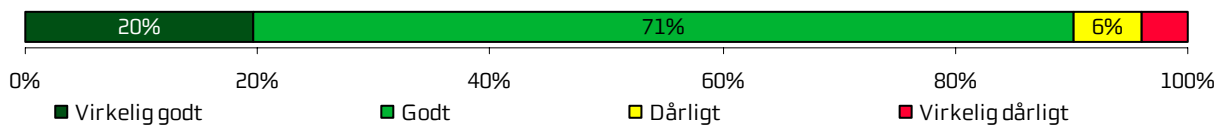
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		67 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	94 %	100 %	87 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	96 % *	100 %	88 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

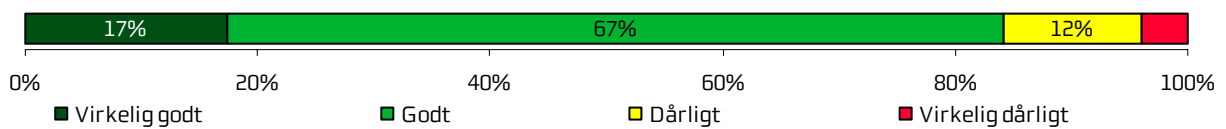
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=278)



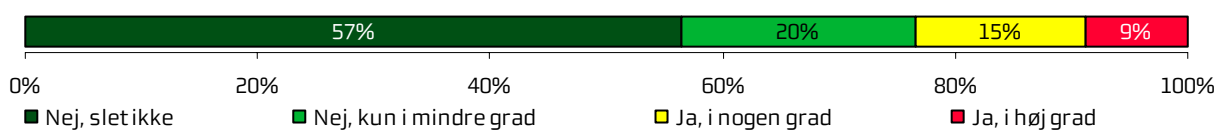
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



Orientering af praktiserende læge (n=126)



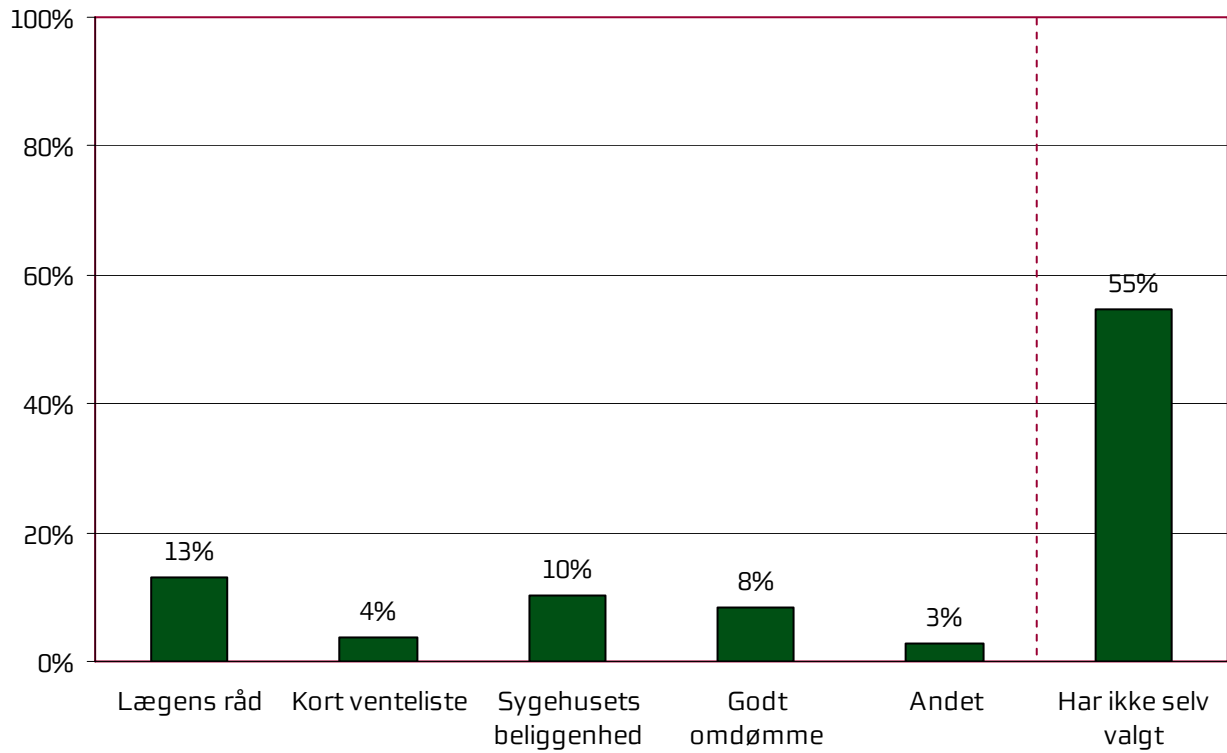
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=230)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	93 %	100 %	84 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	80 %	100 % *	75 % *	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		84 %	84 %	100 % *	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		77 %	74 %	87 % *	56 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling











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

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.
















