

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)
Medicinsk Afdeling, Holstebro
Hospitalenheden Vest



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	25

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:	89
Besvarelser fra afsnittets patienter:	72
Afsnittets svarprocent:	81%

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).

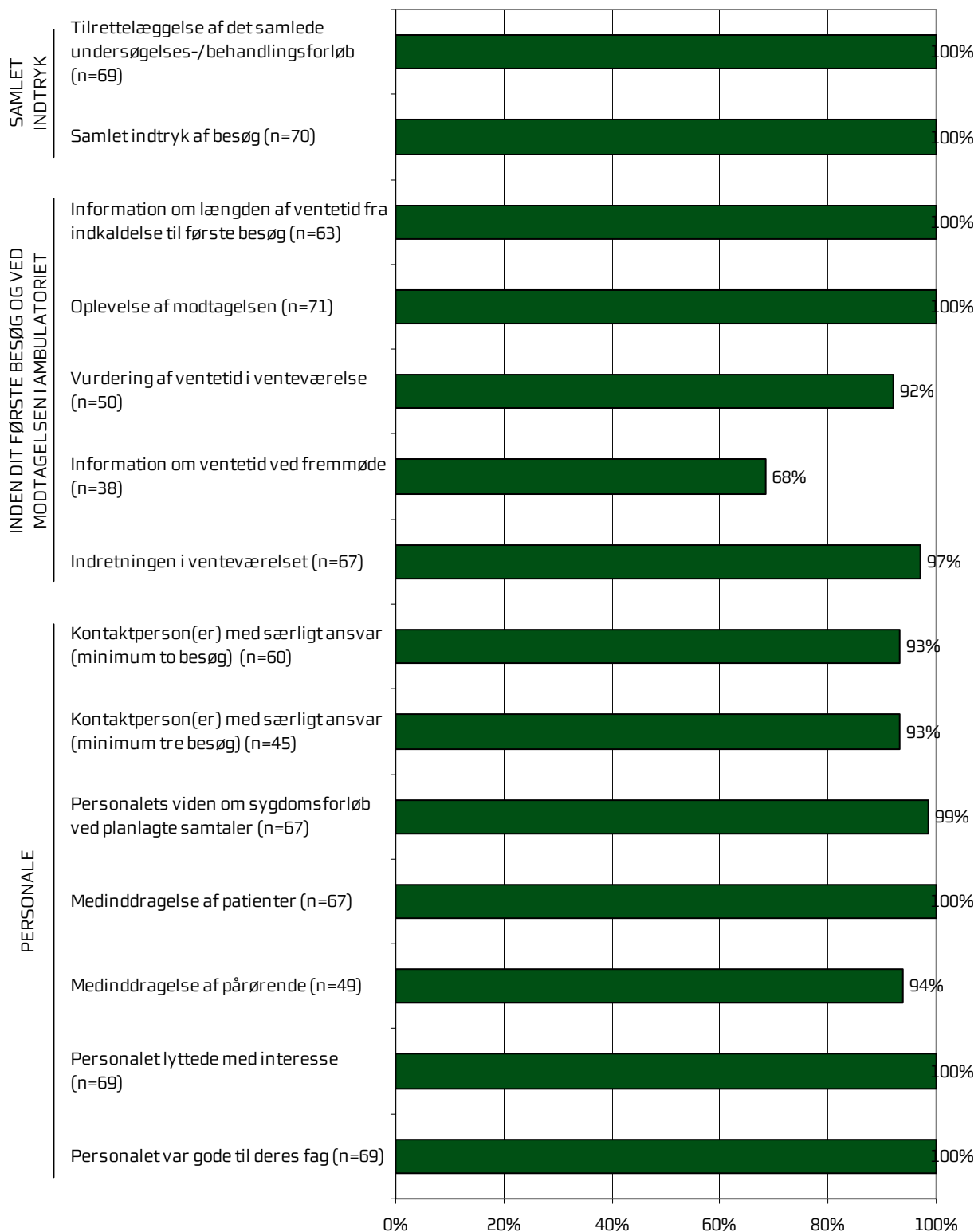
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

