

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**D6**

**Onkologisk Afdeling D**

**Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	386
Besvarelser fra afsnittets patienter:	289
Afsnittets svarprocent:	75%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



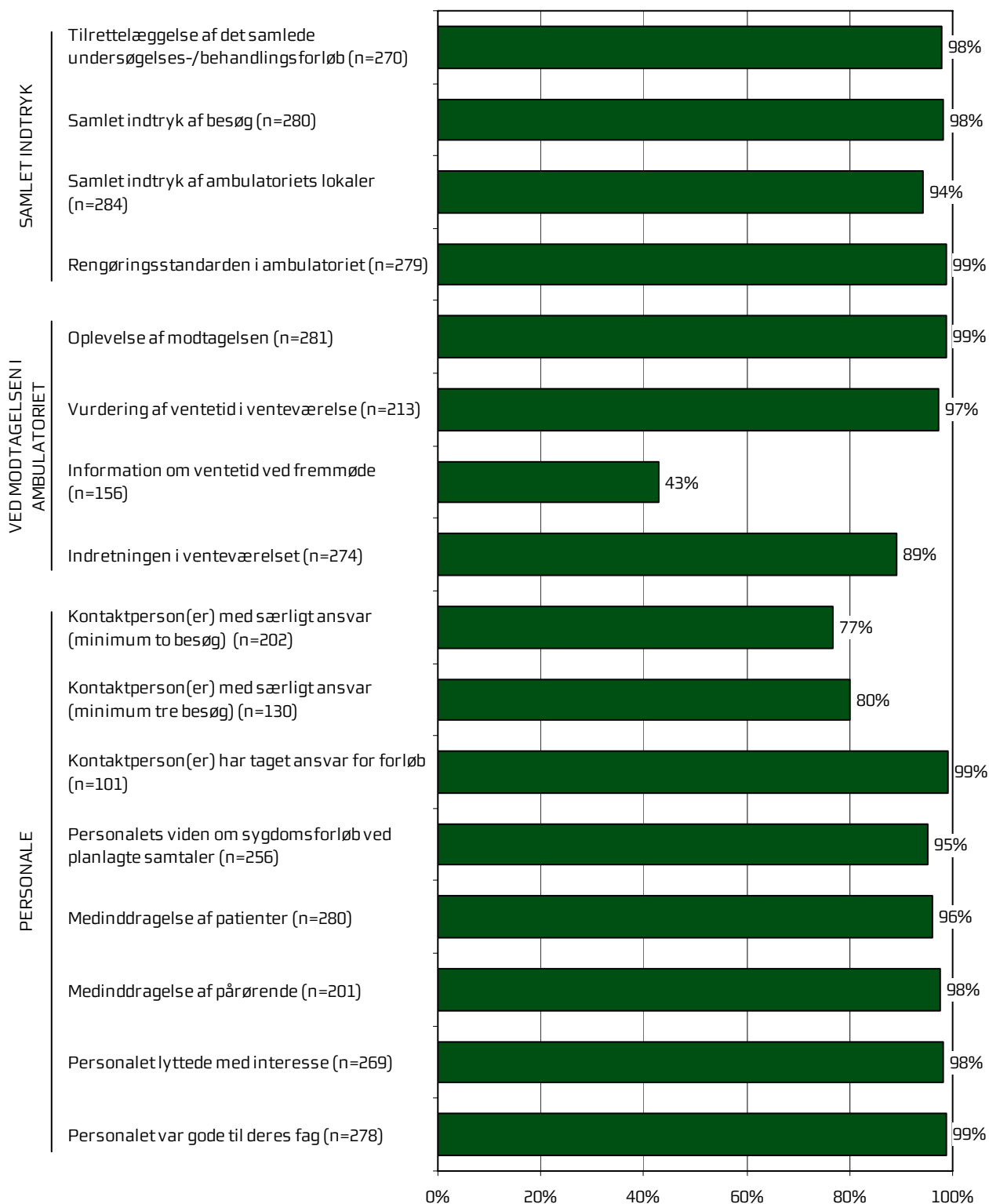


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

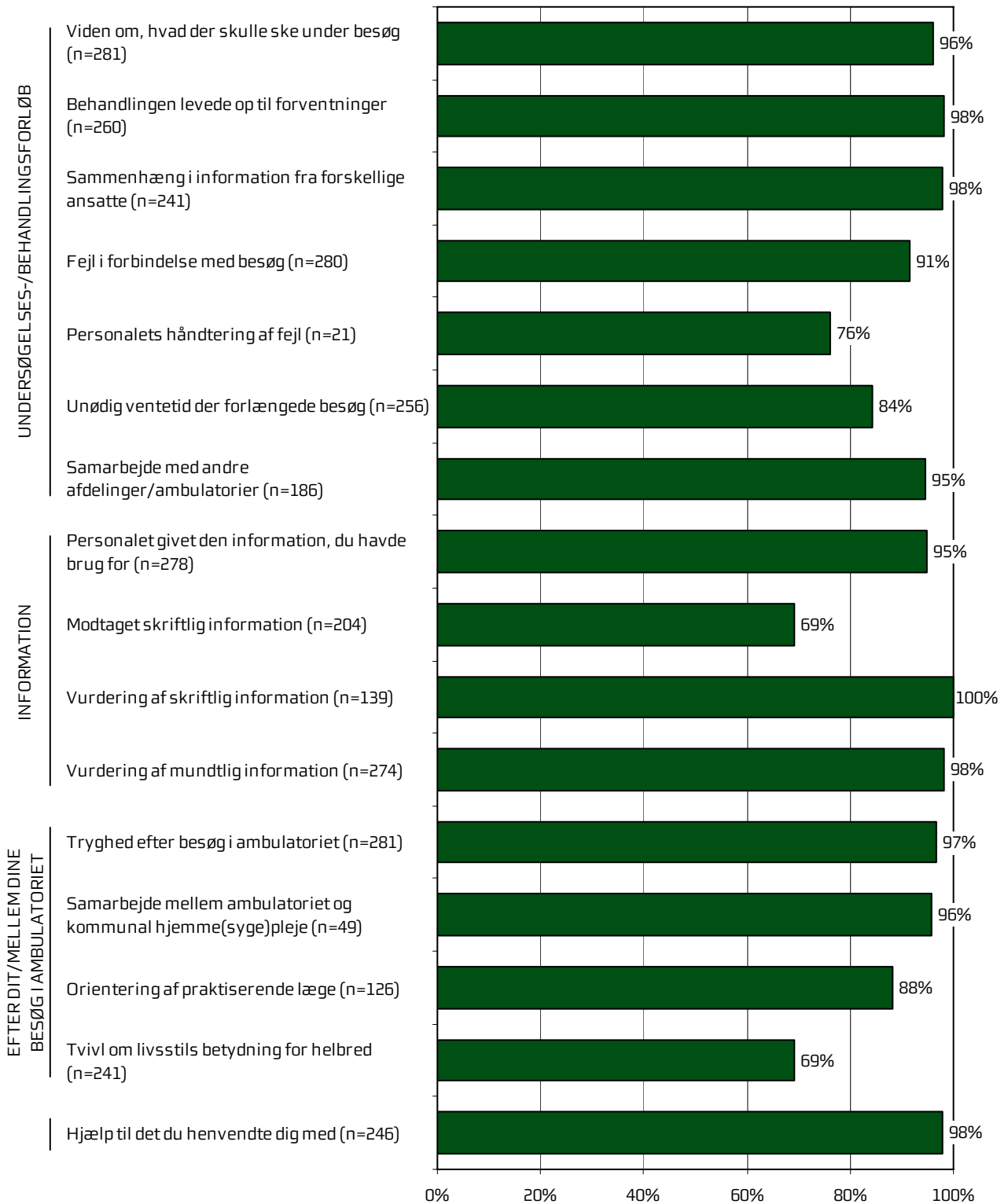
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Kontrolambulatoriet

2009-tallet er for: Kontrolambulatoriet

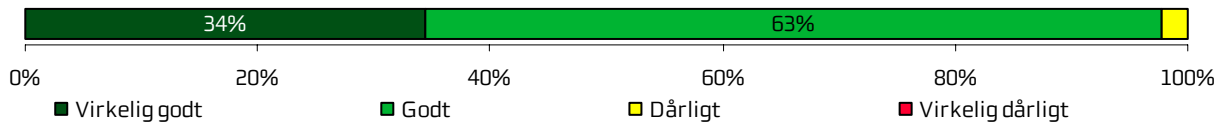
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