Kontrolambulatoriet, Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus















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

ID	Kommentarer - Kontrolambulatoriet	Samlet indtryk
1	Det ville være rart at møde den samme læge hver gang.	Godt
3	1. Informere om ventetid, har ventet over en time flere gange. 2. Det er belastende, at det næsten altid er en ny læge og sygeplejerske, der er tilstede ved samtalen. Det er meget forskelligt, som lægerne har sat sig ind i ens sygdom - og forløb. 3. Vedrørende sidste besøg [i efteråret]: Dette besøg var helt okay - en læge, som jeg havde mødt før, som var meget informerende, lyttede til det, jeg sagde - det var en god samtale, jeg gik tryk hjem. TAK.	Intet svar
4	Mødes med stor venlighed af alle.	Godt
5	Koordination af tider og MR går ofte galt mellem læge i ambulatoriet og det, der efterfølgende bookes.	Godt
6	Venterum hvor man kan indtage sondemad - adskilt fra det store "offentlige" rum.	Godt
9	Jeg synes, at det hele har været meget effektivt og alle har været utrolig søde og omsorgsfulde. Jeg synes, at I kan være meget stolte af jeres personale.	Virkelig godt
13	Hyggeligere stue, med skillerum plus bedre stole. Fri frugt. Evt. dæmpet musik/tv. Bedre toiletforhold (der var sommetider kun et til 20 personer). For det meste flinke læger plus sygeplejersker. Træls med elever, som skal føle efter!	Godt
15	Det er nok individuelt fra patient til patient, men efter min mening drejer det sig om tid samt information. Det er der for lidt af.	Godt
17	Meget søde og rare. Personale har altid tid til at hilse og give et lille smil. Dette har stor betydning i den situation, man er i, når man er tilknyttet onkologisk afdeling.	Godt
18	I starten af sygdomsforløbet var det især træls med de skiftende læger - næsten aldrig den samme - det var utrygt - men de sidste år har det været den samme læge - det er meget værd.	Godt
19	Der er en god atmosfære på stedet - imødekommende og venlig og forstående - det giver tryghed.	Godt
20	Personalet har hjulpet meget vedrørende bivirkninger af stråler. Jeg siger tusind tak.	Virkelig godt
21	Jeg er så utrolig glad for, at læge NN fik mig til andet sygehus og dernæst jer! Det er så trygt og godt det hele. I ved, hvad I vil, også når jeg tabte modet. Tak for det :).	Godt
22	Nu i de sidste år har der været ombygning i afdelingerne, så det har jo derfor været lidt svært at finde rundt, men så spørger man jo bare.	Virkelig godt
23	Jeg er altid blevet behandlet med venlighed, tålmodighed og hjælpsomhed, så det har trods sygdommen været en positiv oplevelse.	Virkelig godt














-  30 Bedre parkeringsforhold. Godt
-  31 Jeg synes, venteværelset er dårligt indrettet. I stedet for borde og stole skulle der bare være nogle rigtig behagelige stole, en rar belysning m.v. Lamperne hænger for lavt. Det kan være meget generende med et kørende tv. Det støjer, er ikke hyggeskabende, og man får rigeligt med tv i forvejen, så ud med det. Generelt vil jeg sige og rose afdelingens medarbejdere. De er enormt søde og altid smilende. Det vigtigste: Husk, det er syge og "døende" mennesker. Vær med til at skabe trygge rammer og lad os mærke, vi er mennesker og ikke blot cpr-numre! Godt
-  33 Generelt meget imødekommende og lydhøre medarbejdere. Godt med åbenhed og realisme, men også forsigtig doceren af sandheden i forhold til det, man er parat til. Godt
-  34 VENTETIDEN! Ud af [mange] strålebehandlinger kom jeg ind til tiden seks gange og én gang før tid. Jeg mener, at når man har en tid og sørger for at være i god tid, er det meget frustrerende, at der er så meget ventetid. Med hensyn til at ændre tiderne oplevede jeg, at mine tider blev ændret meget. For mig var det vigtigt, at jeg kunne få min hverdag til at fungere - jeg havde den aftale med min arbejdsgiver, at jeg mødte på arbejde så det passede ind i min dag med behandlingerne - men det var svært at få det til at hænge sammen, når der blev lavet om på tiderne. Det var meget vigtigt for mig, at jeg kunne få lov til at passe mit arbejde nogle timer hver dag samtidig med behandlingerne. Det er en god idé, at man får udleveret skema for en hel uge, så man kan planlægge efterfølgende uge - men det kræver at der ikke bliver ændret i tiderne (for mit vedkommende). Med hensyn til min(e) kontaktperson(er) har de ydet en flot indsats over for mig - var meget opmærksom på én - jeg kunne bare komme hvis jeg havde behov for at snakke. Noget af personalet skal være opmærksomme på, at det ikke går hen og bliver en rutine/dagligdag med behandlingerne. Det er mennesker som de har med at gøre, uanset om man er meget syg eller har været heldig, at man kun havde haft en lille kræftknode. Det kunne være en fordel at man blev behandlet i samme strålerum i hele behandlingsperioden (samme personale). Jeg oplevede at blive kastet noget rundt. Godt
-  35 Århus Kommunehospital kunne udføre min operation i hovedet, og de har personale, som kan udføre kemo af [medicin], som skulle være den bedste behandling i mit tilfælde. Virkelig godt
-  36 Kun pladsen i venteværelserne i 06 er meget trange ind imellem og lamperne hænger så vi alle siger goddag til dem , når vi kæmper os til en plads. Der er for lidt udluftning i venteværelserne. Sengeafsnittet/stole virker godt. Godt
-  37 En ros til personalet. Der har få gange været tvivl om, om det var lægesamtale eller andet, jeg blev kaldt ind til, men alt har løst sig til min tilfredshed. Godt
-  40 Når jeg taler med andre i samme situation, forstår de mig ikke. De har oplevet dette og hint i deres forløb, men både min mand og jeg har kun rosende ord. Han har fulgt mig alle årene med kontrol [] hver tredje måned. Det kan ikke bare være held, så TAK. Virkelig godt
-  44 Kontaktede per telefon afdelingen få dage efter afsluttet strålebehandlingsforløb, fordi jeg havde kraftige hudgener [] Jeg bad om hjælp, evt. en kraftigere virkende creme. Jeg fik absolut ingen hjælp, fik bare at vide, at det ville begynde at lette om [nogen tid]. Jeg tror ikke, at nogen kan gå med armene ud fra kroppen og ikke sove [så længe]. Jeg søgte, og fik, hjælp andetsteds - en hjælp som hjalp i løbet af et par dage. Godt
-  47 Utroligt søde sygeplejersker og læger jeg har mødt gennem hele forløbet. Godt