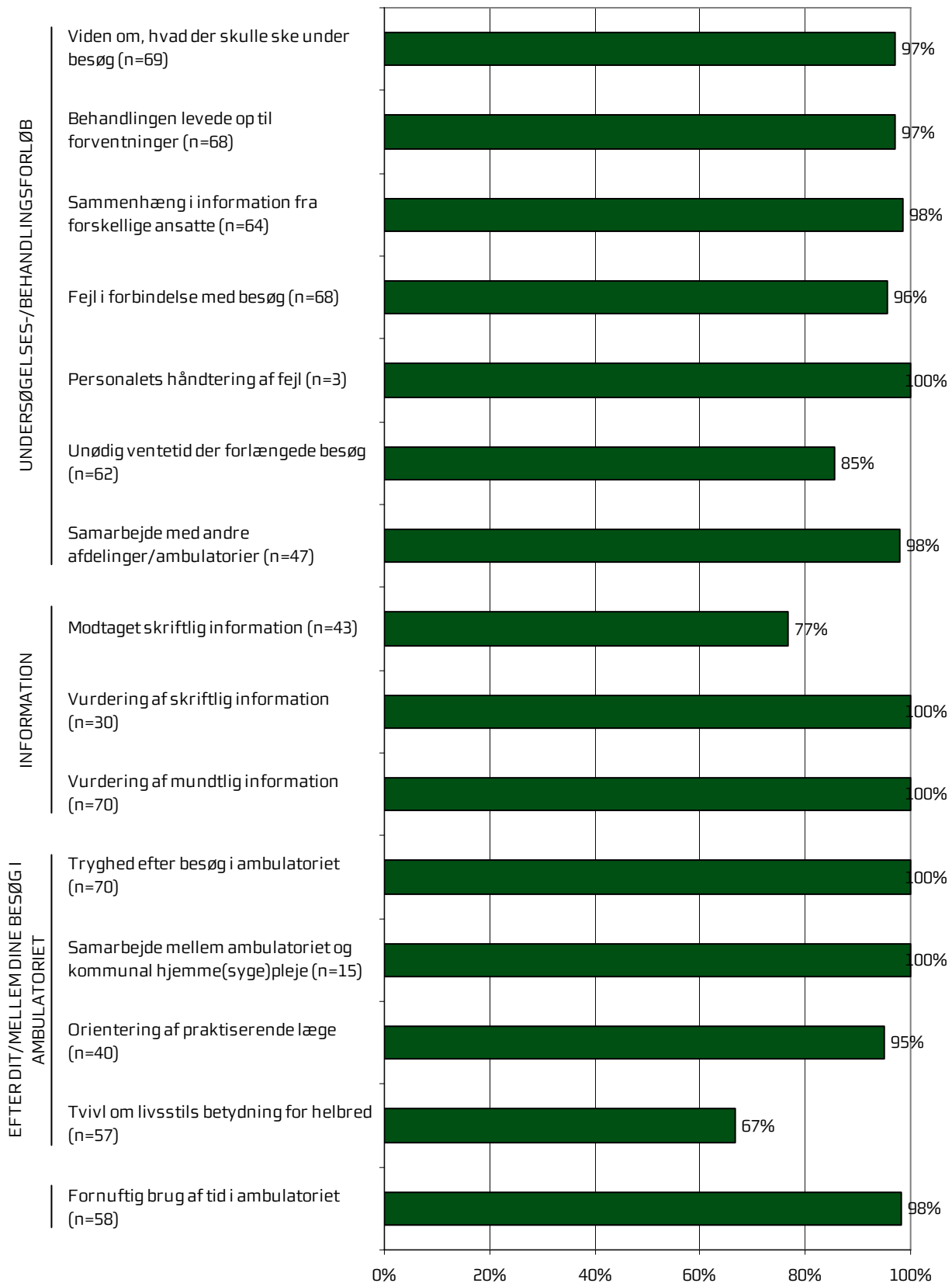
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

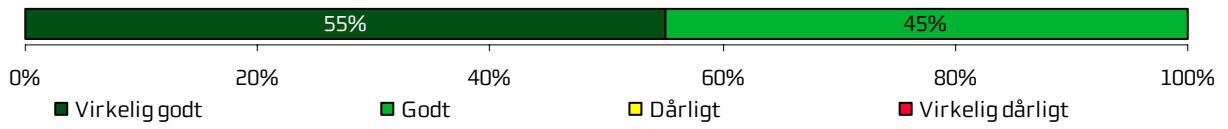
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

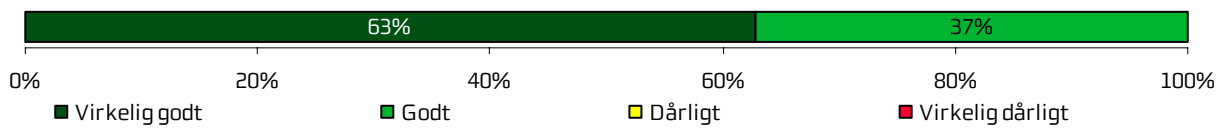
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=69)



