

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Onkologisk ambulatorium  
Onkologisk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest



09-05-2012

## **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:	395
Besvarelser fra afsnittets patienter:	315
Afsnittets svarprocent:	80%

### **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.



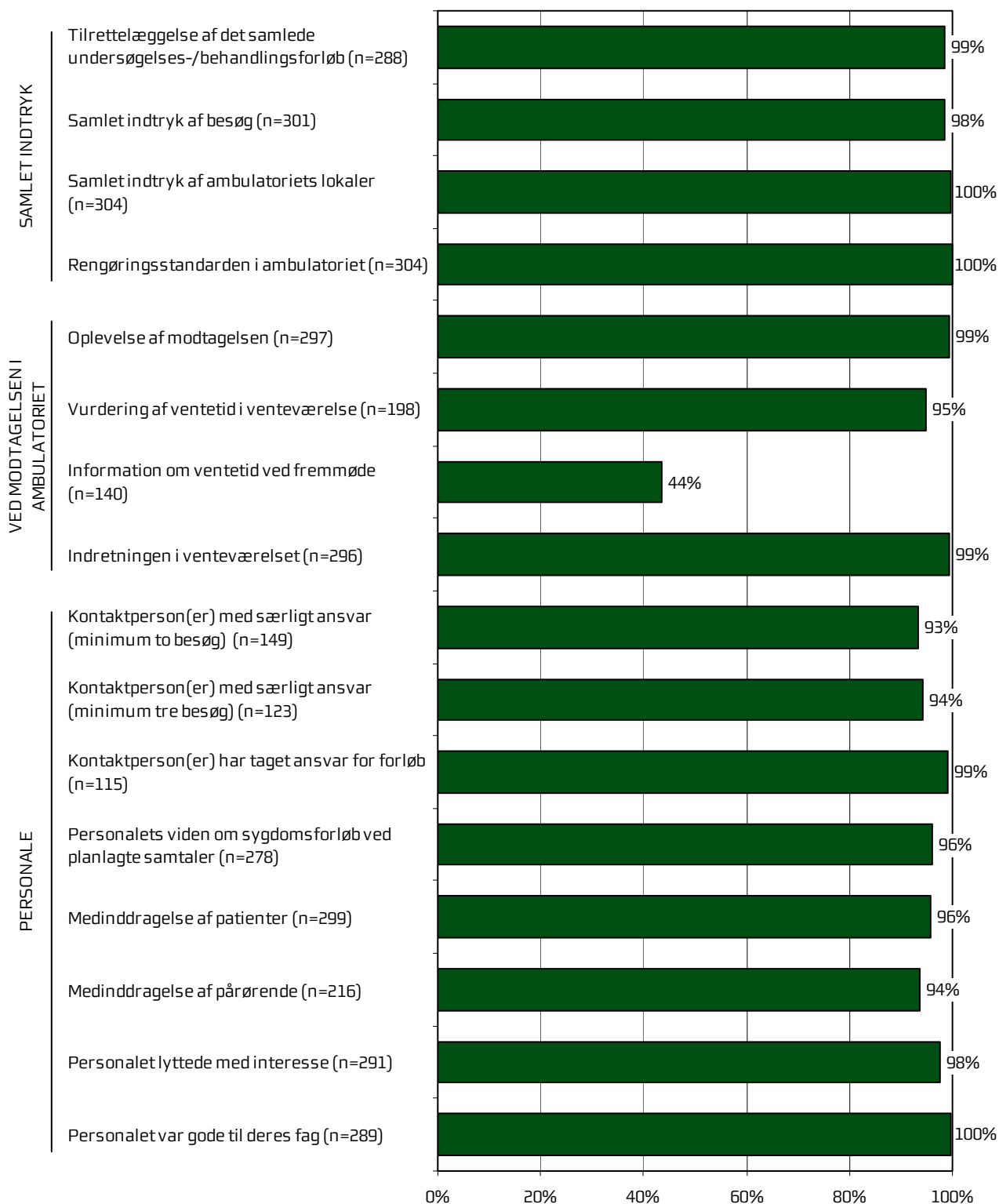


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

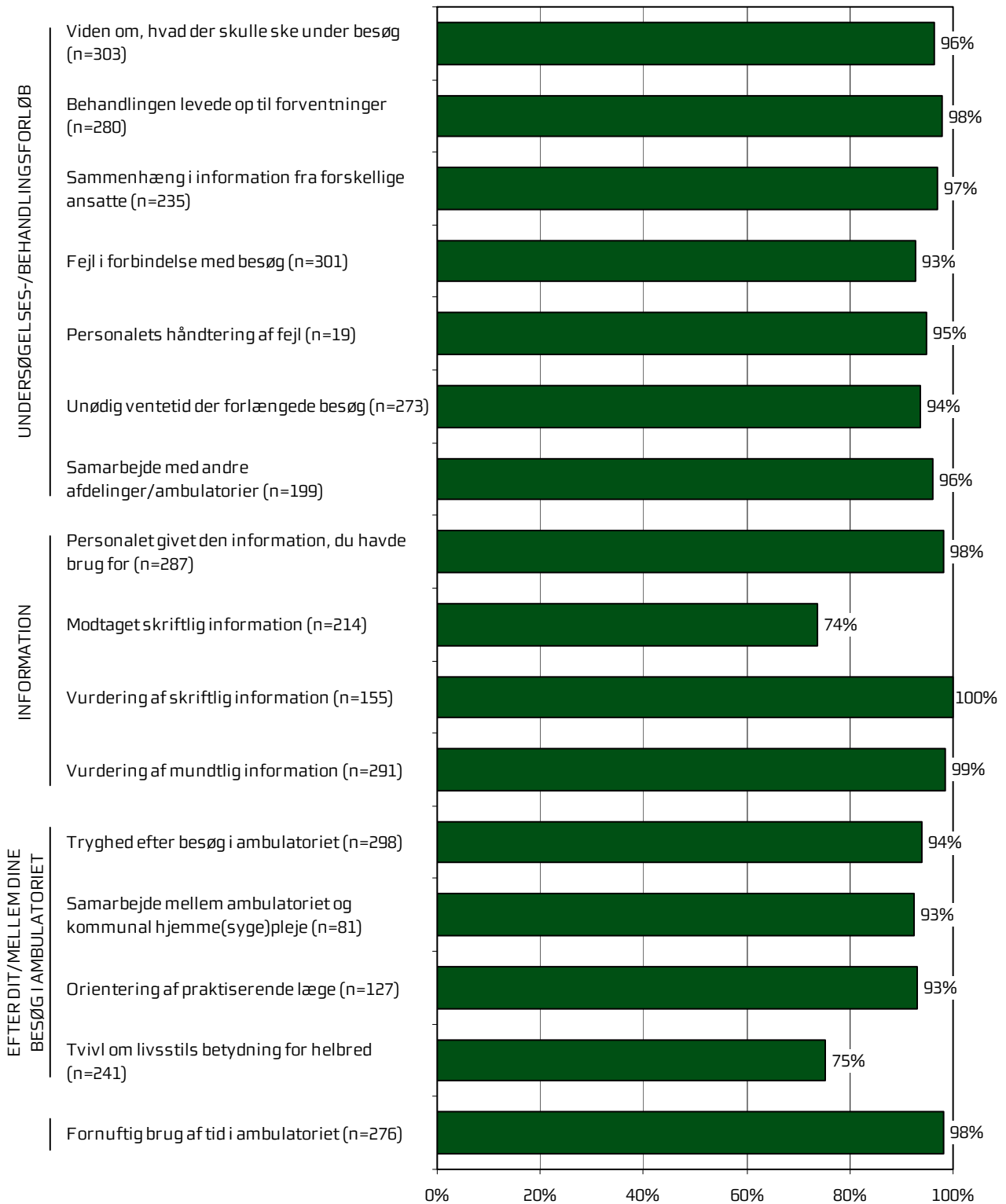
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Onkologisk Ambulatorium, Herning

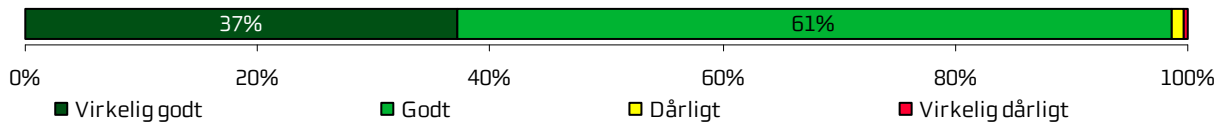
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