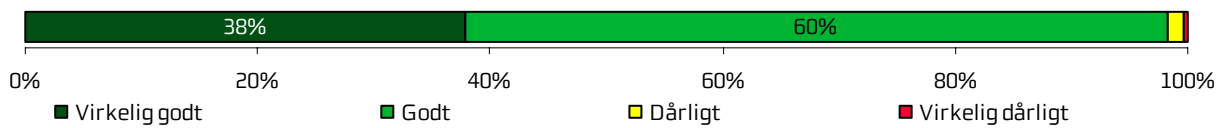
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

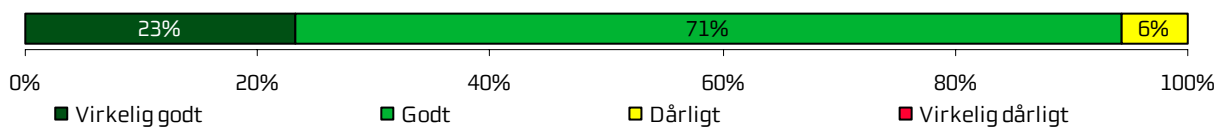
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=270)



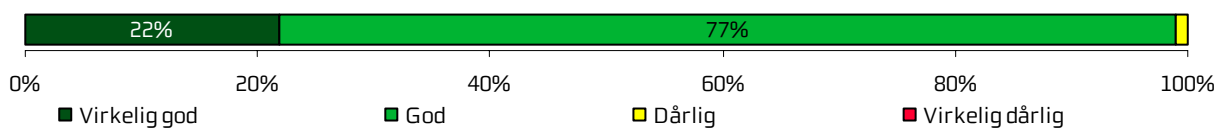
Samlet indtryk af besøg (n=280)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=284)



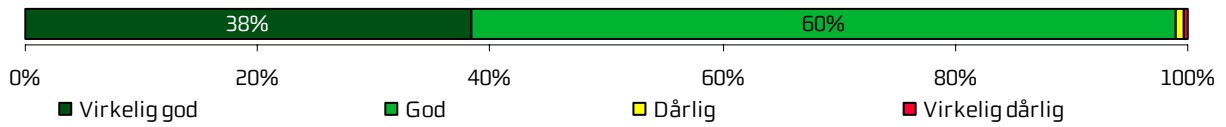
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=279)



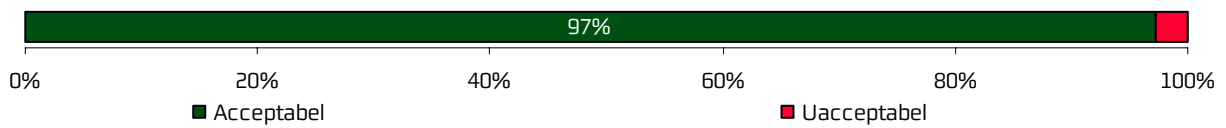
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	99 %	96 % *	100 % *	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	100 %	95 % *	100 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	-	-	100 % *	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	91 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=281)



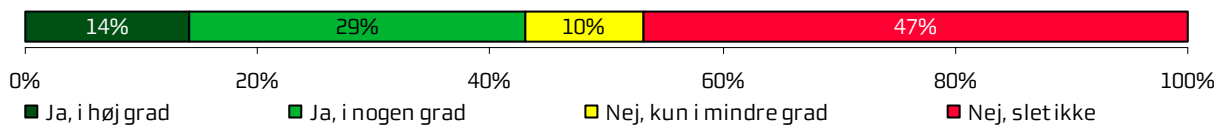
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=213)



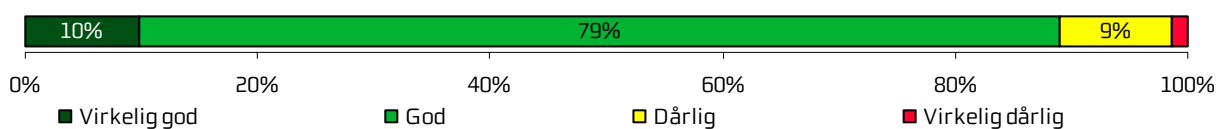
Længde af ventetid i venteværelse (n=273)



Information om ventetid ved fremmøde (n=156)



Indretningen i venteværelset (n=274)

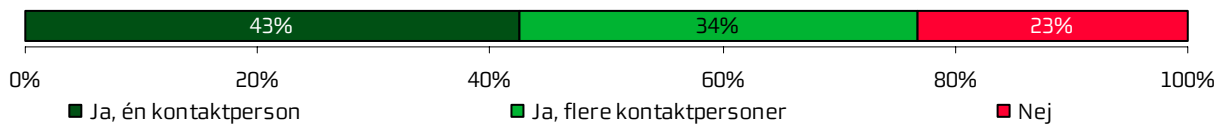




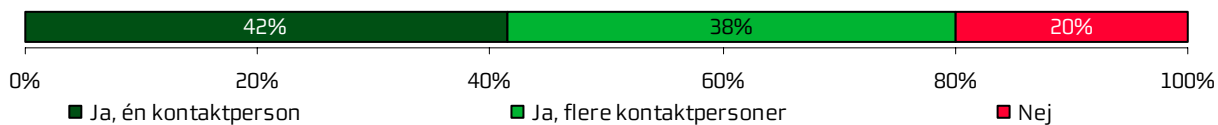
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	97 %	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	43 %	47 %	45 %	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	83 % *	78 % *	97 % *	57 % *	80 % *

## Personale

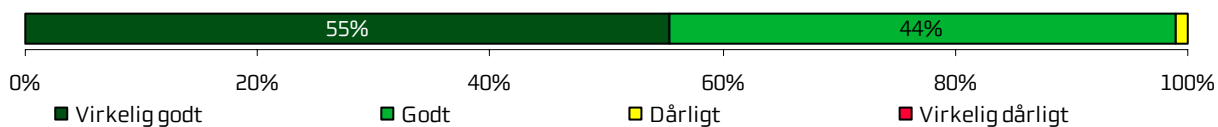
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=202)



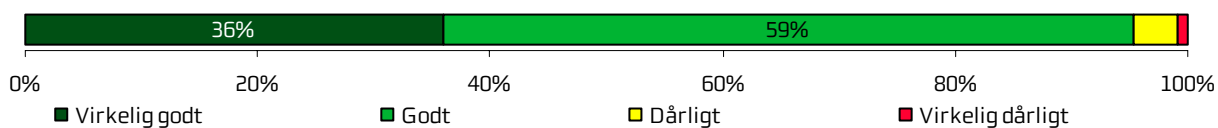
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=130)



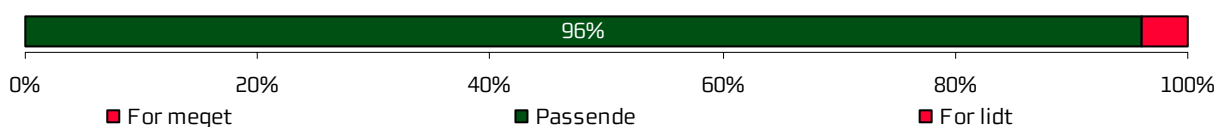
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=101)



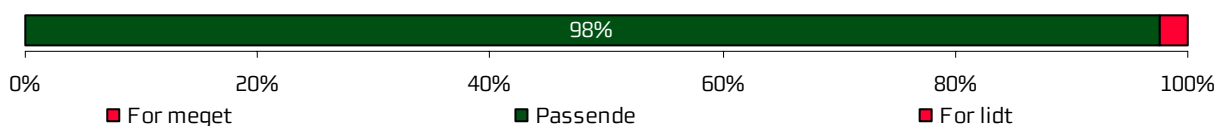
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=256)



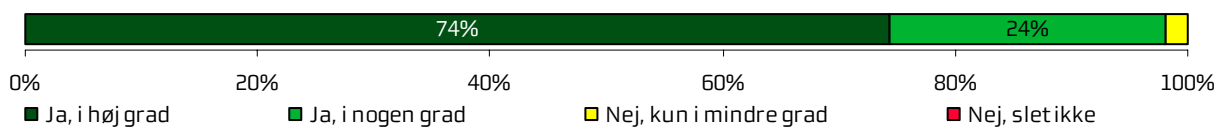
Medinddragelse af patienter (n=280)



Medinddragelse af pårørende (n=201)