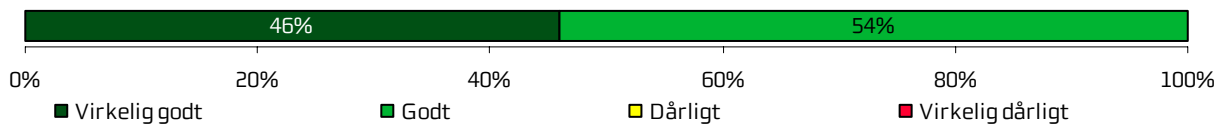
Samlet indtryk af besøg (n=70)



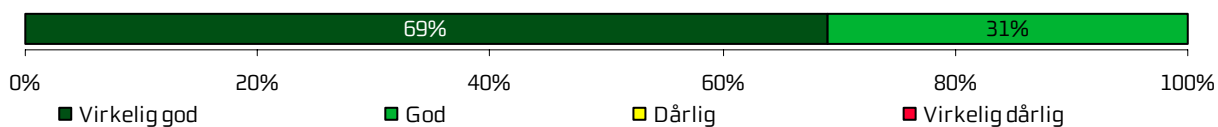
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	98 %	100 %	88 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	98 %	100 %	92 % *	97 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

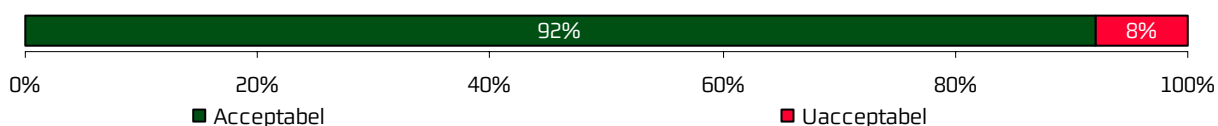
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=63)



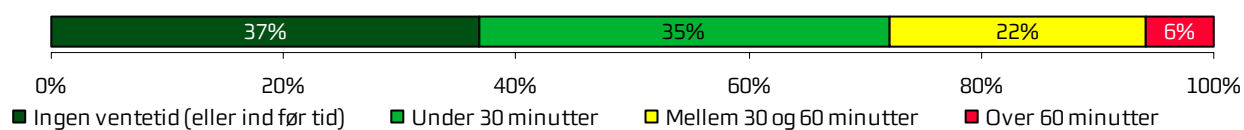
Oplevelse af modtagelsen (n=71)



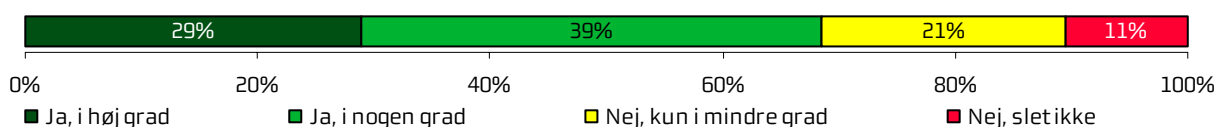
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=50)



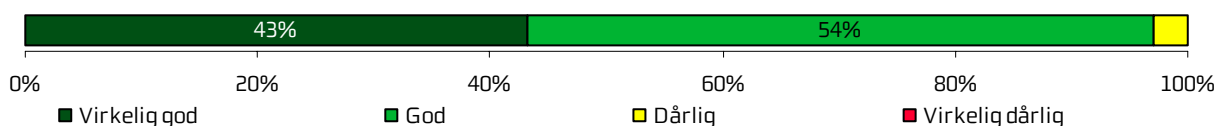
Længde af ventetid i venteværelse (n=68)



Information om ventetid ved fremmøde (n=38)



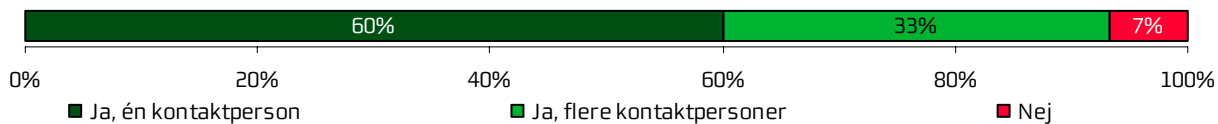
Indretningen i venteværelset (n=67)