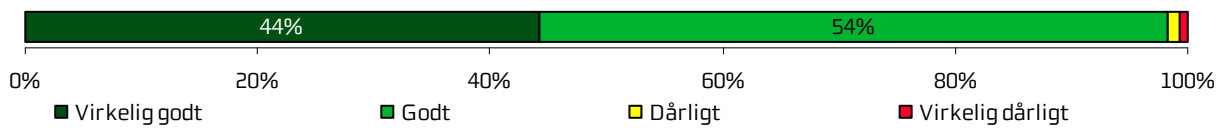
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

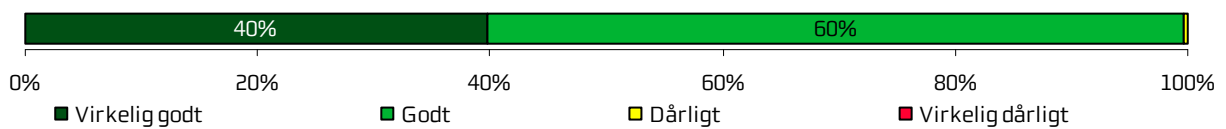
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=288)



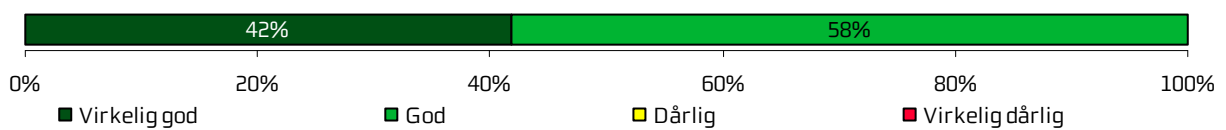
Samlet indtryk af besøg (n=301)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=304)



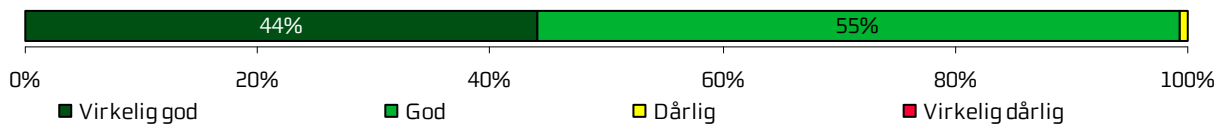
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=304)



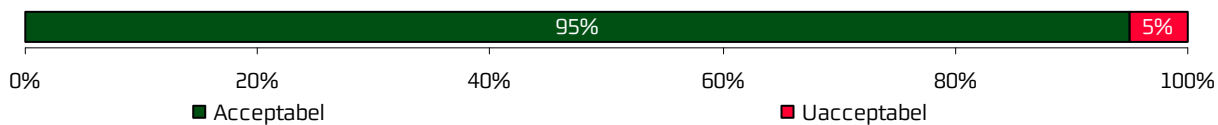
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	99 %	99 %	100 % *	91 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	100 %	99 %	100 % *	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	100 %	-	-	100 %	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

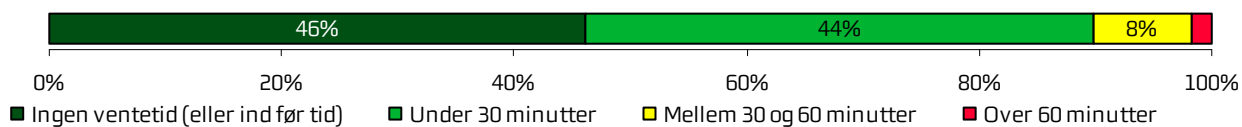
Oplevelse af modtagelsen (n=297)



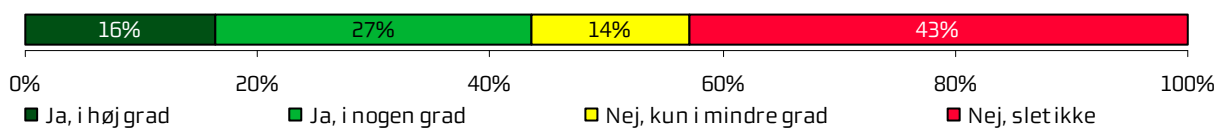
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=198)



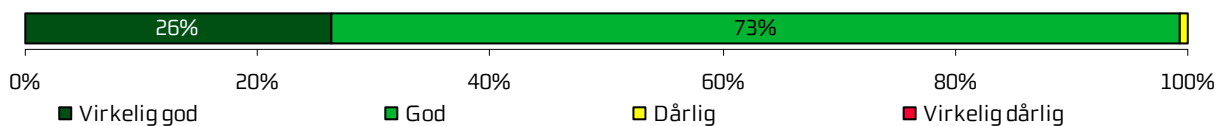
Længde af ventetid i venteværelse (n=295)



Information om ventetid ved fremmøde (n=140)



Indretningen i venteværelset (n=296)

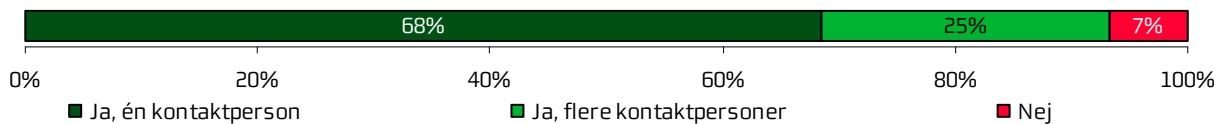




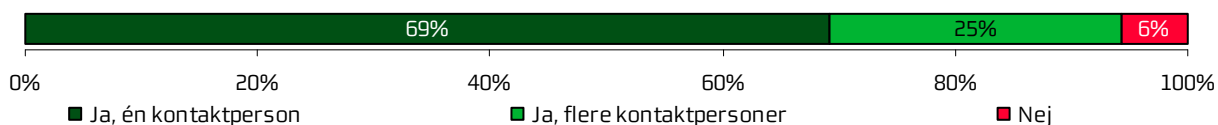
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	99 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	98 %	-	100 % *	86 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	44 %	47 %	40 %	61 % *	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	99 %	99 %	92 % *	98 %	67 % *	86 % *

## Personale

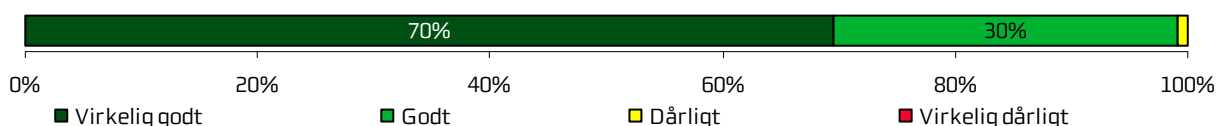
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=149)



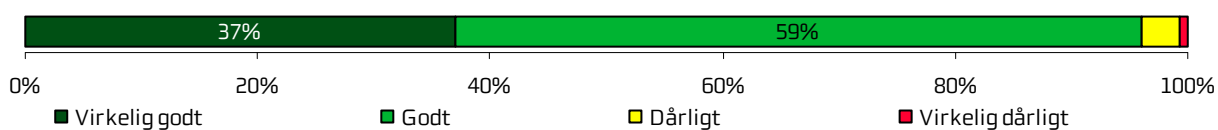
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=123)



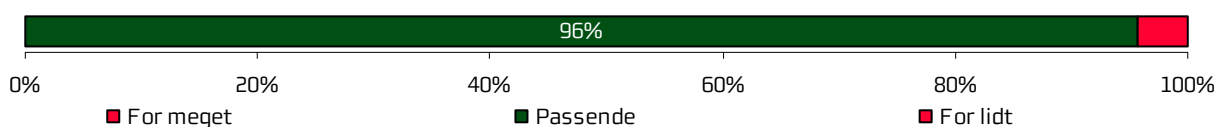
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=115)



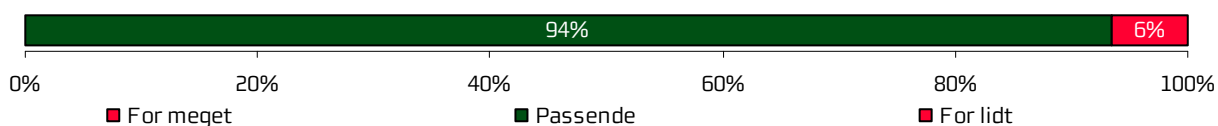
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=278)



Medinddragelse af patienter (n=299)



Medinddragelse af pårørende (n=216)



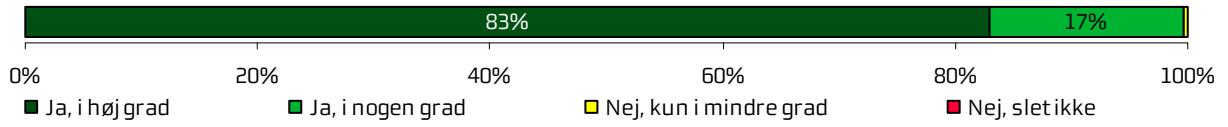
Personalet lyttede med interesse (n=291)