Bilag 1

	48	Jeg føler, at jeg hele vejen igennem mit forløb er blevet virkelig fint behandlet, lyttet til og taget alvorligt. Dygtigt personale - jeg har ikke noget at klage over. TAK.	Virkelig godt
	49	Ja, det særligt gode er simpelthen den STORE OMSORG! Det er jeg ikke vant til, så TAK!!	Virkelig godt
	50	Min sygdom opstod i 2004. Blev opereret på et sygehus og derefter henvist til andet sygehus, hvad jeg er meget glad for.	Det kan jeg ikke vurdere
	51	Jeg har en fornemmelse af, at når man har fået strålebehandling, skulle man nok have scanning for at være helt rolig. Det bad jeg om, men det kunne ikke lade sig gøre.	Det kan jeg ikke vurdere
	54	Prøve på at have de samme læger og sygeplejersker. Ved godt, at det ikke altid kan lade sig gøre. Kunne tænke mig at blive scannet [der], hvor jeg er tilknyttet.	Det kan jeg ikke vurdere
	55	Man bliver taget rigtigt imod, og der er tid til at svare på spørgsmål, når man havde nogle. Der var altid tid til én.	Virkelig godt
	56	Den første gang kom en sygeplejerske og sagde, jeg er din kontakt, men jeg rejser i morgen, siden så jeg aldrig en kontakt. Det var jeg ked af og for dårligt.	Intet svar
	57	Jeg har gået til kontrol i [mange] år og har generelt været rigtig godt tilfreds. Bekymringer og usikkerhed, som især forekom i starten af forløbet, er blevet taget alvorligt, og jeg er blevet sendt til flere ekstra undersøgelser for at blive beroliget.	Virkelig godt
	59	Faglig dygtighed og venlighed er, hvad jeg i store træk har oplevet. ROS!	Godt
	61	Med hensyn til venteværelsesindretning, så sidder der ved de fleste borde en syg mand og dennes kone (eller omvendt), der i deres autoritetstro farer efter lægen, når deres navn bliver råbt op, så kaffekopper og vandglas efterlades til de næste. Og ingen gider rydde kopper op efter andre på et hospital, for spyt og sekret = smittevej. Så hellere flere stole og færre eller mindre borde. Derudover vil det klæde lægerne (trods travlhed), hvis de ikke spurter ud af døren, så snart ens navn er råbt op. Nogle gange halser man efter for ikke at blive tabt på gangen. Men generelt smilende ansatte trods det, at man klart fornemmer, at de løber stærkt!	Virkelig godt
	62	ALLE er ualmindeligt søde og virker meget kompetente. De er lyttende. Alt i alt - god behandling.	Virkelig godt
	65	Jeg har fået tilfredsstillende behandling på hospitalet.	Godt
	69	Sidder tilbage nu med led- og muskelspændinger og -smerter. Skulle [behandling] været stoppet noget før? Er selv delvist "skyld" heri, fordi jeg, de første mange gange jeg blev spurgt, om jeg havde ledsmerter, svarede benægtende, da det kun var ubehag. Men måske er der ingen sammenhæng. Er ved at blive undersøgt for gigt... Men [medicin1] gjorde mig forskrækket: Da I på andet år gik over til [medicin2]! P.S. Min læge har ikke modtaget information fra jer fra [sensommeren].	Godt
	70	Jeg har skrevet til hospitalet før, men aldrig fået svar! Ved halvårlig undersøgelse i [foråret for flere år siden] opdagede [lægen] ikke [tegn på sygdom] (jeg fandt [det] selv). Blev opereret [i efteråret samme år]. Min første operation var [flere år forinden].	Godt
	71	Meget søde og dygtige sygeplejersker. Venteværelset bør være større. Sommetider meget lang ventetid på []behandlingen (leveringen til ambulatoriet).	Godt