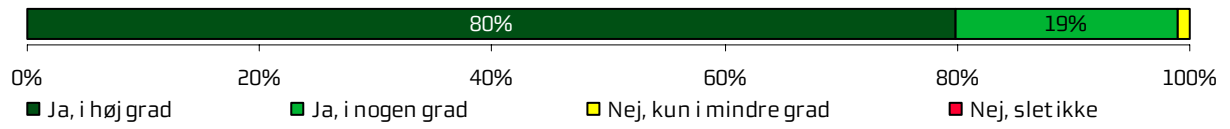
Personalet lyttede med interesse (n=269)



	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)	77 %	81 %	70 % *	100 % *	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	80 %	87 %	-	100 % *	57 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 %	88 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	96 %	90 % *	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	97 %	97 %	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98 %	95 %	93 % *	100 % *	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	99 %	95 % *	100 % *	89 % *	96 % *

## *Personale (fortsat)*

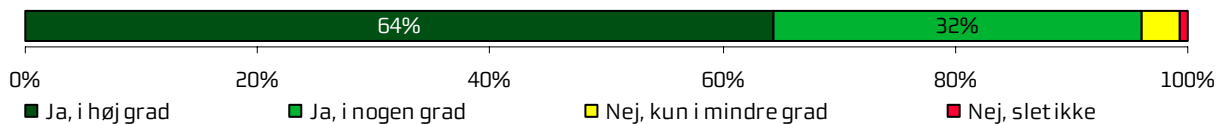
Personalet var gode til deres fag (n=278)



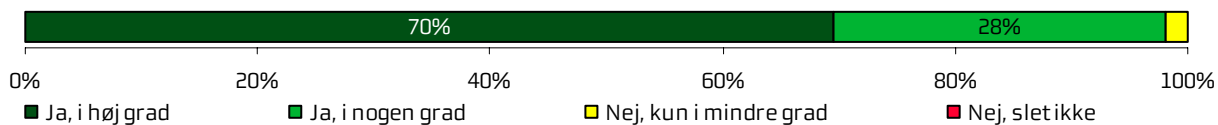
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	98 %	100 %	92 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=281)



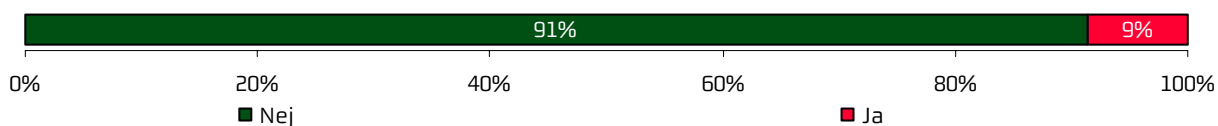
Behandlingen levede op til forventninger (n=260)



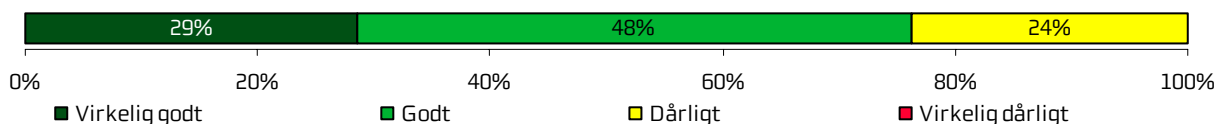
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=241)



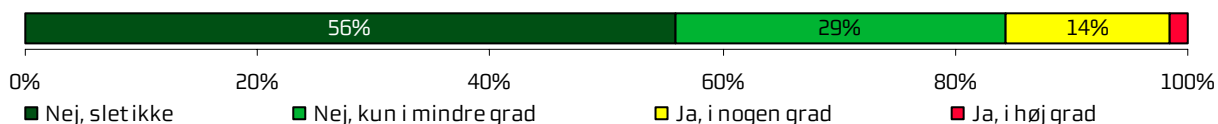
Fejl i forbindelse med besøg (n=280)



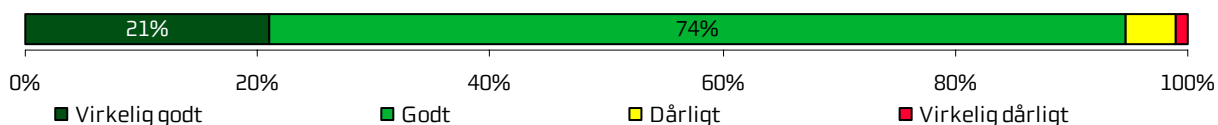
Personalets håndtering af fejl (n=21)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=256)



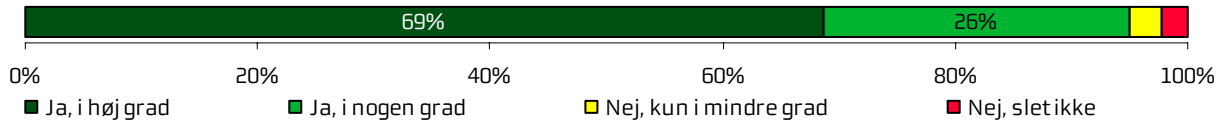
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=186)



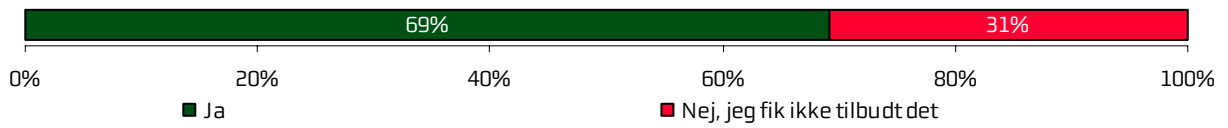
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	96 %	99 % *	73 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	98 %	94 % *	100 % *	81 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	96 %	92 % *	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	76 %	100 % *	-	81 %	52 %	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	84 %	84 %	74 % *	100 % *	67 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	92 %	88 % *	100 % *	81 % *	92 % *

## Information

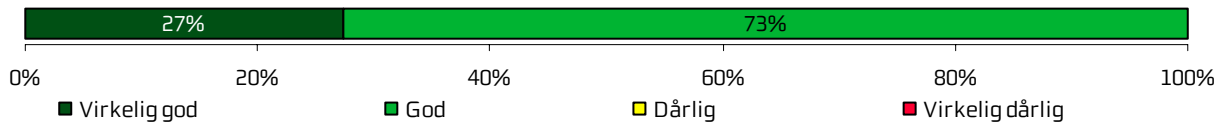
Personalet givet den information, du havde brug for (n=278)



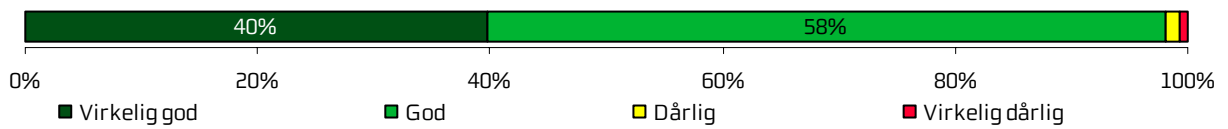
Modtaget skriftlig information (n=204)



Vurdering af skriftlig information (n=139)



Vurdering af mundtlig information (n=274)

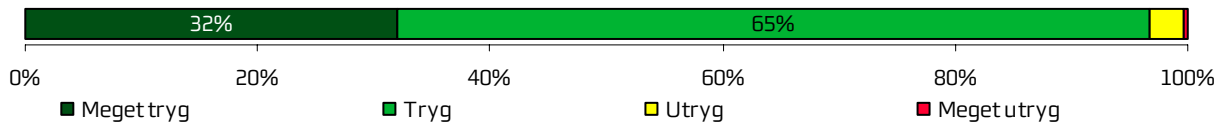




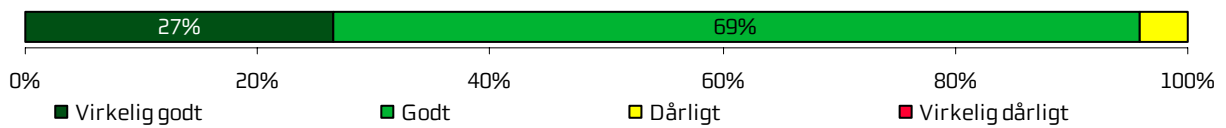
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	69 %	67 %	-	100 % *	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	99 %	94 % *	100 %	91 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	96 % *	100 % *	89 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