	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 %	90 %	90 %	95 %	68 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	94 %	95 %	-	98 %	78 % *	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 %	97 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	97 %	98 %	99 % *	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	98 %	98 % *	98 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	96 %	92 %	99 % *	82 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	99 %	98 %	100 % *	94 % *	96 % *

## *Personale (fortsat)*

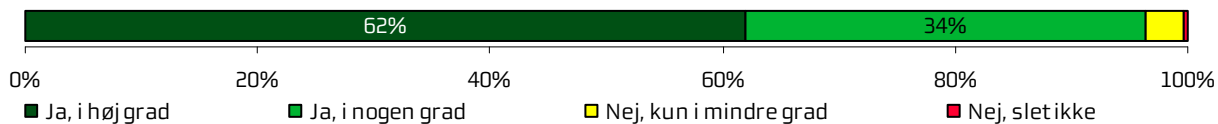
Personalet var gode til deres fag (n=289)



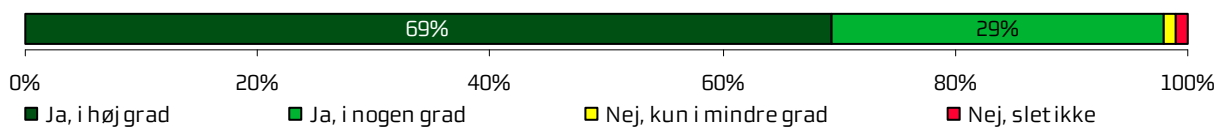
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

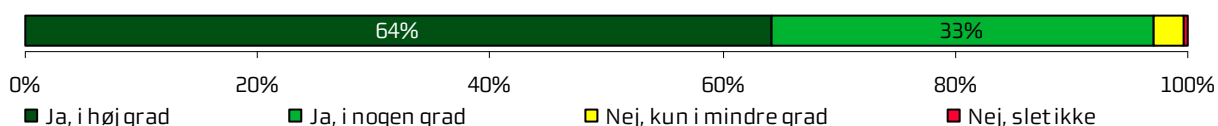
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=303)



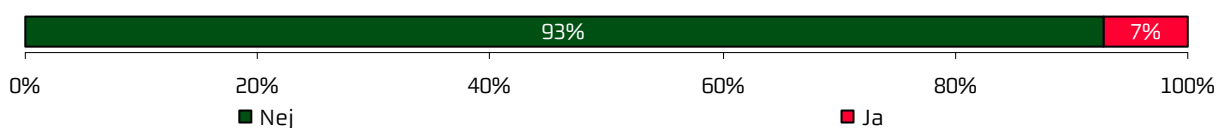
Behandlingen levede op til forventninger (n=280)



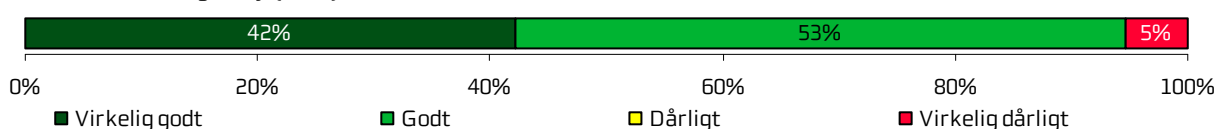
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=235)



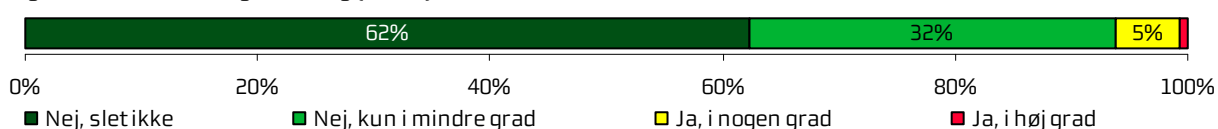
Fejl i forbindelse med besøg (n=301)



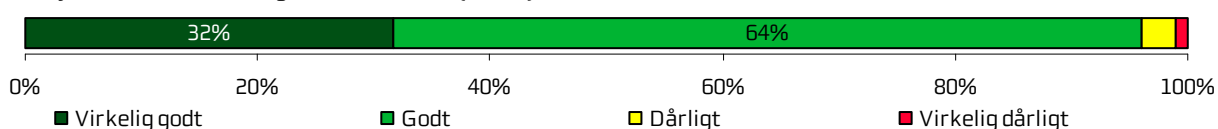
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=273)



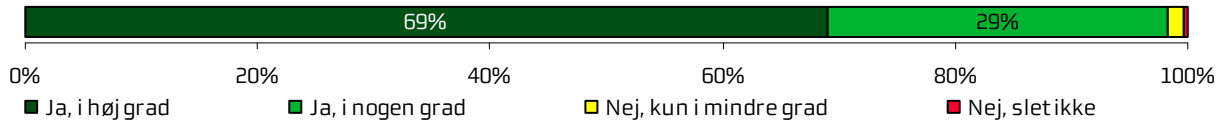
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=199)



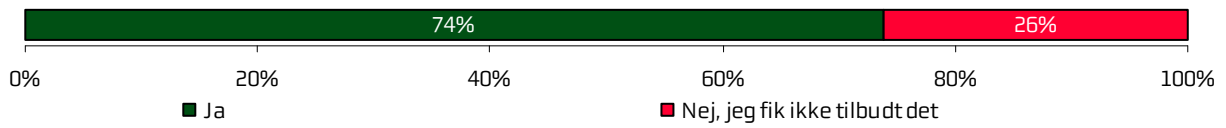
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	94 % *	100 % *	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	96 %	98 %	99 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	98 %	97 %	99 %	91 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	-	99 % *	88 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	95 %	84 %	-	92 %	60 % *	75 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94 %	95 %	92 %	96 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	97 %	97 %	99 %	88 % *	94 % *

## Information

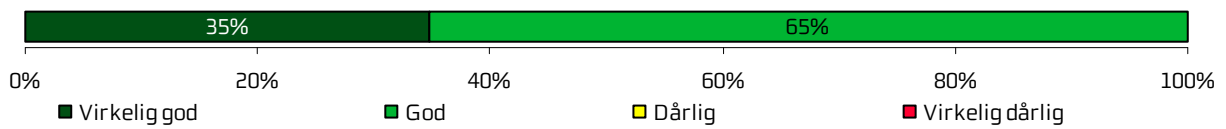
Personalet givet den information, du havde brug for (n=287)



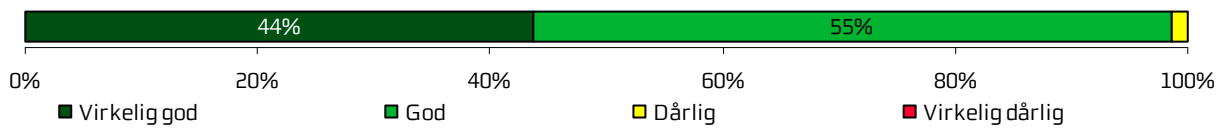
Modtaget skriftlig information (n=214)



Vurdering af skriftlig information (n=155)



Vurdering af mundtlig information (n=291)

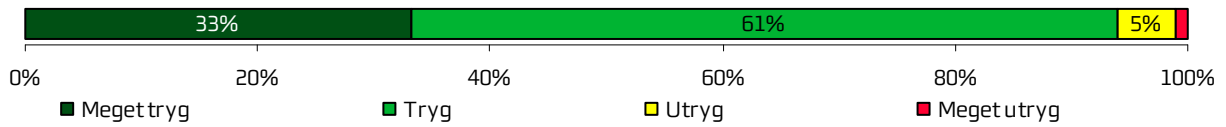




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	98 %	-	-	98 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	74 %	73 %	-	97 % *	58 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 % *	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	99 %	92 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

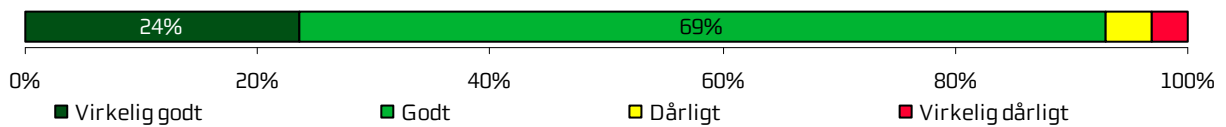
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=298)



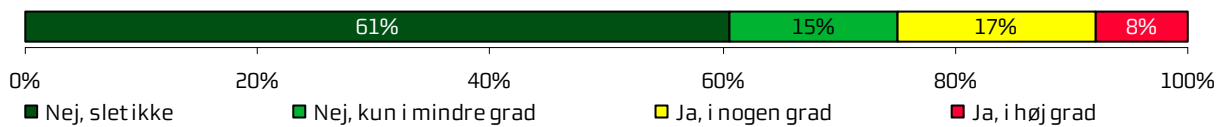
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=81)