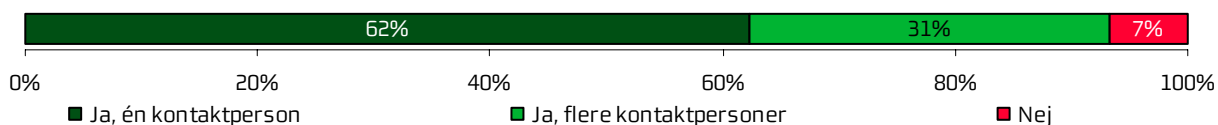
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		100 %	-	100 %	83 % *	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		92 %	-	100 % *	75 % *	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		68 %	61 %	78 %	28 % *	48 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		97 %	92 %	100 %	71 % *	89 % *

Personale

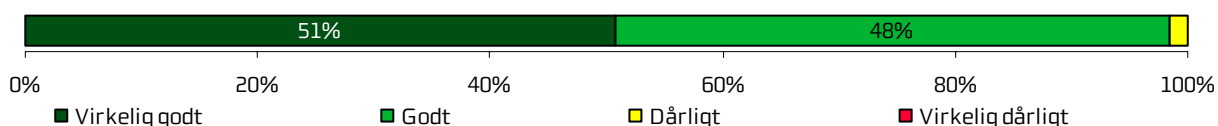
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=60)



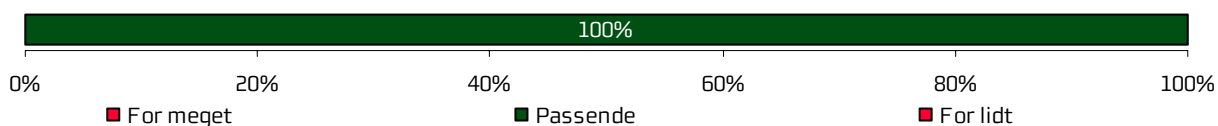
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=45)



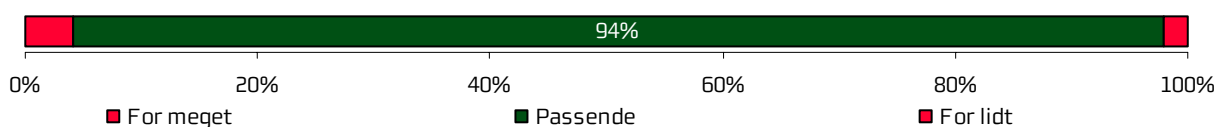
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=67)



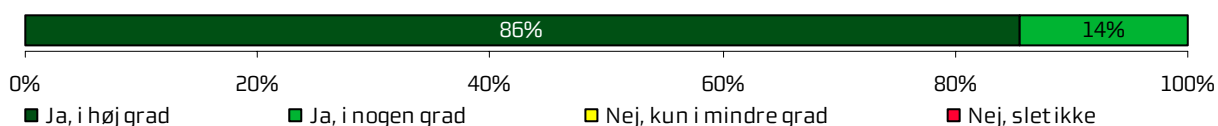
Medinddragelse af patienter (n=67)



Medinddragelse af pårørende (n=49)



Personalet lyttede med interesse (n=69)



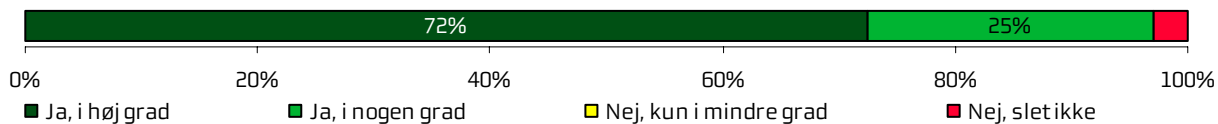
Personalet var gode til deres fag (n=69)



	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)		93 %	92 %	100 %	57 % *	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		93 %	-	100 %	52 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		99 %	100 %	100 %	80 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		100 %	94 %	100 %	86 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	94 %	100 % *	75 % *	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		100 %	100 %	100 %	85 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	100 %	100 %	93 % *	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

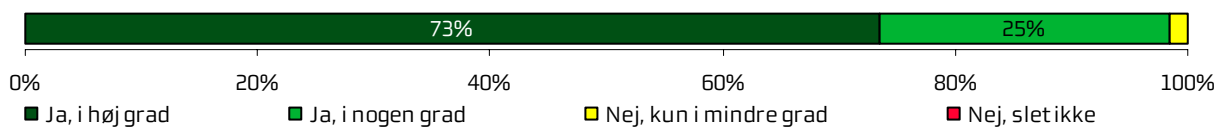
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=69)