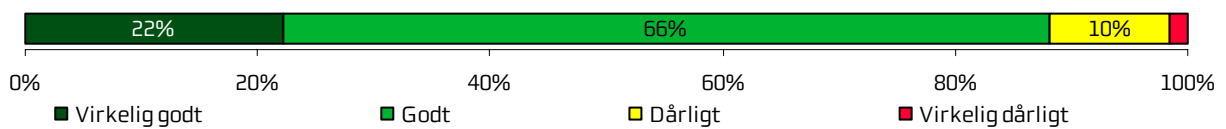
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=281)



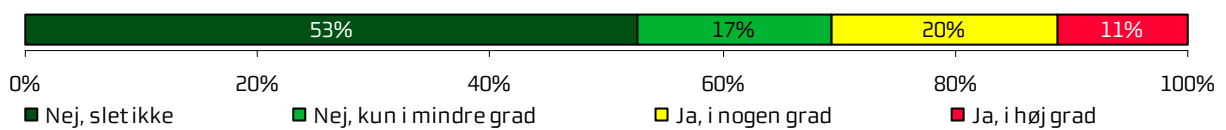
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=49)



Orientering af praktiserende læge (n=126)



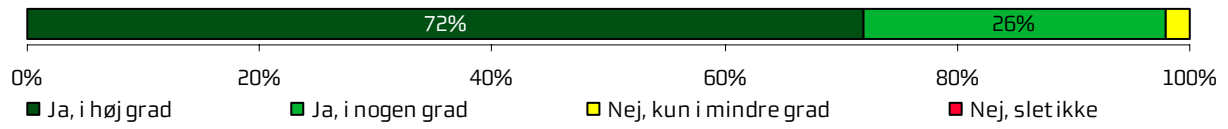
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=241)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	93 % *	100 % *	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	90 %	80 % *	100 %	77 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	84 %	84 %	96 % *	60 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	77 %	74 %	91 % *	54 %	75 % *

## Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=246)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	-	-	100 % *	86 % *	95 % *



## 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.

## D6

## Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - D6	Modtagelsen
3	Ved ankomst skal jeg møde først ved reception på første sal i bygning S og herefter gå til reception til røntgenundersøgelsen og derefter tilbage.	God
8	Vist rundt og informeret om afdelingen og de enkelte lokaler.	Virkelig god
9	Blev ikke modtaget i ambulatoriet.	Intet svar
12	Jeg blev sendt fra én afdeling til en anden, godt nok med beklagelse!	God
16	Altid venlig modtagelse.	Virkelig god
18	Kære personale! Jeg har lyst til at sige tusind tak for en suveræn og helt fantastisk behandling og imødekommenhed fra jeres side. Jeg har følt mig rigtig, rigtig godt behandlet og meget tryk i forløbet. I har vist så meget omsorg og forståelse. Det har været dejligt, og har betydet meget for mig.	Virkelig god
19	Følte mig meget tryk ved den måde, jeg blev informeret på. Lægen gjorde meget ud af at sikre sig, at jeg fik svar på alle relevante spørgsmål.	Virkelig god
25	Smilende personale. Fik svar på alle spørgsmål. Giver tryghed.	Virkelig god
34	Min strålebehandling foregik altid om aftenen, derfor ingen kontakt til personalet før behandlingen.	Virkelig god
38	Positiv og meget venlig. Havde sat sig ind i min situation og interesserede sig for mig som person/for at mit liv skulle hænge sammen privat.	Virkelig god
42	Bliver altid mødt af venlige mennesker.	Virkelig god
44	Sekretæren har ofte travlt med sin computerskærm i stedet for straks at tage imod. Kunne godt "få øje" på patienten meget hurtigere.	God
46	Nej, alt ok.	God
48	Nogle gange er der kø ved skranken og kun en til at betjene den, og så kan man komme til at vente længe.	Virkelig god
49	Skiltning til, hvor man skulle henvende sig, kunne have været bedre.	God
51	Følte mig tryk ved samtalen med kontaktsygeplejersken.	Virkelig god
52	Jeg fik en fantastisk modtagelse og følte mig meget tryk ved personalet.	Virkelig god
54	Venlig og overbevisende.	Virkelig god
56	Hjælpsomme og imødekommende personale. Opsøgende ved de vigtigste tidspunkter.	God
60	Jeg blev godt modtaget i ambulatoriet.	God
64	Ikke specielt, er altid blevet modtaget af venlige mennesker.	Virkelig god
71	Det har tidligere i forløbet givet problemer, når jeg ved fremmøde i ambulatoriet talte med forskellige, ofte uerfarne læger, hver gang. Og det har derfor i nogen tid været aftalt, at jeg mødte den samme erfarne læge hver gang. Til det konkrete fremmøde var aftalt, at jeg skulle tale med denne læge, og jeg havde telefonisk forinden tjekket, at det også ville ske. Men pga. ferie endte jeg i stedet med en yngre, uerfaren og usikker læge, der gjorde fremmødet til en dårlig oplevelse.	Dårlig
73	Er altid blevet venligt modtaget. I venteværelse nr. to var der meget lidt luft til 12 personer!	God




✎	74 Nej, dog altid venligt.	God
✎	75 Ambulatoriet var flyttet, uden at jeg havde fået besked. Det var lidt hektisk at nå at finde det nye sted til den aftalte tid!	God
✎	77 Sygeplejerske, der deltog i forsamtale, nedtonede kemobivirkninger. Dette virkede MEGET positivt for mig.	Virkelig god
✎	79 Personalet er altid smilende og meget behjælpelige overfor svagere patienter.	God
✎	82 Personalet var virkelig venlige og omsorgsfulde.	God
✎	85 Ambulatoriet er flyttet til en ny bygning med nyt administrativt personale. Desuden er der nu andre patientkategorier samlet i ét stort venteværelse, ikke kun [bestemt type kræftpatienter]. Jeg oplever det mindre personligt og mere uoverskueligt.	God
✎	87 Altid hurtig indtjekning.	God
✎	93 Altid med smil og god tilrettevisning.	God
✎	95 Min modtagelse har altid været stille og fredelig, som den efter min mening skal være.	Virkelig god
✎	100 Det store venteværelse var tit overfyldt. Man skal gennem de ventende for at komme til stuedøren. Man kan ikke føre en samtale med en sekretær, uden at de andre er med i den. Dårlig indretning!	God
✎	102 Det er dejligt, at der står kaffe og saft.	God
✎	103 Det er meget vigtigt, at det er en fra samme team, man bliver mødt af, igennem hele sit forløb i ambulatoriet.	God
✎	104 Damen i lugen sagde, at jeg skulle henvende mig ved lugen for strålebehandling! Da jeg [har gået til kontrol i flere år], og hidtil med positivt udfald, var det nogle ubehagelige minutter, før det blev klart, at der ikke var problemer! Morale: sæt dig i "kundens" sted!	Virkelig dårlig
✎	106 Sekretærene er altid søde og hjælpsomme TRODS evig travlhed. Det er pragtfuldt, at man kan tage lidt drikkevarer at dulme nervøsiteten med. Oplysningsmaterialer til fri afbenyttelse er også godt.	God