Orientering af praktiserende læge (n=127)



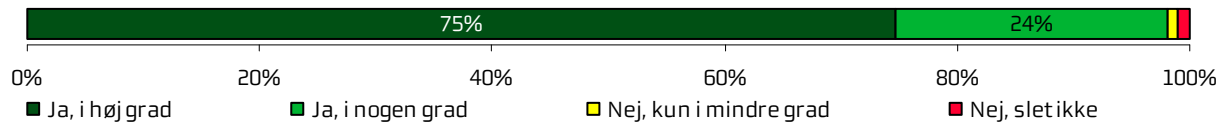
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=241)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	97 % *	99 % *	87 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	98 %	96 %	100 % *	82 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	94 %	88 % *	95 %	69 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	74 %	83 % *	84 %	62 % *	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=276)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	99 %	92 % *	96 % *



## 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.

## Onkologisk ambulatorium

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Onkologisk ambulatorium	Modtagelsen
1	Kun at det var godt.	Virkelig god
3	Ved samtale med lægen mistede jeg min tro på overlevelse. Den har jeg siden arbejdet frem igen. Forskellen på lægens og mit syn på situationen: Lægen: Realistisk og pessimistisk. Mit: Realistisk og optimistisk. Min holdning er, at optimismen øger chancen for helbredelse, og under alle omstændigheder forbedre livskvaliteten. Og dét er vigtigt.	God
5	Jeg var til kontrol hver tredje måned og nu hver sjette måned og synes ikke, der har været nogen ekstra om mig. Jeg bliver kaldt ind til en læge.	God
6	Følte, at jeg var i professionelle hænder, og det var jeg meget tryk ved.	Virkelig god
7	Der var ingen ventetid.	Virkelig god
9	Jeg ser et smilende, meget venligt og meget lyttende personale, og det er skønt, der ofte er travlt. Jeg ser også et personale som er i stand til at handle lynhurtigt. F.eks. fik jeg et [anfald], og på ingen tid var behandlingen sat i gang.	Virkelig god
11	Jeg var i tvivl, om jeg skulle melde mig i receptionen, da der på skiltet over stod "Reception stråleterapien". Jeg vidste ikke, om det kun var for stråleterapien.	God
24	Var lidt nervøs.	God
25	Har kun været der én gang i forbindelse med [sygdom] (kontrol [i sommer]).	God
27	Den første sygeplejerske, jeg mødte (ved første møde), fortalte mig, at NU skulle jeg slappe af, stoppe med at løbe (min passion!) og dyrke så meget motion. Det var jeg ked af, og det var også helt forkert! Min kontaktsygeplejerske, som jeg fik senere, fortalte mig, at jeg gerne må løbe osv., så det startede jeg på igen, og jeg har det RIGTIG GODT, både psykisk og fysisk. Information skal være ENS og korrekt (vigtigt).	God
30	Faktisk kun positivt fra sygeplejersker og læger. Tager hjerteligt imod og spørger til mit almenbefindende.	Virkelig god
31	Personalet var ikke imødekommende. Der var ingen plan for efterbehandlingen. Det forekom tilfældigt, hvad der skulle foregå. Jeg følte mig til besvær.	Dårlig
36	Der var sket en fejl i information, så vi sad ved en CT-scanner i stedet for MR-scanneren.	God
39	Bortset fra at det ikke var helt tydeligt for mig, hvor afdelingen lå, var oplevelsen ok.	God
42	Venlighed og imødekommenhed.	God
43	Fik en god modtagelse. En god og fyldig orientering. Tid til spørgsmål og reelle svar.	Virkelig god
44	Det er godt, at man holder patienter til tjek og patienter i behandling adskilt.	God
47	Alle er søde og imødekommende.	Virkelig god
50	Alle var venlige, rolige og imødekommende.	Virkelig god
54	Altid venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
56	Venlige og imødekommende.	Virkelig god
57	<input type="checkbox"/> Husker ikke meget af det. Har ikke brug for, at der er pænt i venteværelse eller om der er rent på wc eller gangene, men kunst, det er der. Det, vi har brug for, er at tale med mennesker og ikke bare vente på, at sygeplejersken skriver på computer. Sygeplejersker er efterhånden blevet til kontordamer. Runder rundt på gangene med papirerne. Jeg er nok blevet hjulpet på	Intet svar













	den måde, I syntes bedst. Tak.	
✎ 58	Det betyder bare rigtig meget, at man allerede dér føler sig i gode hænder og genkendt (i hvert fald bare i forhold til kalenderens booking), og at der er tjek på det.	Virkelig god
✎ 61	Har altid mødt søde, smilende og hjælpsomt personale. Det er rart for når man nu engang har trukket det lod og skal komme her, så er det rart, at personalet er super elite som jer.	Virkelig god
✎ 64	Oplever ved aftalt tid til blodprøve [] ikke at være registreret i systemet (it). Ellers god oplevelse.	Dårlig
✎ 65	Meget søde og imødekommende sygeplejersker, læge og andet personel.	Virkelig god
✎ 66	Flink dame i ankomsten.	God
✎ 69	Rigtig god.	Virkelig god
✎ 70	Mine besøg i ambulatoriet omfatter kun opfølgende kontrol efter en [kræftoperation]. Alt omkring denne undersøgelse, mener jeg, er i orden.	God
✎ 71	Personalet har meget at se til, men formår alligevel at hellige sig den enkelte patient.	God
✎ 73	Venligt personale. God atmosfære i venteområdet (blomster, fyrfadslys etc.). Blev tilbudt "forsyninger".	God
✎ 78	Personalet virkede indifferent. Patient er et nummer i køen.	God
✎ 86	Receptionen er meget neutral (dårlig). Forbedring kunne være at give en oplevelse af, at man er ventet, at informere om, hvor man er i dagens program (ventetid) og at informere om eventuel ventetid! Men modtagelsen fungerer, og det er jo godt!	Intet svar
✎ 89	Jeg er kronisk kræftpatient og har altid en aftalt tid. Ventetiden er naturligvis varierende, da jeg har været der mange gange.	Virkelig god
✎ 91	Dejligt, at sygeplejersken tog godt imod mig, og at der næsten var en helt natur snak med det samme.	Virkelig god
✎ 94	Fik en fin modtagelse.	God
✎ 97	Der er ingen modtagelse før mødet med lægen.	God
✎ 101	Modtagelsen var meget PERSONLIG. I har sat jer ind i, hvem man er. Det virker meget trygt. Så vidt muligt den samme sygeplejerske hver gang. Det betyder rigtig meget.	Virkelig god
✎ 102	Man kan mærke, at det er et godt arbejdsklima, og det smitter af på patienterne. Smil og venlighed, for det meste.	God
✎ 109	Dog var første telefonhenvendelse ikke særlig god, da jeg allerede på første spørgsmål blev mødt med svaret: "Vi overholder loven med hensyn til frist for behandling". Ikke særlig positivt til en kræftpatient, som er psykisk ude af balance, og som blot ville høre, hvornår jeg havde tid!	Virkelig god
✎ 110	Kun godt at sige, jeg takker for alt.	Virkelig god
✎ 116	Bliver altid modtaget med venlighed.	Virkelig god
✎ 118	Er kommet jævnlige i ambulatoriet [i flere år].	Virkelig god