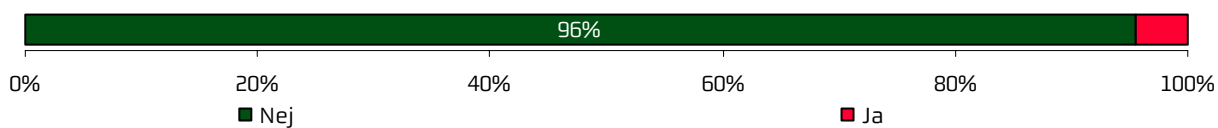
Behandlingen levede op til forventninger (n=68)



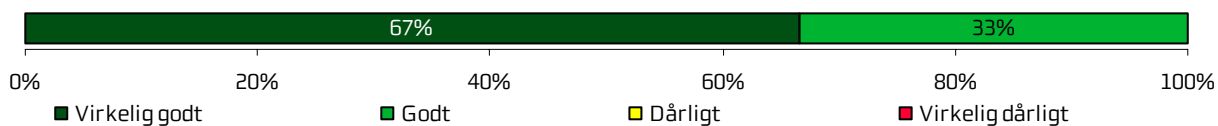
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=64)



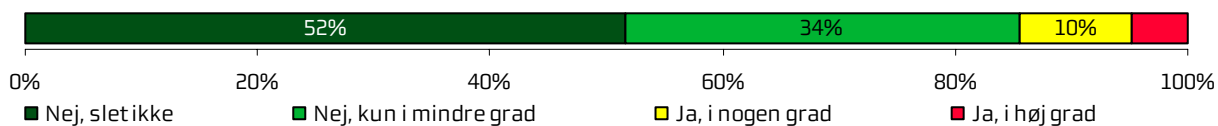
Fejl i forbindelse med besøg (n=68)



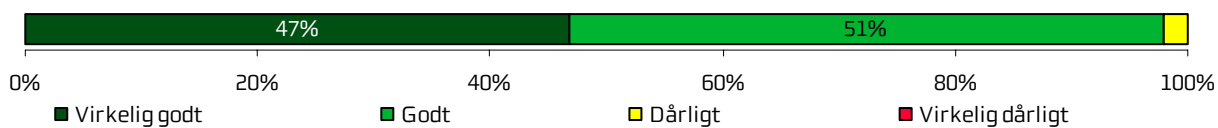
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=62)



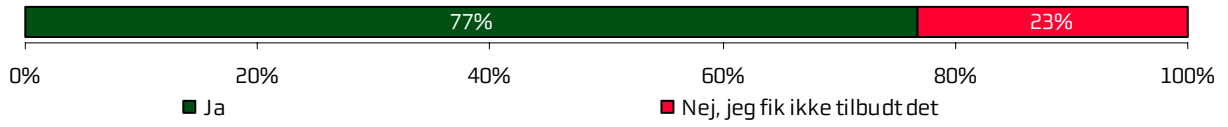
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=47)



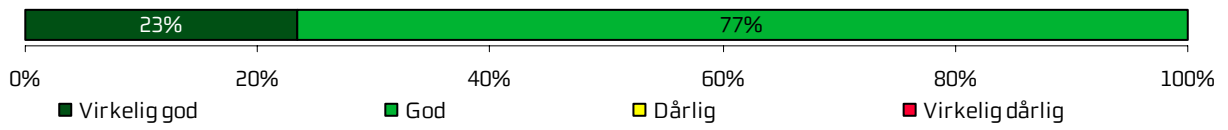
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	96 %	100 %	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	96 %	100 %	86 % *	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		98 %	98 %	100 %	81 % *	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	-	100 %	85 % *	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	86 %	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		85 %	81 %	100 % *	73 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		98 %	100 %	100 %	84 % *	95 %

Information

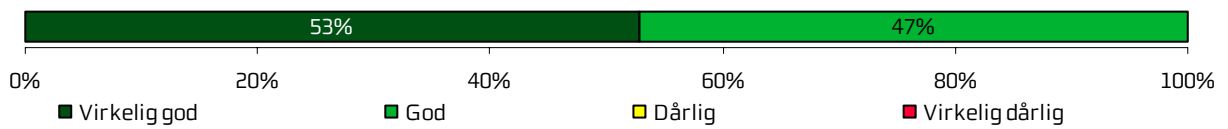
Modtaget skriftlig information (n=43)



Vurdering af skriftlig information (n=30)