## D6

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - D6	Fejlhåndtering
1	[Angående sammenhæng i samtale med forskellige ansatte:] Jeg havde kun kontakt med én PERSON.	Intet svar
2	Jeg skulle have [flere] kemobehandlinger. Da jeg mødte til [den sidste] kemobehandling, havde de glemt at bestille kuren, men jeg fik den så senere.	Virkelig godt
4	Fejlregistrering af en mødedato.	Virkelig godt
13	Medicinen blev ikke færdig til behandlingen.	Virkelig godt
15	For lang ventetid på at få udleveret piller, inden vi kunne køre hjem. Op til to timer.	Intet svar
21	Medicinen blev afleveret i forkert bygning, hvilket gav en del ventetid.	Godt
23	Lægen havde ikke læst min journal. Da jeg har flere forskellige sygdomme, synes jeg, at det var irriterende at skulle fortælle om alt det, der var sket. Lægen burde have sat sig ind i, hvad der var sket.	Dårligt
29	Jeg sad og ventede på at få tildelt en tid. Først da jeg henvendte mig til en sygeplejerske, fik jeg en tid. Hun sagde, at hun allerede havde sagt farvel til mig? Underforstået, at jeg burde have vidst, at jeg ville få tiden tilsendt? Eller hvordan skulle jeg få de næste tider?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	Allerførste gang havde jeg ikke fået at vide, at jeg skulle blive i [mange] timer! Og en enkelt gang var jeg der [mere end dobbelt så lang tid], da man ikke havde fået bestilt min medicin!	Godt
43	En manglende indkaldelse, samt info om blodprøve først. Ringede selv, og det blev klaret, da jeg mødte tidligt på stedet! [].	Godt
48	Til en samtale, hvor vi skulle have svar på seneste scanning, var lægen ikke forberedt på at skulle give svar. Muligvis fordi scanningsdato var ændret.	Dårligt
53	Der var problemer med overgang til ny edb. Der stod, jeg ikke skulle have kemobehandling, hvilket var en fejl. Min kemo var også meget forsinket fra apoteket.	Virkelig godt
56	Blodprøver kunne ikke registreres korrekt på Viborg Sygehus. Tror nu, fejlen er Viborg Sygehus.	Virkelig godt
58	Fik udleveret en kopi af en anden mands journal. ([Cancer]).	Godt
60	At jeg ikke nåede færgen som aftalt.	Godt
66	Min journal blev væk. Manglede at udlevere medicin til hjemmebrug.	Virkelig godt
89	Kontrast blev sprøjtet forkert ind EN GANG. Det var meget ubehageligt, min arm svulmede op og blev helt blå.	Godt
95	Jeg har ikke indtil videre oplevet fejl. Kun at scanner var gået i stykker, men det var jo ikke kun mig, det var gået ud over.	Intet svar
97	At jeg får et kort med en tid [i sommer]. Inden indkaldes jeg til scanning [før denne tid] og til ambulatorietid [efter denne tid]. Først da jeg selv gør opmærksom på [førstnævnte tid], blev den slettet. "Åh ja, det har du da også". Har også prøvet at få ændret tid, uden at jeg blev informeret. Kun fordi, jeg havde forlagt mit kort og ringede til afdelingen for at finde ud af tiden, fik jeg den ændrede tid at vide.	Dårligt
98	Jeg fik ikke udleveret [medikament]. Hentede det dog selv et par uger efter.	Godt
99	Jeg var i ambulatoriet og skulle tale med en læge. Blev kaldt ind, men det var den forkerte journal, lægen sad med. Jeg synes, det var meget ubehageligt, og fik ingen undskyldning. Godt,	Dårligt

at jeg selv reagerede.

 101 Der var en enkelt gang ikke bestilt blodprøver.

Intet svar

## D6

## Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
3	Det er rigtig fint, at kontakten mellem [to afdelinger] fungerer således, at besøget kan klares på samme dag. På [afdelingen] har jeg oplevet, at det er nødvendigt med to besøg.	Godt
14	Føler mig tryk og i gode hænder. Onkologisk tager sig tid til mig som patient, og prøver altid at hjælpe ved problemer. Høj faglig standard.	Virkelig godt
15	For mange forskellige læger.	Godt
16	Ordningen med en kontaktperson virker ikke. Jeg har været igennem [flere] lægesamtaler i løbet af de seneste [mange] måneder, og der har altid været en ny læge og sygeplejerske/"bisidder".	Godt
17	Undersøgelsen gik godt. Fik fortalt det hele.	Virkelig godt
19	Generelt et godt indtryk af afdelingen. Dog en enkelt episode, hvor jeg følte, at lægen knapt havde tid til min undersøgelse. Jeg bruger hver anden måned [flere] timer på transport til og fra sygehuset, så forventer jeg også, at der er en læge, der har tid til mig i 10-15 minutter, når jeg møder op på afdelingen.	Virkelig godt
20	Jeg skal kun til undersøgelse en gang til næste års [sommer], så har jeg været der [flere] gange, og der har ikke været noget.	Godt
22	Jeg skulle vente i et lille rum med nogle maskiner, indtil lægen kom. Jeg var alene og meget nervøs, det var ikke rart og unødvendigt. Jeg kunne være blevet i venteværelset.	Godt
23	Undrer mig over, at man ikke sætter sig ind i, hvad det er for en patient, man har (tage det hele menneske, når man fejler, hvad jeg gør). I siger ikke det samme.	Dårligt
24	Jeg synes, det er en lang tur, for at få svar på en undersøgelse, som er taget på et andet sygehus. Det kostede amtet mange penge i køretilskud.	Godt
25	Jeg følte mig i de trykkeligste hænder. Mødte altid KUN smilende personale. Følte, at det kun var mig, det gjaldt. Vidste næsten alt om mig. Fik svar på alle spørgsmål, som behandlingen skred frem.	Virkelig godt
26	Min kontaktperson er læge NN. Har ikke kontakt med andre af personalet i ambulatoriet.	Godt
29	Ved de to besøg, jeg har haft derude, har fire sygeplejersker været involveret. Jeg troede, man fik én sygeplejerske. De vidste ikke helt, hvad hinanden sørgede for.	Godt
30	Ambulant besøg [om formiddagen], men først skanning og røntgenundersøgelse [om aftenen]. Giver lang ventetid eller kørevej, når man bor mere end 100 km. fra hospitalet.	Virkelig godt
33	Først får jeg at vide, at jeg skal opereres om [nogle] måneder. Da de [] måneder er gået, skal jeg ikke det, men jeg skal have kemo om [nogle] måneder. Da de [] måneder er gået, skal jeg heller ikke have det. Det er som om, de ikke ved, hvad de skal gøre.	Godt
34	CT-undersøgelse flyttet til andet sygehus efter [flere] timers ventetid pga. scannetbrud. Men jeg er alligevel godt tilfreds og fik god behandling og forplejning på det andet sygehus.	Virkelig godt
37	Fantastisk personale. Alle søde, smilende og imødekommende. Jeg følte mig helt tryk. Især skal der roses for den måde, man inddrog/orienterede min [datter]. Hun var helt tryk, da vi tog hjem igen. Tak.	Virkelig godt
38	Virkelig positivt fra dag et. [På begge afdelinger]. Hurtig og effektiv behandling fra dag et. Jeg har kun ros tilovers for systemet, I har kørt.	Virkelig godt
42	Det har været meget tilfredsstillende.	Godt

✎	44 Utrolig rart at være tilknyttet samme læge og meget få sygeplejersker.	Godt
✎	48 Det er rart med faste kontaktpersoner. Plejepersonalet er meget fast, men lægerne skifter meget.	Godt
✎	51 Kontaktsygeplejersken vidste bedre besked end tidligere samtaler/undersøgelser!	Virkelig godt
✎	52 Personalet har været med til at gøre min hverdag meget nemmere, de havde altid tid til mig hvis jeg var ked af det. De var meget professionelle og dygtige fagligt. Hvis jeg var ked af det eller bare havde en dum dag pga. min situation med min sygdom, kunne de altid "spotte" det og fik mig til at snakke om det. Bedre personale får man ikke end Onkologisk Afdeling [] Århus.	Virkelig godt
✎	54 Enkelte gange har jeg skulle bede om fremsendelse af bestillinger af blodprøver.	Virkelig godt
✎	62 Pludselig fik jeg en indkaldelse til Aarhus uden forklaring af nogen art.	Intet svar
✎	63 Personalet er virkelig søde. Stille og roligt foregik undersøgelsen, ingen stress og jag, det var mig, der var centrum. Godt gået.	Virkelig godt
✎	65 Ved anden lægesamtale (lige før [en] kemo) manglede jeg min førstesygeplejerske. Jeg var komplet uforberedt på at få nye negative resultater fra udtag ved operationen. Det var en chokerende oplevelse. Under [denne] kemo følte jeg mig meget utryk. Ventedede næsten to timer uden reel forklaring på, hvorfor der ikke kunne sættes gang i min indopererede port. Jeg følte forvirring og usikkerhed, også fra personalet, men som jeg heldigvis kun har oplevet denne ene gang.	Virkelig godt
✎	66 Fejlinformation mellem sygehusene og afdelingerne om antal af kemokure og tidspunkter for strålebehandlinger.	Virkelig godt
✎	71 Lægen var ikke i stand til at informere om præparat, bivirkninger mv. af en forventelig, senere konkret, kemobehandling. Læge var direkte dårlig til at informere om resultatet af en ultralydsscanning. Informationen var direkte vildledende og skabte kun stor utryghed. Sygeplejersken blandede sig utidigt i lægelige behandlingsspørgsmål.	Dårligt
✎	72 Jeg fik f.eks. først ordentlig besked om niveauet af min sygdom efter [flere] måneder. Selvom man fra første færd vidste fuld besked på sygehuset. Jeg oplevede meget rod omkring nogle blodprøver, jeg skulle have taget i Herning, hvor der ikke var sket en orientering fra afdelingen til blodbanken, samt jeg fik brev om, at jeg skulle få dem taget hos egen læge. Men samme dag fik jeg en telefonbesked om, at jeg kunne få dem taget ved næste besøg på [afdelingen].	Godt
✎	74 Bortset fra en samtale med en kvindelig læge ved første besøg, som ville pånøde mig nogle [tabletter], har jeg fået en god behandling af såvel personale som læger. Jeg må dog erkende, at nogle læger er grundigere end andre ved de årlige efterkontroller.	Godt
✎	78 Det er ikke en fordel, at hospitalet i Aarhus har tre adresser!	Godt
✎	79 Der var nogle misforståelser i starten, men efter forundersøgelserne er det hele gået særdeles godt.	Godt
✎	82 Jeg kan kun være tilfreds, behandling hjælper godt på min sygdom.	Virkelig godt
✎	84 Jeg gik til kontrol i [flere] år. Det er lidt skuffende, at der gik [flere] år, før jeg blev henvist til Smerteklinikken, selvom jeg klagede over kroniske smerter hver gang, jeg var til kontrol.	Virkelig godt
✎	85 Jeg har haft et meget langvarigt forløb med mange forskellige læger. Først i løbet af det sidste halve år har jeg fået en fast læge (håber jeg). Har efterlyst en kontaktlæge flere gange. Ubehageligt, når hverken sygeplejerske eller læge kender sygdomsforløbet.	Godt
✎	91 Ved henvisning til røntgen og scanning er røntgenafdelingen afvisende over for scanning. "Det plejer vi ikke," selvom der står tydeligt, at der SKAL scannes. Lægen decideret ubehagelig :-{	Godt
✎	93 Helt igennem venligt og dygtigt personale.	Virkelig godt
✎	96 Ved mit sidste besøg hos jer var ventetiden lang, pga. en som var meget syg eller en ulykke, og vedkommende skulle til før vi andre. Dette er der også bestemt forståelse for. Det var første gang, ventetiden var så lang, over en time.	Godt