## Onkologisk ambulatorium

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Onkologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
3	Vigtigt, at læger er opdateret med nyeste viden, så patienten ikke får "gamle tal" og selv skal argumentere det nyeste frem.	Intet svar
5	Lægerne undersøgte ikke lige meget, nogen mærker kun efter lymfen. Det er mere beroligende, de undersøger lidt mere. Jeg har ingen efterbehandling fået i forbindelse med [kræfttype].	Intet svar
15	Jeg havde været til ultralydsscanning og fået taget en biopsi af en hævet lymfekirtel []. Dagen før havde jeg været i en CT-scanner. Skulle ringe og få en tid til samtale fra de to undersøgelser. Snakkede med sekretæren. Hun ville ringe tilbage, men det var en læge, som ringede. Han sagde, at [kirtlen] ikke så så godt ud. Kunne ikke sige, om det stammede fra [kræftsygdom] (som jeg blev opereret for [tidligere]) eller noget lymfe. Blev meget ked af det, for jeg var overbevist om, at jeg havde kræft igen. Synes, han skulle have ventet med at udtale sig, til han havde svar fra begge undersøgelser.	Intet svar
16	Forvirring om hvilken læge, jeg skulle tale med.	Godt
23	Der er lige det, at de kom til at slette mig på computeren. Men de fik det ordnet. Jeg kontaktede sygehuset, fordi jeg ikke blev indkaldt til kontrol. Det er i orden igen.	Intet svar
28	Under en samtale: Først blev der sagt "godt nyt", hvorefter lægen [nogle minutter senere] kom igen og sagde undskyld. Hun havde læst forkert og havde noget knapt så godt at sige. Ikke heldigt, når man har så alvorlig en sygdom.	Godt
30	Én gang, men den blev opdaget, da medicinen var på vej fra apoteket. Ved den lejlighed blev jeg orienteret om kontrollen ved kemobehandling.	Virkelig godt
36	Jeg synes, som [pårørende] til en [ældre] patient, at det er for dårligt, at hun får en diagnose på [organ]kræft, når hun er kørt alene til undersøgelsen første gang. Og skal køre hjem i choktilstand (vi har [langt] til Herning Sygehus).	Intet svar
47	Fik en gang forkert kemo-medicin.	Godt
53	Blev overset og ikke kaldt ind.	Godt
58	Da jeg ringede første gang for at aftale tid til [undersøgelse] og kontrol, fik jeg først at vide, at jeg ikke skulle have mammografi i år. Det blev korrigeret, da læge NN kom tilbage fra ferie, han ringede til mig og efterfølgende fik jeg tid til [undersøgelse]. At læge NN ringede, var en rigtig god og tillidsvækkende oplevelse, og der blev arrangeret [undersøgelse] i (pga. særlig risikogruppe har læge NN og jeg aftalt dette, men det har åbenbart ikke været til at se for det personale, jeg talte med, første gang, jeg ringede for at aftale tiden). Så om det er en 'fejl', ved jeg ikke, hvis jeg ikke selv havde protesteret, så var det blevet til en fejl, at jeg ikke var kommet til [undersøgelse].	Virkelig godt
59	Fik et armbånd på med en andens navn. (Men jeg blev spurgt om mit cpr. nummer inden jeg fik kemo, så jeg fik heldigvis den rigtige medicin). Så! Der skete ikke noget.	Virkelig godt
64	Forkert dosis af [medicin].	Virkelig godt
66	Jeg har ved operationer fået fjernet hudkræft []. Lægen ville slet ikke kontrollere på kroppen. Tidligere var jeg til kontrol ved [] speciallæge, og her blev jeg undersøgt ordentligt på hele kroppen!	Virkelig dårligt
67	En scanning viser en plet på [flere organer] ([Er opereret for kræft tidligere]). [I vinters], et stykke ind i kemoforløbet, ringer jeg og spørger, om de ved noget om, hvornår jeg skal til de undersøgelser på forskellige sygehuse. Læge NN ringer senere på dagen. Hun mener ikke at have sagt, at der var noget på [det ene organ], hvis, beder hun om undskyldning herfor og siger, at der ikke er noget belæg herfor. En uge senere ingen til kemo. Taler med sygeplejerske om min forvirring omkring samtalen. Hun vil tale med læge NN og få hende til at ringe hjem til mig. Hun er lidt frustreret, idet hun bag i min journal har fundet et stykke papir fra	Godt

andet sygehus, med indkaldelse til undersøgelse der. Hun beklager meget det skete, og siger, at hun ikke før i dag har set "dette stykke papir". Hun kan heller ikke huske, at hun skulle have sagt til mig, at der ikke var noget på [organet]. [I foråret] blev jeg opereret på andet sygehus. Det var heldigvis ikke kræft! Efter en ny scanning af [organ], slap jeg for en []operation. Jeg er nu heldigvis erklæret rask! Men det var en meget frustrerende oplevelse.

- |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <p> 68</p>    | <p>At personalet (sekretærerne) ved indkaldelse bliver ved med at sende mig til blodprøver og så videre på ét hospital. På trods af at det står i journalen, at jeg skal til et andet hospital. Det er sket tre gange. Virkelig dårligt, at jeg/vi selv skal ringe, ringe og så ringe.</p>                                                                                                                | <p>Personalet kendte ikke til fejlen(e)</p> |
| <p> 77</p>    | <p>To gange usikker medicindosering.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Virkelig godt</p>                        |
| <p> 80</p>    | <p>Småting f.eks. Missede blodprøver.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Virkelig godt</p>                        |
| <p> 87</p>    | <p>En enkelt gang vidste de ikke, at jeg kom.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Godt</p>                                 |
| <p> 93</p>    | <p>Jeg har kun snakket med én og læge NN.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Intet svar</p>                           |
| <p> 98</p>    | <p>Blev ikke informeret om, hvorfor jeg skulle til en ny undersøgelse på anden afdeling. Blev indkaldt af en anden afdeling til en scanning, dette havde man ikke fortalt mig. Man talte om højre side, selvom det var venstre.</p>                                                                                                                                                                       | <p>Godt</p>                                 |
| <p> 114</p>   | <p>Nogle småfejl, det havde ikke den store betydning.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Virkelig godt</p>                        |
| <p> 120</p>   | <p>Jeg blev tilbudt at deltage i et forsøg, men det viste sig, at jeg ikke kunne deltage, fordi det krævede nogle bestemte forudsætninger. Det havde været rart, det havde været undersøgt på forhånd, da det krævede en del at sætte sig ind i forsøget og dets omkostninger.</p>                                                                                                                        | <p>Godt</p>                                 |
| <p> 122</p>   | <p>En læge, ved en samtale efter en scanning, gav meget hurtigt referat af resultatet. Da jeg derefter spurgte nøjere ind til, om der stod noget om, hvor meget kræften var svundet, kiggede lægen i papirerne og gav et svar, som jeg senere (da jeg selv bad om en udskrift af svaret) fandt ud af, ikke var korrekt. Lægen havde haft travlt og havde ikke sat sig godt nok ind i scanningssvaret.</p> | <p>Godt</p>                                 |
| <p> 124</p> | <p>Jeg snakkede kun med lægen ved undersøgelsen. Der var ingen til at tage imod eller vejlede.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Intet svar</p>                           |












## Onkologisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Onkologisk ambulatorium	Samlet indtryk
3	Hvis jeg kommer for tidligt, får jeg mulighed for at lave eventuelt papirarbejde før undersøgelsen. Lægen virker travl. Stort set hver gang har jeg en fornemmelse af at skulle hurtigt ud af døren. Manglende information omkring, hvad der skal ske ved undersøgelse, og efterfølgende snak om, hvad der så blev fundet ud af.	Godt
4	Det var et kontrolbesøg. I nyt sygehusregi, hvor alle øvrige kontroller var foretaget andet sted, hvor jeg var meget tryk.	Godt
6	Jeg har været utroligt godt tilfreds med hele forløbet. Jeg har kun roser til alle, som jeg har været i kontakt med.	Virkelig godt
8	Jeg skulle første dag efter kemobehandling bruge infektionssprøjte, som hjemmesygeplejerske ødelagde. Afdelingen havde for travlt til at hjælpe. Hjemmesygeplejersken brugte en time på at undersøge anden mulighed, og jeg kørte selv til et andet sygehus og brugte tre timer i stedet for én!	Virkelig godt
9	Jeg oplever det som en meget dynamisk afdeling, og jeg tror virkelig ikke, der er meget spildtid.	Virkelig godt
10	Læge og sygeplejerske var velforberejede.	Godt
12	Jeg var lykkelig efter første kontrol over mødet med en fantastisk læge, der gav sig tid til at forklare. Desværre toppede festen, da jeg til genoptræning overhørte, at en anden patient skulle til kontrol næste gang samme dag og tid. Det fik jeg så lavet om på. Jeg har selv måttet rykke for kontrol, er faldet ud af systemet. Lovet samme læge næste gang, men nej, nu nr. tre i rækken.	Godt
13	Jeg har hele vejen igennem følt mig meget tryk. Har fået svar på spørgsmål og er blevet taget alvorligt af et fantastisk personale.	Virkelig godt
16	Kan godt mærke sammenlægningen mellem Herning og Viborg. Der er pres på hos lægerne, og ventetid til tid hos dem forlænger ofte ens ophold i afdelingen. Behandlingen tager længere tid end før sammenlægningen.	Godt
20	Jeg oplevede, at flere FORSKELLIGE læger tog sig af min konsultation, og at der var enkelte, der ikke havde sat sig ind i mit forløb mht. behandling med piller [] (jeg tålte ikke så godt de første mærker). Det virkede lidt frustrerende på mig.	Virkelig godt
26	Der gik et halvt år med flere forsøg på at lindre mine smerter, inden Palliativ Team kom på banen. Det hjalp til gengæld. Stor tak til dem.	Virkelig godt
27	Min kontaktsygeplejerske var fantastisk! Positiv, åben, oprigtig, smilende, lyttende. Meget fokuseret på det, som kan lade sig gøre for mig som patient i stedet for det, som man p.t. ikke kan. Ved en anden sygeplejerske var jeg utryk ved, at jeg var meget alene på stuen under behandlingen.	Godt
30	Ja, personalet er meget omkring patienterne. Let at få kontakt, hvis en akut situation skulle opstå.	Virkelig godt
31	Som anført, forekommer behandlingen meget tilfældig og ukoordineret.	Virkelig dårligt
32	Mit forløb har været så langt, at det er svært at svare præcist på nogle af spørgsmålene, men alt i alt har det været et utroligt godt forløb, hvor jeg altid er blevet mødt af venlige, dygtige og hjælpsomme personalemedlemmer.	Virkelig godt
33	Er under hele forløbet blevet behandlet utrolig godt. Der har altid været tid til snak og besvarelse af eventuelle spørgsmål. Personalet har alle steder været utrolig søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
34	Jeg kommer hver tredje måned til kontrol, og jeg møder hver gang dygtige og kompetente	Virkelig godt