-  72 Jeg ville ønske, at man f.eks. hvert andet år også fik taget blodprøver og undersøgt hele kroppen og ikke kun brysterne. Det ville for mig give en langt større trykthed. Godt
-  73 Alt i alt har jeg været meget glad for at komme på onkologisk og imponeret over de ansatte og behandlingen. Virkelig godt
-  74 Jeg har startet på ét sygehus, så for at blive opereret var normalt på andet sygehus. I det store hele synes jeg, at min behandling af min operation har været meget tilfredsstillende. Jeg er blevet godt behandlet over hele linjen. Ventetid er nok uundgåelig, men den har været acceptabel. Virkelig godt
-  76 Personalet har været særdeles fleksibelt og imødekommende med tilretning af tider for behandling. Godt gået. Virkelig godt
-  77 Kunne fokusere mere på betydningen af livsstil, kost, motion, positivitet. For eksempel ved at servere økologisk, grønsagsrig mad og anbefale det. Afskaffe cremer med parabener og andre hormonforstyrrende stoffer til brystkræftpatienter, og tage rene økologiske cremer ind. Lægerne burde sætte sig ind i vitaminproblematikken og rådgive seriøst og velinformeret om betydning heraf, for eksempel D3-vitamin, i stedet for som i dag at fraråde og efterlade patienten i vakuum/tvivl. Godt
-  78 Jeg kunne ønske mig et informationsmøde, som er målrettet til patienter med min lidelse [], hvor lægerne fortæller om sygdom, prognose m.v. og nyere forskning, og der gives forskellig anden oplysning i relation til cancerpatientens situation. Virkelig godt
-  79 Alt var godt og i orden. Virkelig godt
-  80 Jeg er blevet godt behandlet, lige fra den gang det startede. Jeg har bare aldrig set så mange forskellige mennesker fra starten af forløbet. Jeg kunne godt ønske, at man havde den samme læge, som fulgte gennem forløbet af sygdommen, som man kunne henvende sig til. Man kan godt blive lidt forvirret, når man har snakket med ti forskellige. Godt
-  81 Jeg synes de er nogle venlige folk, og det gælder alle, også de piger, der kommer med saft og andet. Alle er med til, at jeg har følt mig tryk. Godt
-  82 Det ville være skønt, om sin egen læge ville få noget bedre oplysning. Jeg har selv fortalt ham om, hvordan forløbet gik. Det kan jeg ikke vurdere
-  83 Strålebehandlingen [for nogle år siden] var upåklagelig. Afslutningssamtalen var forfærdelig. Lægen var stresset og uforskammet, hun var "træt af alle de pålagte mammografikontroller". Kunne ikke svare på mine spørgsmål om genetisk udredning ([har to familiemedlemmer med kræft]). Kom efter to år i kontrol til genetisk udredning ved eget arbejde med sagen. Her er et stort svigt. Ved hver kontrol blev der lovet at få gjort noget ved sagen, men intet skete. Godt
-  84 På begge hospitaler har jeg fået en rigtig god behandling. Alle var søde og rare og venlige. Jeg har det godt efter mine behandlinger, og for det takker jeg personalet på begge hospitaler. Virkelig godt
-  85 Godt personale med megen empati. Har IKKE mærket en fortravlet hverdag. Er meget tilfreds med den samlede forløb. Virkelig godt
-  86 Handler hurtigt på henvendelser mellem aftalte kontroller. Ikke altid sygeplejerske til stede. Be-
tragter lægen som kontaktperson. Virkelig godt

Bilag 1

-  87 Skriftligt svar på blodprøve mangler sommetider. Virkelig godt
-  89 Det har været en meget positiv oplevelse. Jeg fik [gentagne] behandlinger på hals og lunge, og var så heldig, at jeg tålte det meget godt ud over smagen af maden, men det er i orden igen. Hver dag når jeg kom til behandling, blev jeg taget godt imod, altid med et smil, aldrig har jeg mødt et surt ansigt. Det gælder fra første undersøgelse til behandlingen var afsluttet. Nu skal jeg til scanning, så håber jeg alt er i orden. Jeg har det godt. Virkelig godt
-  93 Jeg synes, at tiden skal overholdes, da jeg er meget nervøs hver gang. Når jeg skal undersøges kan man godt spørge min mand om han vil ud inden. Han ser mig ikke nøgen herhjemme, og jeg syntes det er pinligt. Godt
-  98 Jeg har altid fået en god behandling i ambulatoriet. Godt
-  99 Mit svar på alt er: Jeg har kun positive svar på alle spørgsmål efter behandling for to efter hinanden følgende kræfttilfælde. Altid venlig, grundig behandling. Dette er kort, men dækker hele forløbet. [] Intet svar
-  100 Lægerne skal have lidt mere pædagogisk indsigt. Lytte til behov og "læse" patienten bedre. Sygeplejerskerne på D4 kunne med deres omsorg, humor og arbejdsglæde gøre det "til at holde ud". Godt
-  104 Ved sidste kontrolbesøg udtrykte jeg ønske om [undersøgelse] en gang årligt i modsætning til hvert andet år. Det så lægen ingen grund til, så på den måde føler jeg mig ikke taget alvorlig, og det medfører en utryghed. Det synes jeg kunne gøres bedre. Desuden kunne jeg ønske mig, at det var to eller tre læger man fik kontakt med i kontrolforløbet, i stedet for som nu, hvor det er forskellige næsten hver gang. Det kan jeg ikke vurdere
-  105 Det ville være rart, hvis det kunne lade sig gøre, at det var den samme læge, jeg skulle tale med ved hver kontrol. Jeg synes, det er lidt generende, at det er forskellige læger hver gang. Det er ikke fordi, de ikke er professionelle, men det er svært for mig, at opbygge et tillidsforhold til en person, jeg kun ser en enkelt gang, eller hvis der er længe imellem, at jeg møder vedkommende. Godt
-  107 Jeg fik meget skriftlig materiale om min sygdom i forbindelse med operationen. Godt
-  109 De var professionelle og venlige. Virkelig godt
-  110 I sommeren blev jeg røntgenfotograferet på [et sygehus]. Dagen efter blev jeg ringet op fra [andet hospital], at jeg skulle møde til CT-skanning [dagen efter]. Derefter [flere] undersøgelser på [forskellige sygehuse]. Startede kemobehandling indenfor en måned. Alt i alt: Super behandling. Virkelig godt
-  113 Jeg har fået super behandling. Rigtig god. ROS TIL PERSONALET. Virkelig godt
-  115 Meget flinke og rare mennesker. Venteværelset er måske lidt lille i forhold til det antal patienter, der kommer. Godt