## Bilag 1








- ✎ 98 Jeg skulle efter sidste kontrol på D-Ambulatorium henvises til røntgen [] og blodprøver, og jeg fik tilsendt tider. Men bookingen var aldrig gået igennem. Jeg fik dog både taget røntgen og blodprøver, da jeg mødte op. Godt
- ✎ 100 Behandlingsforløbet er gået helt gnidningsfrit og med kompetence. Alle personalegrupper er med til at skabe en god stemning. Virkelig godt
- ✎ 101 I mit første [behandlingsforløb for nogle år siden], blev der af en læge vurderet, at jeg efterfølgende ikke var berettiget til CT-scanning, som ifølge lægen ikke var med i pakken. Hvilket, desværre for mig, resulterede i at kræften havde bredt sig unødigt. Godt
- ✎ 102 Samtalerne var i starten meget svære for mig. Det er meget vigtigt, at lægen er meget tydelig i sine svar. Rummelig, og har professionel empati. Godt
- ✎ 103 Jeg havde en dårlig oplevelse, da jeg blev sendt til røntgen, fordi mit [instrument] ikke virkede. Det var en læge NN, der skulle foretage røntgenundersøgelsen, og han var meget flink, men han havde [var ny]. Det havde været rart, hvis der havde været en [læge mere], som der var anden gang, jeg blev sendt derop. Det er ikke sjovt at opleve, når man er syg. Godt
- ✎ 106 At lægerne (fagpersonen) i det mindste kunne læse lidt i min journal og foregive at vide lidt, FØR vi sidder ansigt til ansigt. Som patient bliver man meget bange for at ting overses, og helt desperat hvis jeg skal vente et halvt år igen, før jeg får chancen for at fremføre noget, som jeg glemte at sige, eller som der ikke blev fulgt op på fra forrige besøg. Godt

## D6

## Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
3	Ved de første kontrolbesøg fik jeg en dato for næste besøg, inden jeg forlod Århus Universitetshospital. Dette fandt jeg virkelig godt. Ved de sidste besøg har jeg fået den nye dato pr. brev på et senere tidspunkt.	Godt
5	Et par gange har jeg ikke fået journalen tilsendt, skønt det var lovet. Men som regel har det virket.	Godt
8	Normalt det samme personale ved de forskellige besøg.	Godt
16	Fungerer fint.	Godt
19	Jeg fik skriftlig information/pjece om min sygdom på den henvisende afdeling.	Virkelig godt
23	Jeg er meget frustreret, da jeg ikke får det samme at vide.	Dårligt
25	Jeg tror ikke, det kan gøres bedre. Jeg praler overfor venner og bekendte om, hvor fantastisk et forløb, det har været. Jeg husker næsten hver eneste, der har haft berøring med mig. Og sikke en afslutning på behandlingen. Tak.	Virkelig godt
29	Læge NN var god.	Godt
38	Informationsniveauet har generelt været højt under hele forløbet. Jeg har også altid kunnet ringe ind og få svar på spørgsmål, der dukkede op undervejs.	Virkelig godt
44	Gode til at give relevant information og tid og interesse for at svare på uddybende spørgsmål.	Godt
50	Jeg havde flere spørgsmål, som jeg synes, jeg fik virkelig gode forklaringer på.	Godt
52	De var altid et skridt foran, så jeg var altid forberedt på det, jeg skulle igennem. Så der var ingen ubehagelige overraskelser til mig, så informationen var meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
54	En professionel afdeling, hvor der tages ansvar, og det er rart med den gode dialog og venlige modtagelse. En afdeling, som tager ansvar for patienterne.	Virkelig godt
56	Personalet er rolige og professionelle. Jeg oplever, at de tager sig tiden til at få alle ting snakket igennem.	Godt
57	Jeg ville gerne have haft mit behandlingsforløb på skrift.	Godt
62	Jeg fik det indtryk, at alt var nyt for personalet, man havde bare overtaget mig fra et andet sygehus.	Intet svar
65	Ved mine opringninger til afdelingen har jeg fået en fantastisk og uvurderlig god støtte, som har betydet, at jeg kunne føle mig tryk herhjemme trods problemer.	Virkelig godt
66	Det er rart med samme læge hver gang.	Virkelig godt
72	Jeg var overrasket over, at der skulle gå tre måneder, før jeg mødte en læge [], der kunne give mig ordentlig besked. Jeg opfordrer derfor til, at man giver den besked meget før i forløbet for at minimere utrygheden ved sygdommen.	Godt
75	Jeg havde et spørgsmål efterfølgende, som jeg ringede og fik svar på efterfølgende.	Godt
81	Det første brev, jeg fik om at komme til hospitalet første gang, kunne godt være mere uddybende, da jeg i stedet ringede for at høre, hvad jeg nøjagtigt skulle. Dvs. at jeg jo ulejliger sygeplejersken unødigt. Burde stå præcist i brevet.	Godt
82	Kommentarer svarer til min oplevelse af besøg og behandling.	Virkelig godt

## Bilag 1

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
|  85  | Igen vil jeg fremhæve nødvendigheden af, at få tildelt fast kontaktperson/læge, selvom det ikke altid kan lade sig gøre. Som patient har jeg selv sørget for, at få oplysningerne såvel skriftligt, som mundtligt.   | Godt          |
|  88  | De brochurer, jeg fik udleveret om brystkræft, synes primært at være målrettet til kvinder over 50 år, og ikke til yngre kvinder, fx hvad angår kontrolforløb og mammografi.   | Godt          |
|  89  | Det var en meget god og professionel behandling.   | Virkelig godt |
|  93  | Helt igennem tilfredsstillende.  | Virkelig godt |
|  103 | Gode og søde sygeplejersker, som ved hvad taler om.  | Godt          |
|  104 | Ved mine kontrolbesøg var det ønskeligt, om det ikke HVER gang var en ny læge.   | Godt          |
|  106 | Det vil være skønt, om jeg kunne læse et referat af mødet. Altså lægens notater i min journal. Når jeg kom hjem, og ikke skulle gå og huske på for mange informationer og guldkorn. Nogen gange være i tvivl om, hvad den egentlige aftale om et eller andet tiltag blev. Jeg er både lidt spændt og nervøs før konsultationen, og lytter derfor ikke altid intenst nok. Tilbuddet om en ledsager, så mange halve år efter sidste tilbagefald, virker ikke så aktuelt, og kan være dyrt midt på en arbejdsdag. | Godt          |