	medarbejdere, såvel læger som sygeplejersker. Dette er meget betrykkende, og det er rigtig godt at kunne gå derfra med en følelse af, at alt er under kontrol.	
✎ 37	Atter var det hele gennemsyret af professionalisme, dygtighed mm., som gjorde en meget tryk!	Virkelig godt
✎ 39	Jeg ventede ca. 20 min efter undersøgelsen på den medicin, som det var aftalt, jeg skulle have med hjem.	Godt
✎ 40	Jeg har kun været på ambulatoriet en gang, og grundet akutte patienter opstod der ventetid for mit vedkommende, det blev forklaret af sygeplejersken.	Godt
✎ 42	Kort og kontant forløb.	Godt
✎ 43	Personalet havde travlt, men følte, der altid var tid til mig.	Virkelig godt
✎ 50	Virkelig godt, at vi under behandlingen får tilbudt besøg af bl.a. fysioterapeut og psykolog. Personalet opfordrer til at spørge, hvis jeg er det mindste i tvivl om noget. Derudover kontakter de andre personalegrupper for at få svar på spørgsmålene, hvis de ligger uden for deres område. Meget positivt!	Virkelig godt
✎ 54	Det har været meget tilfredsstillende.	Godt
✎ 58	Så mange roser til godt sundhedspersonale.	Virkelig godt
✎ 59	Har haft en god oplevelse, men der har været lidt for mange sygeplejersker indover. Det er hårdt at skulle igennem [flere uger med kemobehandling], hvorfor det er ekstra vigtigt, at det er den samme eller de to samme sygeplejersker, som man taler med. Det betyder meget.	Virkelig godt
✎ 62	Føler, at det er meget utrygt blot at få maksimum fem minutters snak med en læge. Vant til at blive undersøgt, og [at lægen har] "lyst" til at se eventuelle forandringer.	Dårligt
✎ 66	Tidligere blev jeg undersøgt ordentligt ved privatpraktiserende speciallæge. Kontrollen på Onkologisk Ambulatorium var elendig og helt overfladisk.	Virkelig dårligt
✎ 69	Fint forløb.	Godt
✎ 72	Jeg fik fjernet lymfeknuder med kræft [flere gange] på ét sygehus med [et par måneders mellemrum]. Sendt til et andet sygehus efter [et par måneder] til fjernelse af [mange] lymfeknuder med kræft i. Mener selv at kunne have undgået anden operation ved at blive sendt til det andet sygehus på dette tidspunkt.	Godt
✎ 79	Fra jeg fik oplyst, at kræften havde bredt sig [], til jeg var til samtale om behandlingsforløb, gik der fire uger. Skyldes ventetid i røntgen til CT- og MR-scanning.	Godt
✎ 81	Der opstod behov for en supplerende ultralydsscanning. Personalet ringede for en tid, så den kunne foretages samme dag. Jeg skulle blot vente en time. Jeg undgik et ekstra besøg på hospitalet.	Virkelig godt
✎ 84	Jeg ville ønske, at den samme læge undersøgte mig ved hver kontrol.	Godt
✎ 85	Fik en meget kompetent behandling. Utrolig venligt personale. Meget dejligt, at det var den samme sygeplejerske hver gang, som gav kemo. Dejligt, at der også var plads til humor og godt humør i en svær situation.	Virkelig godt
✎ 87	Mindre ventetid efter en scanning om resultatet.	Virkelig godt
✎ 92	Jeg har haft lungeproblemer hele foråret. Har fået spray og [medicin]. Jeg har spurgt, om røntgen kan se, om der er problemer med lungerne. Det er jeg ikke blevet klar over.	Godt
✎ 93	Jeg kendte ingen fejl.	Godt
✎ 97	I løbet af fem år, fire forskellige læger. Fik en gang en kontaktperson (læge), som jeg aldrig så senere.	Godt
✎ 99	Unødigt ventetid på grund af edb-fejl!	Virkelig godt

## Bilag 1










	101	Der har altid været mulighed for at få svar på spørgsmål. Vigtigt, da man under forløbet kommer i situationer, hele tiden, hvor man bliver usikker!	Virkelig godt
	102	Laboranterne til blodprøven lader tit vente på sig. Nogle er meget dårlige til at finde en god åre, mens andre kan ramme rigtigt med det samme. Ventetid på hjemtransport er nogle gange meget lang.	Godt
	103	Super med faste personer, læge/sygeplejerske, det giver tryghed.	Virkelig godt
	105	Jeg har ved mine besøg den sidste måned oplevet, at der er et øget arbejdspress på personalet, som gør, at jeg ikke i samme grad har mulighed for at tale med en læge.	Godt
	106	Bortset fra sekretæren og sygeplejersken, der meddelte forsinkelsen, var det kun lægen, jeg havde kontakt med.	Godt
	109	Der har, i begyndelsen af behandlingsforløbet, været ventetid (ikke hver gang) på leveringen fra apoteket (kuren). Men det ser ud til at være løst, indtil dags dato.	Virkelig godt
	110	I er små engle uden vinger. I er hjælpsomme og meget fleksible.	Virkelig godt
	111	Kun positive. Alle søde, flinke og imødekommende. Har følt mig meget godt behandlet.	Godt
	112	Siden [tidligere besøg] er ventetiden på blodprøver og apotek blevet uacceptabel for hele afdelingen.	Godt
	122	Der er for langt fra dem, der skriver scanningsvaret til dem, der skal overbringe svaret til patienten.	Godt
	125	Som det er nu, hvor jeg har fået ny sygeplejerske, bliver tiden brugt optimalt. Tidligere oplevede jeg flere gange uhensigtsmæssig/unødvendig ventetid.	Godt

## Onkologisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Onkologisk ambulatorium	Samlet indtryk
3	Sygeplejerskerne har også travlt, men formår at give indtryk af ro og være "til stede" i samtale med mig.	Godt
5	Jeg har aldrig fået noget skriftlig papir hos jer, andet end jeg selv kan sidde og læse i venteværelset.	Godt
6	Jeg blev grundigt informeret, så jeg hele tiden var bevidst om, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
8	Valgte fredag som behandlingsdag, og var informeret om, at det så ikke altid var kontaktsygeplejersken, der behandlede, hvilket holdt, da jeg kun mødte kontaktsygeplejersken to gange ud af seks. Mange forskellige sygeplejersker med i forløbet og mange at skulle informere om mit forløb	Virkelig godt
9	Der bliver talt klart og tydeligt, så man ved, hvad man har at forholde sig til. Jeg har det godt med det, for så ved jeg lige præcis, hvor jeg står.	Virkelig godt
12	Som regel ok. Én gang en [dame], som bare informerede om, at MAN har bestemt at ændre min medicin et år før tiden. I sommer slap medicinen op og stadig ingen indkaldelse. Så, efter mit opkald, var der pludselig en prøvekuvert i postkassen med medicin uden følgeskrivelse!	Godt
13	Den skriftlige information er god at have oven på den mundtlige. Så kan man hjemme i fred og ro genopfriske det, der blev sagt.	Virkelig godt
18	Det går for stærkt. Kunne godt bruge flere læger.	Godt
23	Hjemmesygepleje brugte de forkerte nåle. De brugte [den ene slags] nåle til at få medicinen ud af flasken, og [den anden slags] til at stikke mig med. Det gjorde fandme ondt. Jeg kunne ikke gå resten af dagen hver gang.	Godt
30	Jeg fik ikke stillet de spørgsmål, som dukkede på efterfølgende. Skriver dem op til næste gang. Bliver altid opfordret til endelig at spørge.	Virkelig godt
31	Det er vanskeligt at få svar på spørgsmål og få en ordentlig snak om sygdomsforløbet, bivirkninger etc., når en konsultation skal vare under 10 minutter, som det har været tilfældet for mig.	Virkelig dårligt
33	Informationen har været ok.	Virkelig godt
37	Enestående god.	Virkelig godt
39	Der var ikke mange ord på undersøgelsen, sidste gang.	Godt
44	Informationen er altid kort, men klar.	Godt
46	Ville gerne fra start have haft et komplet overblik (evt. skema) over alle fremtidige kendte behandlinger, så jeg fra gang til gang vidste, hvor lang tid jeg skulle forvente, at behandlingen ville vare.	Virkelig godt
50	Har udelukkende ros til personalet for en god information.	Virkelig godt
51	Jeg havde før mit besøg fået lavet en []skanning og havde modtaget et brev, hvori der stod, at der var normale forhold. Jeg blev derfor meget chokeret, da lægen sagde, der var nogle pletter, som han synes krævede en CT-skanning.	Dårligt
62	Modtog ingen information ud over placering af "venteværelse".	Dårligt
66	De fire-fem minutter, jeg var inde til kontrolundersøgelse, viste at pågældende læge slet ikke havde styr på, hvornår jeg blev opereret og hvor!	Virkelig dårligt