Kontrolambulatoriet, Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Kontrolambulatoriet	Samlet indtryk
3	I undersøgelsens periode OK vedrørende indkaldelse til samtale. I den to-årige periode, hvor jeg er kommet i ambulatoriet har informationen været OK.	Intet svar
6	Hurtigt - godt.	Godt
8	Jeg synes, at jeg fik en grundig beskrivelse af, hvordan tingene ville forløbe.	Virkelig godt
14	Det er meget længe siden.	Godt
15	Er desværre kommet der meget. Alle gør hvad de kan, men føler der er underbemandet.	Godt
24	Jeg har ikke oplevet ventetid, alt gik meget hurtigt!	Godt
31	Fik helt klart indtryk af, at der er en meget dårlig kommunikation mellem afdelingerne. Rettede selv henvendelse, da jeg ikke længere kunne klare ventetid.	Godt
35	Der var ingen ventetid, da jeg blev opereret, og var til første samtale inden for 14 dage, og kræftcellerne tog de ti dage at få dyrket til sikkert svar.	Virkelig godt
36	Det er nu anden gang, jeg får en serie kemo, og begge gange har samtalerne med lægerne være sober og informerende.	Godt
42	Det er meget kort varsel at modtage et brev [om formiddagen], hvor der står, man skal møde ind [tre timer senere] samme dag. Specielt når der har været en periode fra [i sommer], hvor jeg blev sendt hjem fra sygehuset, til jeg fik indkaldelsen [ca. en måned senere], hvor jeg intet hørte.	Godt
43	Jeg går til kontrol en gang årligt og får hver gang en ny tid til året efter. Det fungerer godt.	Godt
45	Nej, det gik hurtigt fra undersøgelsen til operation - flot.	Godt
46	Der var ingen information.	Det kan jeg ikke vurdere
49	Jeg blev IKKE informeret!	Virkelig godt
55	Det har taget for lang tid, fra jeg fik at vide, at det måske var kræft, til jeg kom ned til jer fra andet sygehus - cirka halvanden måned.	Virkelig godt
57	Er ej indkaldt pr. brev, men har blot fået en ny dato ved forrige kontrolbesøg.	Virkelig godt
58	Jeg var simpelthen skrækslagen.	Virkelig godt
63	Jeg synes, vi bliver informeret lidt forkert. Da der står det tager fem til seks timer, når det i alt kun	Godt

Bilag 1

tager ca. 45. minutter.













- | | | | |
|---|-----|---|--------------------------|
|  | 64 | Der var ingen information om eventuel ventetid, og det er frustrerende. Måske kunne man gå en tur ved længere ventetid. | Godt |
|  | 68 | Indkaldelse med tidsplan og behandlingsbrevet var skrevet meget i sygehussprog. Der var en del, jeg ikke forstod. | Godt |
|  | 69 | Der har ikke været væsentlig ventetid for mig ved mine kontrolundersøgelser overhovedet. Was I lucky?! | Godt |
|  | 71 | Der gik alt for lang tid fra min første henvendelse til egen læge og til en egentlig udredning. Jeg kontaktede egen læge i [foråret] og får tilbudt første kemobehandling i [sommeren]. Den lange ventetid skyldes hovedsageligt ventetider og udskydelse af min henvisning til gastroskopi og koloskopi. | Godt |
|  | 81 | Venlighed og varme smil. Det betyder meget, når man er nervøs og bange. | Godt |
|  | 83 | Fra jeg blev opereret, til jeg kom i strålebehandling, gik der tre måneder, og informationen om andet sygehusvalg var meget dårlig. Måtte selv finde ud af det, kunne ikke overskue det og valgte at vente de tre måneder. | Godt |
|  | 84 | Alt gik rigtig godt. | Virkelig godt |
|  | 91 | Der var lang ventetid på lægen. Selvom jeg havde en tid var der ventetid på over en time. | Godt |
|  | 93 | Jeg kan næsten ikke huske det, men det var meget angstfremkaldende. | Godt |
|  | 94 | Det er vigtigt, at man får en hurtig indkaldelse, for man føler sig lidt alene i verden, når man er "færdig" i Holstebro. Man har brug for at vide, hvem der nu er ens kontaktlæge og sygeplejerske. | Godt |
|  | 102 | Kun at jeg telefonisk for [en del] år siden fik besked om min sygdom. Der blev ringet en eftermiddag, og at jeg skulle møde [tre dage senere]. [Nogle] meget dårlige [dage]. | Godt |
|  | 106 | Ved en mammografi blev der opdaget, jeg havde en lille skygge på venstre bryst og derefter blev indkaldt fire dage senere, men det føles som meget lang tid. Derefter gik det stærkt. | Det kan jeg ikke vurdere |

Kontrolambulatoriet, Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Kontrolambulatoriet	Samlet indtryk
1	Personalet plejer at være imødekommende og venlige.	Godt
3	Man kender jo forholdene og ved, hvad man skal. Første gang spurgte jeg og meldte min ankomst.	Intet svar
8	Første gang kan det virke lidt kaotisk. Der er altid frygtelig mange mennesker i lokalet - hvor skal man henvende sig osv. (Man er lidt påvirket af hele situationen).	Virkelig godt
9	Jeg synes, jeg fik en utrolig fin modtagelse, og det prægede i det hele taget forløbet.	Virkelig godt
12	Undtagen én gang, hvor én af sekretærerne virkede meget afvisende. Jeg skulle have [et par] mødetider og vi kommunikerede forbi hinanden. Hun blev sur - og jeg var "skrøbelig". Bortset fra denne ene gang, har det været helt ok.	Godt
19	Nej, kun altid venlighed.	Godt
26	jeg fik konkrete oplysninger om min situation.	Godt
31	Blev modtaget af en koordinator, men efter meget kraftig opfordring og eget initiativ. Herefter en utrolig god behandling og information.	Godt
33	Læge plus sygeplejerske var velorienterede om sygehistorien og gav sig god tid.	Godt
35	Alle havde tid og virkede ikke fortravlede. Bare spørge løs og alle svar blev givet, selvom man spurgte om de samme ting på to forskellige måder.	Virkelig godt
36	Flinke læger og sygeplejersker.	Godt
43	Lidt forvirring omkring, hvor man bliver hentet, når man sidder og venter.	Godt
49	Ja! Meget omsorgsfuldt, det var behageligt, og jeg nød det...	Virkelig godt
53	Jeg blev spurgt om de samme ting, som jeg havde besvaret skriftligt i forbindelse med indkaldelse. Mit svarskema var ikke i de papirer, lægen havde til rådighed.	Godt
55	Blev taget rigtig godt imod.	Virkelig godt
57	Meget imødekommende og venlig.	Virkelig godt
58	De var ualmindeligt søde. Jeg græd, fik en arm og en tog mig i hånden.	Virkelig godt
64	Venligt og rart.	Godt
69	Altid venlig, oplysende og imødekommende.	Godt