## D6

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

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
12	Information om ambulatoriebesøg halter lidt.	Godt
14	Ifølge egen praktiserende læge går der lang tid før Onkologisk Afdeling sender orientering til lægen. Hvis ovenstående er en prioritering af ressourcer, foretrækker jeg status quo, altså at patientens behandling er første prioritet.	Virkelig godt
29	Jeg er ikke helt sikker på, at de officielle kostråd er de bedste i forhold til kræft. Har fx alternativt hørt om, at insulin påvirker til at vokse (sukker fremmer kræft?).	Godt
40	Som kræftpatient er det for dårligt, at Midttrafik henter mig fem kvarter før mødetidspunktet (jeg skal have [et par] strålebehandlinger om dagen). Når jeg ankommer til Onkologisk Afdeling, er alt lukket, klokken er ofte [ikke engang syv] om morgenen. Jeg er hjemme igen [sent på eftermiddagen].	Godt
44	Måtte selv kontakte røntgenafdelingen efterfølgende for at få tid til den aftalte ultralydsscanning, der åbenbart ikke var blevet bestilt.	Godt
55	Hver gang har jeg mødt hjælpsomt og flinkt personale.	Virkelig godt
66	Har ikke fået noget at vide om ernæring og motion.	Virkelig godt
74	Jeg har ikke efter min [operation for år tilbage] modtaget nogen form for efterbehandling (heller ikke i tabletform). Og det har undret mig, at lægerne ikke har været interesserede i at høre om virkningen heraf og ført statistik herover.	Godt
76	Fik en god behandling.	Godt
82	Jeg hverken ryger eller drikker, og har ikke et særlig godt forhold til min læge. Hjemmeplejen kommer hver morgen og hjælper med vask, creme og støttestrømper, og det fungerer rigtig godt. Min gangfunktion bliver bedre og bedre dag for dag. Træner ved fysioterapeut to gange om ugen.	Virkelig godt
85	Efter megen kemoterapi og anden behandling kan det være svært at huske alt, hvad der bliver sagt. Måske dukker der spørgsmål op. Forslag: Mulighed for at ringe til den sygeplejerske, som var med til samtalen, inden for otte til ti dage, som så kan gå videre med spørgsmålene.	Godt
86	Der har ikke været samarbejde.	Godt
87	Udmærket tilfreds.	Godt
92	Meget utilfreds med, at vi ved HVERT besøg fik en "ny" (anden) læge. Ikke godt for patientens tryghed i forløbet!	Godt
100	Har været i kontakt med ambulatoriet efter hjemsendelse angående symptomer, jeg var utryg ved. Har fået kompetente svar.	Virkelig godt
101	Ved et enkelt besøg lod en læge en praktikant foretage en gynækologisk undersøgelse. Dette medførte voldsomme smerter for mig, både under og efter undersøgelsen.	Godt
103	Jeg synes, at det er dejligt, at man kan komme i kontakt med personalet, hvis man har brug for det via telefonen.	Godt
105	I starten fik lægen ingen oplysninger overhovedet. Der gik cirka fire-fem uger. Men nu er det godt.	Godt
106	Min læge SYNES aldrig at være orienteret om noget som helst, og når så angst og spørgsmål dukker op mellem besøg, hvordan får man så fat i en person på ambulatoriet? Har man lov at få en ekstra tid? Hvor er der et nummer til én, der kender min sag? Jeg har aldrig truffet samme læge to gange [gennem mange år]. Smerter, ødemer osv. Det afhjælpes IKKE, fordi en	Godt

## Bilag 1

læge på ambulatoriet overbevisende siger: "Det er ikke tilbagefald, det er ikke kræft" (altså, det er IKKE noget, vi tager os af her!!).

-  107 Jeg dyrker meget motion, ved godt, det er sundt for mig. Har ikke fået information om vigtigheden af at dyrke motion. Godt

## D6

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























ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
2	Jeg har mødt megen god støtte under mine besøg på det ene sygehus og på det andet sygehus af sygeplejersker. Det har hjulpet mig med mange venlige ord og smil. Det glemmer jeg ikke!	Godt
3	En del af lokalerne er for små i forhold til de ventende personer. Det er mit indtryk, at tingene fungerer bedre og hurtigere nede på en anden afdeling. Parkeringsforholdene er elendige, også for handicappatienter (pladserne optaget).	Godt
6	Siden [vinter] har der været skiftende læge hver gang, hvor der før var samme læge. Det er rart, at det er samme sygeplejerske hver gang. Luften i venteværelset bliver trang, når der er fuldt hus.	Godt
7	Det kunne ønskes, at det var den samme læge til samtalerne. Det kunne give mere tryghed, da fortolkningsspørgsmålet er forskellige.	Godt
8	Venteværelset lidt køligt. Et par lænestole til to timers ventetid vil være en god ting. Under indtagelse/indsprøjtning af kemo, er der alt for mange samlet i samme værelse.	Godt
10	Det vil helt klart være en stor forbedring, hvis man mødte den samme læge ved hvert kontrolbesøg. Jeg har nu gået til kontrol i [flere] år, og har endnu ikke mødt den samme læge to gange. Det er bestemt ikke alle læger, der er lige gode til at tackle samtale med en kræftpatient. Nogle er decideret uegnede.	Godt
11	Jeg har været overordentligt tilfreds med mine "besøg" hos jer og takker for en altid god behandling.	Virkelig godt
14	Ris: venteværelset ikke så hyggeligt; stolene/sæderne ej rygvenlige! Ønskes: rygvenlige stole. For lidt hygge på væggene; flere plakater eller kunst. Ros: godt med den nye frivillige værdindeordning (tror, det var en frivillig fra Kræftens Bekæmpelse). Hovedparten af personalet meget empatiske med høj faglig standard.	Virkelig godt
16	Kontaktpersonsordningen kunne være bedre, men det må være svært, når der er tale om et længerevarende forløb.	Godt
19	Første besøg på afdelingen var en rigtig god oplevelse. Føler, at man havde særlig fokus på at jeg følte mig tryk og vidste, hvad der skulle ske i mit forløb.	Virkelig godt
21	Stor respekt for sygeplejerskerne, som gjorde alt for at hjælpe mig igennem en hård kemo.	Virkelig godt
23	Lægen burde læse journalen og ikke kun det, der handler om canceren, når der er flere sygdomme. I synes alle sammen, at jeres område er vigtigt. Det er da svært, når man har [flere forskellige sygdomme] at slås med. PUHA, jeg fik luft :-)	Dårligt
24	Det gamle venteværelse var mere lyst og venligt, og det var større.	Godt
25	I er faktisk perfekte på alle felter og med en dejlig hjertevarme over for os patienter.	Virkelig godt
27	Jeg har fået en rigtig god behandling og har været meget glad for min kontaktperson. Det er dejligt, at man føler, at der er en person, man kan henvende sig til.	Virkelig godt
28	[ ] Har undret mig over, at man efter så mange år ikke har udviklet bedre undersøgelser, som jeg egentlig syntes var temmelig overflødige (læs overfladiske). Det tillod jeg mig at påpege over for en kvindelig læge i forløbet [for flere år siden]. Hun blev sur. Da [årene] var gået, tillod jeg mig igen at påtale det over for en mandlig læge, idet jeg mente, at jeg godt kunne have udviklet kræft andre steder. Denne læge tog mig alvorligt, da jeg fortalte baggrunden for min begrundelse. Min [pårørende] fik [kræft] og blev erklæret rask efter [nogle] år. Ca. et år efter døde han af kræft. Jeg ved det selvfølgelig ikke, men den kunne muligvis være blevet opdaget ved en CT-scanning eller andet, og være blevet behandlet. Jeg har herefter fået alle tiders omsorg og blandt andet fået tid til en ny CT-scanning [ ], hvad jeg er dybt taknemmelig over. Jeg er ellers rolig og ikke et nervøst gemyt, men tager tingene, som de kommer. Jeg følte blot,	Godt

## Bilag 1

at hvis der aldrig blev sagt, hvad vi patienter føler, så sker der heller ikke noget.