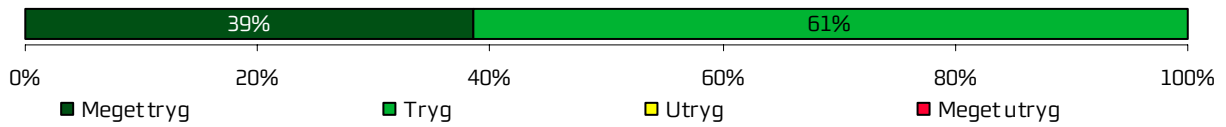
Vurdering af mundtlig information (n=70)



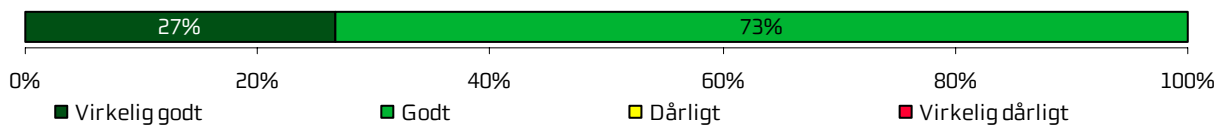
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		77 %	-	99 % *	58 % *	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	96 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	98 %	100 %	89 % *	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

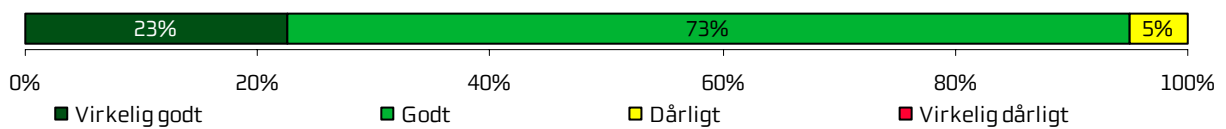
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=70)



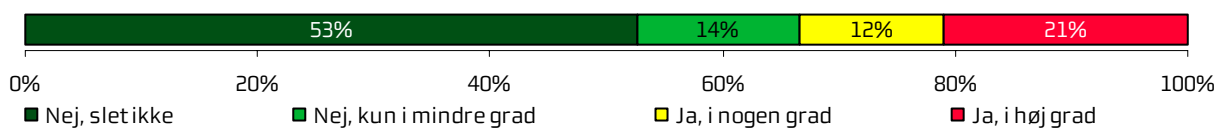
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=40)



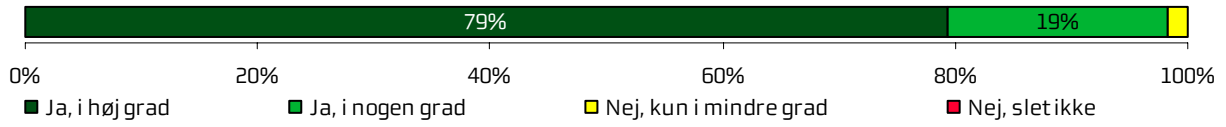
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=57)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	96 %	100 %	85 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	100 %	100 %	80 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		95 %	97 %	100 %	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	66 %	95 % *	49 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=58)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	95 %	100 %	90 % *	97 %

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.














Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet), Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	Samlet indtryk
1	To små borde i venteværelset med plads til at sidde ved, så man ikke skal sidde bænket ved væggen. STILLE musik i venteværelset, (eller et enkelt tv) eller tidsskrifter i venteværelset. Det er meget flot med kaffe og vand m.m. Alle er altid venlige og imødekommende, DEJLIGT.	Virkelig godt
2	Jeg tvivler på, at det kan gøres meget bedre. Man får altid en god behandling.	Virkelig godt
3	Men følte sig hjemme i Holstebro.	Virkelig godt
4	At finde en parkeringsplads, men det kan ambulatoriet vidst ikke gøre noget ved. Venlig hilsen en meget tilfreds patient.	Virkelig godt
5	Jeg synes, at ambulatoriet skal have en stor tak for den behandling, jeg har fået gennem årene.	Virkelig godt
6	Reducere ventetiden. De nye stole i venteværelset er ubekvemme. Personalet er altid venlige og imødekommende (minus én læge). Der er stor udskiftning på lægesiden, mange nye, men meget søde.	Godt
7	Alt var for mig behageligt og søde, kompetente personer tog hånd om mig - så jeg kan ikke finde på noget, der kan ændres, da hele forløbet med blodprøver, hjertediagram ultralydsscanning og røntgen bare kørte uden de store pauser. Perfekt for mig og tak til de personer, jeg var ved.	Virkelig godt
8	Alle, både læger, sygeplejerske og laboranter har været søde, smilende og altid venlige, selvom travlheden er der.	Virkelig godt
9	Alle er smilende. Selv når der er meget travlt, har de tid til dig. Og når du kommer, så kender alle dig ved navn. Godt gået.	Virkelig godt
12	Meget professionelt. Både læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
13	Dygtige læger, personale, og fint med en kontaktperson.	Virkelig godt
14	Jeg har under hele mit sygdomsforløb fået en god og kærlig pleje af hele personalet.	Godt
15	Det skal blive, hvor det er nu.	Virkelig godt
17	Kunne sommetider tænke mig, om jeg havde en kontaktperson, som var rigtig godt inde i min "historie". Generelt et venligt og imødekommende personale.	Godt
18	Der burde ikke være så lang ventetid.	Godt
19	Stor ros til personalet på hæmatologisk dagsafsnit. De gør et fantastisk arbejde, er altid søde og lever med i patienternes sygdom. Selvom man ikke altid har det godt når man går derfra, har man altid en god følelse af, at man bliver taget hånd om. Tak for det.	Virkelig godt