Bilag 1








	78	For lidt information. Man får kun at vide, i hvilket lokale man skal sætte sig. Det ville være mere trygt, hvis man fik at vide: 1. Hvor man skulle sætte sig. 2. Hvad der skal ske. 3. At lægen får besked af receptionen 4. Hvor lang tid der forventes at ville gå.	Virkelig godt
	80	Jeg var lidt nervøs, men fik en god snak om hvad der skulle foregå, så det var godt at få det at vide.	Godt
	81	Jeg blev modtaget med varme smil og venlige håndtryk, så midt i det hele følte jeg mig tryk og i gode hænder.	Godt
	83	Da jeg først kom der, var information og behandling god.	Godt
	84	Virkelig godt.	Virkelig godt
	86	Personalet i receptionen er altid venlige og professionelle.	Virkelig godt
	89	Der var en meget positiv modtagelse.	Virkelig godt
	93	Det er svært at beskrive, da både jeg og min mand var meget påvirket af min sygdom, især alt det nye og uvisse.	Godt
	94	Både læge og sygeplejerske havde en meget anerkendende tilgang til mig.	Godt
	97	Jeg var træt ved ankomsten og fik uden problemer en seng.	Virkelig godt
	100	Hverken god eller dårlig. Man er den næste i køen.	Godt
	115	Meget flinke og venlige mennesker.	Godt

Kontrolambulatoriet, Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kontrolambulatoriet	Håndtering af fejl
5	Blev indkaldt for tidligt til MR scanning - havde aftalt "om seks måneder". Forkert indkaldelse og en del forvirring.	Godt
11	Manglende svar, forsinkelser.	Godt
25	Forkert indstilling af strålekanonen.	Godt
33	Fik besked om at møde op i en forkert afdeling. Blev sendt tilbage. Langt at gå for træt patient.	Godt
35	I starten var det den samme person, men ikke altid, da jeg har været i behandling i knap et år nu. Jeg er ikke færdigbehandlet. Lægen havde skrevet en dato, som kunne aflæses forkert, hvilket de gjorde, der hvor de laver kemoen, så de troede kemoen først skulle bruges [et par] dage senere.	Virkelig godt
37	Røntgenbillede blev vurderet forkert i første omgang. Og det lige efter en historie omkring et røntgenbillede fra en af mine medpatienter, hvor billedet heller ikke blev vurderet korrekt i første omgang.	Intet svar
39	Masser! Manglende henvisninger, forkerte bestillinger af undersøgelser, manglende blodprøvebestillinger, manglende tilbagemeldinger.	Intet svar
41	Fik ikke besked på, at jeg skulle på D6. Ventede i halvanden time, inden der skete noget.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
52	NN blev kaldt ind [flere] gange - hvor det kun var nødvendigt med 1 gang.	Godt
56	Jeg var ked af alle de afbrydelser, maskinen i stykker, flytte rundt midt i strålebehandling, - ventetiden.	Intet svar
59	Ved sidste besøg havde lægen (som jeg kun har set denne ene gang) ikke nærlæst min journal. Hun ville give mig forkert [præparat]. Jeg påpegede selv fejlen.	Godt
67	At man havde "glemt" mig, selvom jeg var blevet indkaldt til undersøgelse/samtale. Måtte gå hjem igen med en ny tid til ugen efter!	Godt
71	Én gang var der leveret forkert [medicin]. Det opdagede sygeplejersken.	Virkelig godt
73	Jeg skulle selv gøre opmærksom på, at jeg skulle påbegynde [ekstra behandling] ved kemo. Det var derfor lidt hektisk at komme i gang, og vi glemte derfor at snakke om stråler og bestille tid. Men da dette er en ny procedure for [behandlingen], er det formentlig bare startvanskeligheder, og generelt har jeg oplevet, at alle har været yderst kompetente.	Godt
84	Ingen fejl.	Intet svar

Bilag 1

















	92	Glemte at skifte filter.	Godt
	95	Resultatet fra mammografi var ikke nået frem. Det lod vente på sig i over et halvt år!	Virkelig godt
	96	Fik de forkerte piller.	Virkelig godt
	101	Jeg var raskmeldt, men efterfølgende viste det sig, at knuden stadig var der, og nu har jeg fået indopereret [et instrument]. Utilfreds med, at efter en måned var det umuligt at hjælpe mig yderligere. UTILFREDS.	Intet svar
	102	Da jeg var blevet opereret første gang, havde man glemt, at der var planlagt, at jeg også skulle have stråler. Man udtrykte det sådan, ja så skulle behandlingen være færdig. Så måtte jeg gøre opmærksom på, at der også var planlagt strålebehandling. For snart fem år siden.	Godt
	103	Jeg fik for meget kemo. Hvor jeg skulle have haft 150, fik jeg 200 i stedet for.	Godt
	114	En læge havde mere travlt med pc'en end at tale med os og stillede samme spørgsmål om igen og sad ned med ryggen til.	Intet svar


Kontrolambulatoriet, Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?