- |    |   |               |
|----|---|---------------|
| 29 | Hvorfor kunne I ikke bruge det kort, jeg havde fra sidste gang (tider)?   | Godt          |
| 31 | Særligt godt var det at blive modtaget med håndsrekning. Der var altid tid til at besvare mine spørgsmål angående behandlingen. Jeg følte en tryghed ved at møde op på afdelingen.  | Virkelig godt |
| 32 | God fleksibilitet i planlægningen af ambulant besøg. Jeg kom til tidligere end planlagt mellem to undersøgelser, virkelig godt!   | Virkelig godt |
| 34 | Det har betydet meget for mig, at jeg altid blev mødt af smilende personale, så jeg følte mig velkommen, og at mit velbefindende betød noget.   | Virkelig godt |
| 35 | Jeg synes desværre, at andre patienter tog for let på at spritte deres fingre af, inden de tog for sig af kaffe og kage. Der burde måske være mere oplysning om, at der skulle være mere kontrol af det.  | Virkelig godt |
| 36 | En god atmosfære. Ingen stress. Meget venligt personale.  | Virkelig godt |
| 37 | STOR ros til personalet. Super god behandling.  | Virkelig godt |
| 38 | Jeg kunne under første indlæggelse godt have brugt mere viden om bivirkningerne ved for lavt stofskifte (primært påvirkning af psyken). Det kom lidt bag på mig.  | Virkelig godt |
| 39 | Jeg ville gerne have en klar holdning til, hvor vi skulle opholde os, hvis vi havde pårørende med til [behandling]! Lidt frustrerende at der egentlig ikke var plads til dem!   | Virkelig godt |
| 41 | Jeg var rigtig glad for personalets behandling af patienten i stråleterapien. Trods SÅ mange mennesker blev vi (patienten) behandlet som om, der kun var den ene patient. Stor ros for det. Specielt toiletterne ved stråleterapien [kunne være bedre], ellers var det ok.  | Virkelig godt |
| 44 | Flere toiletter, der er tit kø. Knap så stærk kaffe. Alt for langt at gå fra blodprøvetagning til ambulatoriet. Kunne være rart at få de næste behandlings-/kontrolltider med hjem med det samme i stedet for at få dem tilsendt. Mærkeligt, at ambulatoriet er flyttet tre gange på seks år. Bekosteligt og dårlig overordnet planlægning? | Godt          |
| 45 | Venteværelset er for lille.   | Godt          |
| 46 | Alt OK.   | Godt          |
| 47 | Der var meget ventetid til strålebehandling i sommerferien.   | Godt          |
| 48 | Plejepersonalet er bare super søde. Meget betænksomme, omsorgsfulde og forstående. De gør deres arbejde fantastisk.   | Godt          |
| 51 | Kontaktperson og øvrigt personale giver mig tryghed ved strålebehandlingen!   | Virkelig godt |
| 52 | Altid smilende og forstående personale.   | Virkelig godt |
| 54 | En afdeling med personlighed.   | Virkelig godt |
| 55 | Det føles som om, ambulatoriet fungerer godt set fra min side som patient. Det har betydet meget at have den samme sygeplejerske. Der gives en vis tryghed ved behandlingerne.  | Virkelig godt |
| 59 | To til tre gange oplevede jeg problemer med hjemtransport. Lang ventetid, lange køreture mv.  | Virkelig godt |
| 61 | Har gået til kontrol [i mange år] efter at have haft [cancer]. Fra første gang, jeg gik til kontrol, og indtil nu er alt blevet 100 procent bedre. De fleste af personalerne er fantastiske.  | Godt          |
| 62 | Give en kontaktperson. Lære af andet sygehus, her har jeg fået super behandling. Møde det samme personale hver gang. Forklare, hvordan tingene fungerer i Aarhus. Jeg har kun været i Aarhus én gang og følte mig noget fremmede.   | Intet svar    |
| 65 | Bedre udluftning i venteværelse.  | Virkelig godt |
| 66 | Desværre meget lang ventetid, når man ringer. Sommetider kan der gå 20 minutter eller mere inden man får fat i én. Ellers venlig og interesseret stemning. De har hjertet med på arbejde.   | Virkelig godt |

TAK FOR DET!

	67	Sørge for ordentlige venteværelser, der er store nok med flere stole og borde. Og gerne en adskillelse for personer, der skal til kontrol og personer, der skal have strålebehandling.	Godt
	68	Har været godt tilfreds med at komme i ambulatoriet, selvom det har været i [nogle] forskellige bygninger i løbet af de [år], jeg er kommet der.	Godt
	69	Jeg har kun mødt venlighed og interesse.	Godt
	70	Nej, ikke relevant for mig. Kontrolbesøgene har i hele forløbet gået planmæssigt.	Godt
	71	Denne besvarelse kan fremstå noget kritisk i forhold til ambulatoriet og er en beskrivelse af erfaringer fra første fremmøde i ambulatoriet. Min generelle erfaring med ambulatoriet er en del mere positiv, især ved de fremmøder, hvor jeg har talt med mere erfarne læger, og især i de situationer, hvor det har været samme læge hver gang. Så det at møde de samme LÆ-GER/sygeplejersker hver gang vil skabe tryghed og tillid.	Dårligt
	72	Jeg kan kun henvise til, hvad jeg har skrevet tidligere om en ordentlig orientering fra begyndelsen, hvilket til dels efter min vurdering skyldes, at [kræft] og undersøgelserne er delt på tre sygehuse []. Det giver anledning til, at der blive givet manglende information.	Godt
	73	Venterum nummer to havde nær taget livet af mig. Der var ca. en kvadratmeter pr. person. Dermed ikke megen luft.	Godt
	75	Venterummet er for lille, da der er mange, der har pårørende med. Men fint at jeg kunne sidde på gangen og passe mig selv.	Godt
	79	Jeg synes, personalet er flinke og virker meget interesserede i patienterne. De sørger for, man får alle de sekundære hjælpemidler/medicin, man har eller kan få brug for. DE SKAL HAVE MANGE TAK.	Godt
	80	Stor ros til alle, vi har haft kontakt med. En god atmosfære. En positiv oplevelse af et hospital.	Virkelig godt
	81	Jeg synes, lægerne virkede meget kompetente til operation mv.	Godt
	82	Jeg synes, der er pyntet op med blomster, og de tænder lys, og der er kaffe, saft og vand. Jeg synes, det er godt. Personalet er søde, smilende og omsorgsfulde.	Virkelig godt
	83	Efter fem års scanning og farvel, fik jeg en VIRKELIG god snak med en læge og en sygeplejerske bl.a. om eftervirkninger af kemoen.	Virkelig godt
	85	I det nye venteværelse, hvor der er forskellige patientkategorier, fx flere mænd, har jeg oplevet mere støj og uro. Desuden har jeg nogle gange undladt at benytte toilettet, da det ikke var gjort rent efter "uheld". Som brystkræftpatient savner jeg intimiteten fra det mindre venteværelse. Det nye er for stort og upersonligt.	Godt
	86	Efter endt strålebehandling mangler der et team. Når lægen har fjernet kræften, er man ikke interesseret i patienten længere, og der kan være mange små spørgsmål og egen læge ved ingenting.	Godt
	87	Et større venteværelse kunne være rart. Nogle gange er der meget trangt.	Godt
	90	Yderst tilfreds med personalet på begge hospitaler. Altid med et godt smil på, søde og rare!	Virkelig godt
	93	Altid meget tilfreds med god hjælp.	Virkelig godt
	94	Virkelig venligt og hjælpsomt personale. Bedre information om ventetiden mellem lægeundersøgelsen og indtil kemobehandlingen kommer fra apoteket. Fik at vide, at det var en time, og så var det fire timer.	Godt
	95	Jeg syntes, at det er dejligt, at der er kommet et nyt venteværelse på hospitalet, så man slipper for at se på dem, der kommer ind i det store. Det er ikke altid sjovt.	Virkelig godt
	96	Der virker nogle gange ret overfyldt, måske pga. ventetider.	Godt
	102	I begyndelsen var det svært, at det var en ny læge og en ny sygeplejerske. Men det vigtigste	Godt

## Bilag 1

var, at der ikke har været tilbagefald. Jeg blev mødt med varme og omsorg.

- ✍ 106 Lægerne giver indtryk af at skimme min journal, MENS jeg musestille venter for, at der ikke skal gå unødigt tid fra MIG og mit lille afmålte samvær med en læge. Men det giver også en STOR frustration og angst for, at INGEN tager hånd om hele mig, når en vildt fremmed læge tilsyneladende for første gang har min tykke journal i hænderne. Rart, at yngre læger enkelte gange i det mindste går ud og konsulterer mere erfarne på specifikke områder. Men lægerne spørger næsten altid mig: "Og hvordan plejer?" og "hvad fik du?"... Og hvorfor protesterer jeg ikke? Fordi venterummet er fyldt med dødssyge personer, der har langt større behov, og at jeg for nuværende er rask og KUN til kontrol. Men behovet for faglig omsorg i form af tryghed for, at der er "styr på" MIN kræft, er fortsat ENORMT og nødvendigt hvert halve år. Godt