✎	20 Når den medicinske behandling er startet, bør du informeres om evt. bivirkninger i forbindelse med dette.	Godt
✎	22 Det skal fortsætte på samme måde.	Virkelig godt
✎	23 Overfor mig er de søde og venlige, både sygeplejersker og læger.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	25 De har altid taget godt imod mig og behandlet mig godt - også med hensyn til, at jeg somme tider har fået lavet min tid om pga. fiskeri.	Virkelig godt
✎	26 En afdeling med meget bedre funktion end det langt større ambulatorium på andet sygehus. I Holstebro møder jeg hver gang den samme topprofessionelle læge, der har taget ansvar for mig og min [bestemte] form for [kræft]. Alle omkring ham har overskud i en travl hverdag til at behandle og vise personlig interesse for patienterne. Seks stjerner af seks mulige.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	27 Venligt og imødekommende personale.	Virkelig godt
✎	28 Jeg synes, at der er en del gange har været meget ventetid, (over en time).	Virkelig godt
✎	29 Gennem de år, som jeg har været patient på Hæmatologisk Dagafsnit, er jeg altid blevet mødt med et velorienteret personale, og der har været fuld åbenhed om mit forløb, som har givet mig stor tillid til både sygeplejersker og læger.	Virkelig godt
✎	30 Jeg er en meget tilfreds patient, som jeg takker min omsorgsfulde, rolige og søde NN for, og min kontaktsygeplejerske NN, som giver sig tid til os, hun er en meget dejlig person.	Virkelig godt
✎	31 De første gange havde jeg flere forskellige læger. Jeg er glad for, at jeg nu flere gange har haft den samme læge.	Godt
✎	32 Fantastisk personale :-)	Virkelig godt
✎	33 Jeg kan godt lide måden, det fungerer på, når jeg er til kontrol [regelmæssigt]. Jeg frygter, at planer om et megasygehus med måske fire gange så mange patienter vil fjerne den personlige kontakt, som det er nu. Jeg MEGET tilfreds.	Virkelig godt
✎	35 Jeg har kun ros til personalet i ambulatoriet. Venlige, professionelle og gode til den individuelle behandling/pleje.	Virkelig godt

Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet), Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?**

	ID	Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	Samlet indtryk
	6	Jeg er kommet i ambulatoriet ca. hver tredje måned i [mange] år og oplever af og til lange ventetider på op mod en time, men det svinger meget.	Godt
	9	Jeg husker det som en rigtig positiv oplevelse lige bortset fra selve diagnosen. Men det er ved at være [flere] år siden.	Virkelig godt
	10	Søde og imødekommende sygeplejersker, som forholdte sig roligt og virkede medfølede.	Godt
	12	Professionelt og imødekommende. God atmosfære.	Virkelig godt
	15	Jeg blev taget godt imod af min kontaktsygeplejerske [i vinteren] 2002. Jeg er overflyttet fra andet syghus.	Virkelig godt
	17	Da jeg har været patient indenfor denne "kategori" i mange år - så ved jeg, hvor lang tid det tager (blodprøverne skal jo være klar)!	Godt
	21	Professionelt og venligt ved hvert besøg i de [mange] år, jeg har været tilknyttet Hæmatologisk Dagafsnit.	Virkelig godt
	22	Jeg er meget, meget tilfreds.	Virkelig godt
	24	Det er [mange] år siden.	Virkelig godt
	29	Nej, det er nu en del år siden, så jeg husker ikke så meget om det første besøg, men jeg er altid blevet mødt af et positivt personale, og har derfor et godt forhold til ambulatoriet.	Virkelig godt
	31	Der var kun få dages ventetid (en weekend).	Godt
	32	Blev indkaldt/henvist dagen før undersøgelsen.	Virkelig godt
	34	Jeg er kommet på ambulatoriet gennem mange år, flere gange om året. Jeg kan dårligt huske mit første besøg, men har altid fået en god behandling.	Godt






Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet), Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	Samlet indtryk
3	Alle var søde og venlige.	Virkelig godt
9	Fik med det samme en kontaktsygeplejerske, som jeg stadig har mest med at gøre.	Virkelig godt
11	Blev modtaget af et venligt personale, som fortalte, hvad der skulle ske den dag, og at han/vi så måske blev indkaldt igen.	Godt
16	De kender alle sammen mit navn, for kommer en gang hver tredje måned, så det er en meget god modtagelse.	Godt
17	Ikke brug for information, da jeg kender til ventetiden.	Godt
19	Kan ikke husket andet end, at det var godt. Det er lang tid siden med første besøg.	Virkelig godt
26	Man bliver imødekommet som et menneske og ikke kun som en patient.	Det kan jeg ikke vurdere
30	Kun gode til at sige. Jeg kom i behandling samme dag, som jeg fik at vide, jeg havde kræft.	Virkelig godt
32	Utrolig god. Skulle have fortaget rygmarvsprøve på grund af alvorlig mistanke om galoperende leukæmi. Personalet var, som altid) meget informerende, lydhøre og omsorgsfulde.	Virkelig godt
33	Jeg blev taget imod af NN, og det var som om, at hun allerede "kendte mig".	Virkelig godt
35	Jeg har altid kun fået god modtagelse og følt mig velkommen i ambulatoriet.	Virkelig godt

Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet), Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	Håndtering af fejl
	4	Ingen.	Intet svar
	8	Ingen.	Intet svar
	10	De havde fejldoseret min medicin, så jeg ville trappe for hurtigt ud af min medicin. De var dog hurtige til at kontakte mig efter, og undskyldte og beklagede mange gange.	Virkelig godt
	27	Ved første besøg fik jeg ikke udleveret medicin, da lægen var afløser, og han vidste ikke, at man her på denne afdeling fik udleveret medicinen gratis. Han udskrev recept, som vi så brugte ved køb af medicinen.	Virkelig godt
	32	Diagnosen [] er noget lægerne ikke ved så meget om. Lidt forskellig indstilling fra lægerne - én læste om diagnosen, mens jeg var der, men lægerne virker, trods det, meget kompetente.	Intet svar



Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet), Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	Samlet indtryk
1	Når behandlingen tager fire-fem timer, ville det være fint med mulighed for internetforbindelse. Dermed kan man være heldig ikke at miste en hel arbejdsdag og lignende.	Virkelig godt
7	Alle prøver kørte slag i slag - meget lidt ventetid. Jeg var igennem fire afdelinger - og det fungerede bare perfekt - og alle var så søde og venlige med smil!	Virkelig godt
11	Vi mener, de burde have sagt, at lægen ikke var til stede, og en anden skulle tage over. Hun skulle så læse hele rapporten/journalen igennem, og kontaktede så den ordinerende læge for, hvad, hun skulle gøre. Plus hun rådførte sig med læge NN. Lægen undskyldte meget ventetiden, og var venlig og til at tale med.	Godt
16	Ventetid er der kun, fordi jeg skal vente på svar fra mit blod.	Godt
21	Super godt.	Virkelig godt
22	Jeg vil sige tusind tak til sygeplejerske NN. Hun er det bedste i verden.	Virkelig godt
26	Meget professionelt, altid samme læge og kontaktsygeplejerske, men øvrigt personale kender mig ved navn og spørger til, hvordan jeg har det.	Det kan jeg ikke vurdere
29	Alt har været ok.	Virkelig godt
30	Jeg har ingen negative ting at sige om ambulatoriet.	Virkelig godt
32	Utroligt behageligt personale. Føler sig meget velkommen... og husket.	Virkelig godt

Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet), Medicinsk Afdeling, Holstebro, Hospitalsenheden Vest

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

	ID	Kommentarer - Hæmatologisk Dagafsnit (ambulatoriet)	Samlet indtryk
	11	Skulle vente to måneder og så se, hvordan sygdommen udartede sig. Det var det andet besøg, jeg har skrevet om. Det første besøg var uden nogle problemer eller ventetid.	Godt
	32	Er glad for, at man vil bibeholde kontakten, og at jeg bliver kaldt til jævnlig kontrol.	Virkelig godt