ID	Kommentarer - Kontrolambulatoriet	Samlet indtryk
2	Oplevede en uforståelig lang ekspeditionstid fra ambulatorium 1 til ambulatorium 2. Indbyrdes aftaler om, hvem gør hvad var med til, at der gik to og en halv måned inden endelig diagnose forelå.	Virkelig godt
3	I undersøgelsens periode - fint besøg. Men gennem de to år, meget skiftende kvalitet af besøget - det er som kræftpatient svært at føre en samtale/stille spørgsmål til alle de skiftende læger og sygeplejersker.	Intet svar
5	Det er tredje gang, at MR-scanning og "næste" tid går i koks. Scanningen bookes forkert eller slet ikke. Forkerte breve kommer ud.	Godt
7	Rapporterne/oplysningerne bliver eksempelvis ikke sendt af sted i tide til min egen læge (dog samarbejde onkologisk afdeling internt godt).	Godt
19	Megen venlighed, forståelse, opmærksomhed og interesse.	Godt
21	Det var en pc'er, der var i udu, da leveren skulle tjekkes. Jeg måtte komme en anden dag. Det var lidt for meget angst at bære på.	Godt
26	Vigtigt med god kontakt mellem patient og personale! Patienten må stille spørgsmål og give alle oplysningerne, de selv kender.	Godt
28	Der var tvivl om, jeg skulle have en sonde indopereret, da spiserøret havde taget skade. Blev henvist til anden afdeling, og de synes, det var nødvendigt med en sonde. De sendte besked videre. Har ikke hørt noget siden.	Godt
29	Jeg mangler meget "tagen sig af", når man har fået en dårlig besked. Man kan bare gå hjem med alle sine tanker. Det er ikke nok at kunne ringe til afdeling.	Godt
32	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
36	Der er lidt lang ventetid efter konsultation med læge, til kemoen når frem. Op til to og en halv time.	Godt
37	Det blev fulgt op med en CT-scanning (halvanden måned efter røntgenbilleder).	Godt
40	Er kommet i D-ambulatoriet [i flere år]. Har altid følt mig godt behandlet i alle led. Har kun oplevet én "kikser" mht. tid i al den tid. Der hersker ro og tryghed trods travlhed.	Virkelig godt
46	Jeg kunne ikke få en tid til mammografi og har ikke modtaget en tid her to måneder efter.	Det kan jeg ikke vurdere
49	Jeg har kun STOR ros for jeres behandling af mig og min sygdom. Stor TAK.	Virkelig godt
54	Kan ikke forstå, at man ikke kan gennemgå scanningsbillederne. Det ville være meget nemmere at	Det kan jeg

Bilag 1

	forstå.	ikke vurdere
	56 Ja, det var hele tiden et nyt sted for strålerne. Det var også forskellige tidspunkter.	Intet svar
	60 Efter operation på Århus Sygehus blev min journal væk i forbindelse med overflytning til [anden afdeling]. Herved blev min opstart på strålebehandling forsinket med cirka tre uger. Det må ikke kunne ske! Hvor er kontrollen?	Godt
	66 Min kontaktsygeplejerske gik på ferie, da jeg startede min strålebehandling. Jeg fik at vide, at jeg have en anden imens men blev ikke informeret om, at hun ikke var der hele forløbet. Hun var åbenbart "lånt" fra en anden afdeling, så jeg følte mig lidt "alene", indtil ferien var overstået.	Virkelig godt
	69 Gik ud fra, der blev handlet ud fra journaloplysningerne fra [andet sygehus].	Godt
	71 Jeg måtte gentagne gange bede om, at blive henvist til andet relevant ambulatorium, før det endelig skete. Dette, at jeg blev henvist, var meget positivt for udviklingen af min sygdom.	Godt
	75 Jeg har kun ros til et meget kompetent og omsorgsfuldt personale.	Godt
	80 Fra jeg startede med undersøgelsen, har jeg den opfattelse, at det er gået så hurtigt, som det kunne med at få stillet diagnosen.	Godt
	83 Da jeg først kom i gang syntes jeg, at personalet var dygtige og kompetente, og der var ikke meget ventetid.	Godt
	84 Der blev ikke lavet fejl.	Virkelig godt
	88 Jeg kan kun sige, at jeg har været 100 procent tilfreds.	Virkelig godt
	89 Dagen efter at min speciallæge havde konstateret kræft [], blev jeg kaldt til undersøgelse og sendt i scannere tre steder. Efter det gik der ca. 14 dage, så blev jeg opereret. Det gik fint, det har været en meget dygtig læge, det har han gjort godt. Jeg var indlagt i [over en uge] og fik en meget god behandling.	Virkelig godt
	91 Ja, lægerne glemte at bestille blodprøver, så dem skulle jeg vente på at få taget efter behandling/besøg.	Godt
	93 Jeg oplever, at der bliver lovet den samme læge. Det sker sjældent. Sygeplejeren er sjældent den samme. Der er enkelte læger, jeg ikke vil have, og det sker, at jeg får dem, selvom det er blevet lovet noget andet.	Godt
	94 Jeg havde fire forskellige sygeplejersker til [lidt flere] gange kemo. Det var lige i overkanten, men jeg har selvfølgelig forståelse for, at ens kontaktsygeplejerske ikke kan være der hver gang.	Godt
	107 Kommunikationen mellem de to hospitaler fungerede godt for mit vedkommende. Jeg har [for mange år siden] været igennem den samme behandling. Der er sket en stor positiv forskel fra dengang til nu i forløbet gennem systemet. Den anvendte "brystkræftpakke" (operation på det gamle amtssygehus - genoptræningen samme sted - og onkologisk afdeling) har været rigtig god.	Godt
	108 Kemo var forsinket en enkelt gang. Personalet havde af og til meget travlt, hvilket betød, jeg fik saltvand i lang tid et par gange.	Godt

 111 Afdeling D2 var topklasse. Ambulatoriet rimeligt hele vejen.

Godt

 113 Man kan jo ikke undgå ventetid. Det er en lille ting.

Virkelig godt

Kontrolambulatoriet, Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Kontrolambulatoriet	Samlet indtryk
1	Sidste år blev jeg genindkaldt til en ny røntgenundersøgelse - der var ingen begrundelse herfor. Denne ventetid inden den nye undersøgelse var pinefuld. Heldigvis var der en læge til stede til den nye undersøgelse, så jeg kunne få besked om resultatet med det samme. Det kunne jeg ønske mig hver gang.	Godt
3	Hvis man ikke selv tager initiativ til at tale om spørgsmål 30 - så får man intet at vide. Ingen vejledning.	Intet svar
6	Mange venlige og hjertelige mennesker.	Godt
8	Jeg har somme tider været i tvivl om, hvor jeg evt. skulle henvende mig mellem to kontrolbesøg (sygehus eller praktiserende læge).	Virkelig godt
10	Det involverede sundhedspersonale er kompetente, imødekommende og ansvarsbevidste personer, der gør deres bedste for, at jeg kommer igennem sygdomsforløbet på bedst mulige vis. De skal have så "møj manne" tak.	Virkelig godt
15	Man får at vide, at man er tilknyttet en bestemt læge NN. Desværre holder dette ikke, idet man møder vedkommende forsvindende lidt. I stedet møder man forskellige læger, hvor man har det indtryk, at disse ikke har haft tid til at sætte sig ind i ens sygdomsforløb - de kender ikke rigtigt min journal.	Godt
16	Det tog lang tid, inden jeg fik en ny ambulant tid. Der var vist noget med edb-systemet.	Virkelig godt
21	Har aldrig hørt om motionsprogrammer til lungeopererede. Måtte blot lave alt det, jeg har lyst til - det var ikke trygt i starten!	Godt
26	Jeg må vedgå, at jeg er yderst taknemmelig over, at jeg kan fungere i min tilværelse, som tilfældet er. [Efter over 30 år med flere sygdomme] er jeg ERKLÆRET RASK.	Godt
27	Sidste gang, vi var der, syntes jeg, vi fik for lidt information. Vi var til samtale cirka to minutter og vi havde kørt [meget langt], og skulle også hjem igen. Alle andre gange har været perfekte, endda meget fine.	Virkelig godt
36	Jeg finder, at personalet [] i den grad er venlige og kompetente. De mangler ikke smil eller godt humør.	Godt
38	Jeg mangler, at min praktiserende læge får udskrift jævnligt fra jer, og det sker ikke.	Godt
44	Personalet i aftenvagte som jeg mødte, var alle meget søde og venlige, men under de 25 behandlinger jeg skulle have, vil jeg anslå, at jeg mødte 30-40 forskellige. Jeg savnede en kontaktperson.	Godt
49	Jeg ved ikke, hvilke informationer min egen læge har modtaget!	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| ✎ | 54 Alt for mange forskellige læger/sygeplejersker, som skal forholde sig til ens sygdom. Det er meget utrygt. Har hørt mange andre sige det samme! | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 57 Har ikke fået ret meget information. Har spurgt specifikt til forskellige kosttilskud og vegetariske soya produkter i forbindelse med kræft, men det vidste lægerne ikke noget om. N.B. Det er flere år siden, jeg spurgte om dette. | Virkelig godt |
| ✎ | 69 Det store fællesventeværelse minder lidt om helvedes forgård (hm!). | Godt |
| ✎ | 77 Lidt svært at besvare entydigt, da jeg har haft flere læger. Ved de første læger oplevedes kommunikationen MEGET dårlig. NU fungerer det fantastisk. | Godt |
| ✎ | 80 At det er forskellige læger og sygeplejersker man har mødt, så kan man godt blive lidt forvirret, selvom alle vil det godt. | Godt |
| ✎ | 81 Jeg kan altid ringe og tale med én, når der er og har været noget, jeg har været i tvivl om. | Godt |
| ✎ | 90 Jeg har været meget tryk i de ti år, jeg har gået til undersøgelse. | Godt |
| ✎ | 93 Det er ikke godt med for meget ventetid. Det virker tilfældigt, hvilken læge jeg får. Personalet er altid venlige, men har i mit tilfælde haft svært ved at samarbejde med lægerne på Z. Jeg savner også en fast kontaktsygeplejerske, der er inde i mit forløb, da det er svært for mig og min mand at overskue, hvad der findes af nye behandlinger, hvad er bedst for mig osv. | Godt |
| ✎ | 104 Undersøgelserne oplever jeg som meget overfladiske, så det gør mig utryk ved, om det bliver opdaget i tide, såfremt min sygdom bryder ud igen. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 107 Jeg har en enkelt gang haft telefonisk kontakt til ambulatoriet i forbindelse med indtagning af mine piller. Jeg fik et hurtigt og kompetent svar fra en af sygeplejerskerne. | Godt |
| ✎ | 112 Sygehuspersonalet interesserer sig ikke for mit liv "udenfor" sygdomsforløbet. Svarer på spørgsmål, men fortæller ikke aktivt noget om en sund livsstil. | Godt |