## Bilag 1

	67	Efter al den forvirring omkring samtalerne med overlægen, fik jeg på opfordring tilsendt udskrift af min journal omkring hændelsesforløbet.	Godt
	68	Før blev jeg ikke taget alvorlig. Jeg sagde, jeg havde en knude, og jeg havde [lidelse igen]. Knuden var anderledes. [Lidelsen] så man ikke. Knuden heller ikke. Det var ikke lægen, som skrevet i journalen, der "frivilligt" eller fagligt sendt mig til scanning.	Godt
	73	Det er vanskeligt at huske, om jeg har fået skriftlig information i den angivne periode. Men den information jeg har fået, både skriftlig og mundtlig, har været i orden. Personalet er dygtige kommunikatorer, der er gode aktive lyttere, samt de formidler fagligt stof, så man kan deltage i en samtale, der opleves ligeværdig.	Virkelig godt
	89	Jeg bad altid om såvel blodprøver som udskrift af min journal. Jeg kan ikke vurdere, om journalen er godt eller dårligt skrevet.	Virkelig godt
	91	Jeg ville ønske, at lægerne havde været til konference, inden jeg skulle derind for at høre, hvordan mine scanningsbilleder så ud, da jeg to gange har oplevet, at lægen ikke kunne svare på, om det var noget eller ej. Og det gør én utryg.	Virkelig godt
	98	Jeg har manglet klare udmeldinger om, hvad der skal ske og hvorfor.	Intet svar
	100	Ringede til mig efterfølgende om resultater af scanninger og blodprøver.	Virkelig godt
	119	Har tidligere gået til kontrol på et andet sygehus. Der blev lovet, at lægerne i Herning ville være de samme. Dette var ikke tilfældet.	Dårligt
	123	Opringning af en sekretær, som ingen oplysninger må give, kun at man skal møde i ambulatoriet til samtale efter en scanning. Virkelig dårligt, to til tre dage med utryghed!	Godt










## Onkologisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Onkologisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Motion er altid godt!	Godt
9	Jeg er ryger, og det syntes de ikke om. Men jeg ønsker at fortsætte et stykke tid endnu. Jeg ønsker at stoppe på et tidspunkt, men tiden er ikke inde.	Virkelig godt
12	Jeg ser ikke andre end en receptionist og lægen, der tilser mig. Det ville være super, hvis det var den samme person hver gang, og specielt godt, hvis der var en bedre kommunikation mellem sygehusene. I dette forløb har jeg været [på fem forskellige sygehuse]. Forvirrende.	Godt
17	Ved min sidste kontrol, blev jeg mødt af en læge, som underviste en sygeplejerske. Hun havde aldrig benyttet af stetoskop og aldrig [lavet en undersøgelse]. Jeg er utryk ved, at sygeplejerskerne fremadrettet skal stå for undersøgelse ved kontrolbesøg.	Godt
27	I starten da jeg fik at vide, at jeg skulle LÆGGE MIG i stedet for at røre mig. Det havde jeg det ikke godt med, da jeg er meget aktiv. Da jeg begyndte at motionere (på trods), fik jeg det godt igen (få bivirkninger).	Godt
31	Diagnosticering og operation på første sygehus samt strålebehandling planlagt af andet sygehus var fremragende. Med interesse for patientens ve og vel i modsætning til den medicinske efterbehandling på tredje afdeling.	Virkelig dårligt
42	Motionerer jævnligt.	Godt
45	Ved undersøgelsen var der en læge og to sygeplejersker. De skulle lære at undersøge brystet, og da fik jeg at vide, at det var en af dem næste gang. Men 14 dage efter får jeg brev om, at jeg selv skal tage kontakt til folkeundersøgelse. Det var lidt svært at forstå den ændring på 14 dage. Meget dårlig information.	Godt
49	Information om [medicin] og om alt det, man tager på. Hvad kan man gøre, så man ikke tager alle de kilo på? Det er jo et kæmpe problem for alle de kvinder, der skal spise [denne type medicin].	Godt
50	Kan kun give Onkologisk Afdeling i Herning ros for et dygtigt, venligt og imødekommende personale.	Virkelig godt
55	Jeg har selv søgt information, så jeg har været velorienteret.	Virkelig godt
59	Kommunikationen glippede mellem ambulatorium og hjemmesygeplejerske første gang, så jeg selv måtte ringe for at høre, om der ikke kom én hjem til mig. [Der kunne godt gøres noget ud af information om], hvad der er vigtigt at tænke på. Eventuelt også, at det måske har været ens livsstil, som har forårsaget, at man blev syg. For evt. at bevidstgøre folk om at gear ned, hvis de lever et stresset liv.	Virkelig godt
66	Hvis ikke kontrolundersøgelser bliver bedre, kunne de ligeså godt helt undlades!	Virkelig dårligt
68	At der kun står lægens udsagn, ikke mine spørgsmål. F.eks. at jeg i et år sagde, jeg havde en knude, det blev overhørt.	Godt
75	Har aldrig kontaktet egen læge i forbindelse med min [ ]kræft.	Virkelig godt
85	Synes, der var for lidt information omkring, hvad jeg selv kunne gøre med hensyn til ernæring og motion.	Virkelig godt
89	Men vi taler ALDRIG om livsstil i forbindelse med min kræftsygdom.	Virkelig godt
90	Jeg mangler at blive scannet efter sidste behandling for at falde til ro og være helt sikker på, at jeg er rask. Jeg er meget utryk ved situationen, [da mine forældre begge er døde af kræft]. Alle patienter burde tilbydes scanning som det sidste på behandlingen på kræftafdelingen.	Virkelig godt

## Bilag 1






















 91	Jeg ville ønske, at der var nogle flere muligheder for unge som mig til at snakke og være sammen med andre i min situation, og at der blev ydet noget mere kontraktivt motion eller andet for os.	Virkelig godt
 102	Har selv spurgt om en del. Ellers får jeg ikke noget at vide om kostvaner osv. De sender det hele til lægen, men han har ikke set ordentligt efter. Er blevet fejlmedicineret to gange af praktiserende læge. Sjuk.	Godt
 104	Jeg var blevet lovet oftere kontrol, da jeg har fravalgt []behandling i de [kommende] år (pga. bivirkninger). MEN har IKKE fået det.	Godt
 113	Min egen læge har overhovedet ikke orienteret om min sygdom og videre behandling, dårligt.	Virkelig godt
 117	Jeg har kun gode oplevelser, og alt var godt planlagt. Derimod var næsten alt på [et andet sygehus] uden styring og tilrettelæggelse. Her var jeg mere utryk, når jeg gik, end når jeg kom.	Virkelig godt
 120	Det har været en stor trykthed, at der har været mulighed for at ringe til ambulatoriet på bestemte tider.	Virkelig godt
 125	Har tidligere haft anden sygeplejerskekontaktperson, som indimellem optrådte usikker og til tider forvirret, hvilket kunne skabe utrykthed hos mig. Har nu fået ny kontaktperson og oplever besøgene markant anderledes. Positivt set.	Godt

## Onkologisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Onkologisk ambulatorium	Samlet indtryk
2	Det personale, jeg har været i kontakt med [], har jeg følt mig meget tryk ved. Det har kun været gode oplevelser. På det ene hospital har jeg også fået tildelt en kontaktperson, hvis der skulle være yderligere.	Intet svar
3	Jeg synes, sygeplejerskerne er dygtige til at vise empati og give den nødvendige tid. Også engang hvor der tydeligvis var travlt pga. møder for en del af personalet. Mit indtryk er, at lægerne nogle gange arbejder "samlebåndsagtigt" og mangler empati i forhold til alvorlige samtaler, som bør tages face to face og ikke over telefonen, hvor man ikke kan se ansigtsudtryk, og hvor der er tid til at sikre, at information er forstået korrekt.	Godt
4	Det var nydeligt, pænt, rent og effektivt. Men jeg savnede den varme og menneskelighed, jeg kendte.	Godt
6	Jeg synes virkelig, at alt har været super godt, lige fra jeg fik konstateret, at kræftknuden var ondartet og til i dag, hvor jeg snart er færdig med strålebehandlingerne, og det er medvirkende til, at jeg er parat til at komme videre i mit liv. Stor TAK til alle.	Virkelig godt
8	Sygeplejerskerne var altid rigtig søde og rare og havde tid til at lytte.	Virkelig godt
9	Jamen der er liv, der er glæde og så er der en rigtig god humor, som smitter på alle, selvom tingene er alvorlige nok, så er jeg glad for at være en del af dette fællesskab. For det er i bund og grund et fællesskab.	Virkelig godt
12	Det ville være meget prisværdigt, hvis man fik en ny tid fra gang til gang. Det føles for sløset, at man selv skal rykke hver gang. Og så var man sikker på at snakke med den samme læge, det ville give mere tryghed.	Godt
14	Jeg bliver behandlet særdeles godt. Stor ros til strålepersonalet og til onkologisk afdeling.	Godt
19	Jeg synes, at alting er pinligt rent og velfungerende.	Virkelig godt
21	Personalet havde megen faglig og menneskelig empati, forståelse og hjælpsomhed. Ventetiden mellem scanning og statussamtale bør være så kort som muligt. Evt. telefonsvar da ventetiden slider psykisk hårdt. Men telefonsamtaler eller svar skal ikke erstatte den personlige samtale.	Godt
22	De er meget søde og hjælpsomme.	Godt
27	Alle skal INFORMERES ENS, uden skelen til egen holdning til f.eks. motion. Det er godt at røre sig og presse kroppen lidt. Kontaktsygeplejersken var superdygtig, det skal jeg aldrig glemme.	Godt
29	Blev informeret om, at det tilstræbes, at man behandles af den samme sygeplejerske hver gang. Det lykkedes ikke særlig godt. Er gennem [adskillige] behandlinger blevet behandlet af fire forskellige sygeplejersker og tilset af tre forskellige læger. Dog kompetent og imødekomende personale, der yder deres bedste for at give patienterne så god en behandling som muligt.	Virkelig godt
30	I dag er det sådan, at patienten skal vente uden for lægens kontor. Det virker ikke patientvenligt. Når jeg er færdig med behandling, har jeg ikke brug for mere ventetid.	Virkelig godt
31	Der mangler i den grad imødekommenhed, når man henvender sig i ambulatoriet med et spørgsmål. Koordineringen er dårlig, og det er særdeles vanskeligt at komme i kontakt med en fagperson. Svaret "vi skriver til dig" er ikke tilfredsstillende, når man henvender sig med et problem. Med de elektroniske kalendere, kan det lade sig gøre at give patienten besked med det samme om en dato etc.	Virkelig dårligt
32	Orienteringen har altid været i top, og jeg har altid følt mig tryk og godt behandlet.	Virkelig godt
35	Lægen er en ung, sympatisk dame. Alt i alt en god oplevelse, trods alt. Tak for hjælpen.	Intet svar

## Bilag 1

	37	I ambulatoriet følte man stor tryghed, bl.a. grundet at man fornemmede et helt fantastisk godt arbejdsmiljø alle behandlere, "høj som lav", imellem.	Virkelig godt
	38	Det var altid rart at komme til behandling, for personalet tog sig virkelig godt af én, og man følte sig tryk og blev behandlet som menneske. Alt i alt en virkelig skøn og dejlig afdeling med nogle søde og kompetente piger. Tak for det.	Virkelig godt
	39	Det er vigtigt for mig ikke bare at føle sig som et personnummer. Jeg har jo et navn, og det er rart, når personalet bruger det. Man er jo meget sårbar, når man skal møde op til kontrol på ambulatoriet.	Godt
	41	Der mangler læger. De ansatte læger løber alt for stærkt, især efter at patienter fra Viborg er kommet til. Man kan blive nervøs for, hvor længe de kan holde til det.	Virkelig godt
	42	Stille og rolige omgivelser med adgang til diverse drikkevarer.	Godt
	43	Man blev altid "set", når man kom. Kontaktpersonen hilste og informerede om evt. behandling og evt. ventetid. Det betyder meget, at der bliver taget hånd om MIG.	Virkelig godt
	46	Synes lægekontakten har virket lidt overfladisk. Måske lægerne skulle efteruddannes til sygeplejersker, så de fik noget mere menneskekendskab :-)	Virkelig godt
	48	Fik VIRKELIG god behandling (stråler). MEGET OMSORG fra personale. Kontrol: De første gav ikke megen oplysning. De sidste: MEGET gode.	Virkelig godt
	52	Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
	54	Der var altid kolde og varme drikke til fri afbenyttelse.	Godt
	55	Selv om man går til kontrol [jævnligt], ville det være rart at møde den samme læge. Selve behandlingsforløbet var fint, men kontrollerne virker lidt rutineprægede!	Virkelig godt
	58	Jeg var først indkaldt til et sygehus. Der var så meget rod, journal forlagt, forkert opfattelse af min situation (jeg skulle til kontrol efter endt behandling på et andet sygehus, men jeg blev hele vejen igennem talt til og behandlet som om, jeg lige havde fundet en knude, og at det skulle afgøres, om det var cancer). Jeg kunne ikke få udsat kontrol dato, jeg havde fået tilsendt (det var [meget] vigtigt for mig []). Det var et mareridt for mig, og jeg tager nu til et tredje sygehus til kontrol [regelmæssigt]. Det er jeg rigtig godt tilfreds med.	Virkelig godt
	59	Meget imødekommende personale. Det er rigtig rart. Forplejningen på afdelingen er helt for midabel. Rart, at blive forkælet i en svær tid. Det er også rart, hvis det er den samme læge, som man taler med under forløbet.	Virkelig godt
	60	De var alle gode til at snakke med patienten, hvilket jeg er meget glad for, at de tog sig tid til.	Godt
	63	Fantastisk venlige, behageligt personale, man kan være tryk ved dem.	Godt
	66	Man kunne undersøge i stedet for blot goddag og farvel uden konkret undersøgelse.	Virkelig dårligt
	71	Der er kommet flere patienter i ambulatoriet, også nyt personale (fra andet sygehus). Alle er meget imødekommende og venlige, og man fornemmer en god stemning på afdelingen, og det har en afsmittende virkning på patienterne.	Godt
	73	Positivt, at man nu prioriterer samtaler med læger foregår i samtalerum (dvs. ingen andre patienter er til stede). Dejligt, at kontaktsygeplejersken deltager.	Virkelig godt
	74	Oplevet en god omsorg gennem forløbet.	Godt
	75	Jeg synes, det fungerede rigtig godt. Kun synes jeg, at det var spild af tid, at personalet i receptionen skulle afbryde deres arbejde for at attestere kørselsattester. Det kunne vel gøres af det personale, som patienten alligevel var i kontakt med? Det var ikke aktuelt for mig, da jeg fik behandling lokalt og var på cykel.	Virkelig godt
	76	Er altid blevet behandlet meget venligt og professionelt ved mine besøg. Eventuelle spørgsmål fra mig er blevet besvaret uden tøven, så alt i alt har mine besøg været en god oplevelse.	Virkelig godt

✎	77	Stuerne er for små, når vi er to patienter, pårørende og personale på samme stue.	Godt
✎	78	Der mangler menneskelighed. Arbejdet er for rutinepræget.	Godt
✎	82	ALDRIG kaffe på kanden, når jeg var der. Kun en lille ubetydelig ting :)	Godt
✎	83	Jeg har kun mødt søde og venlige mennesker, som var gode ved mig.	Virkelig godt
✎	88	Jeg blev passet som en prinsesse, så jeg har kun ros til opholdet på hospitalet.	Virkelig godt
✎	89	Man skal vist være et skarn, hvis man vil klage over Herning Sygehus' nye Onkologiske Ambulatorium. Finere findes vist ikke.	Virkelig godt
✎	95	Der er generelt en dejlig, varm og tryk stemning. Alle virker meget fagligt kompetente, og samtidig utrolig empatiske. Der er en god balance mellem at håndtere det alvorlige i forløbet på en respektfuld måde, og samtidig overskud til at grine og hygge midt i det hele. Afdelingen er et skoleeksempel. Sådan burde det være alle steder. 1000 tak!	Virkelig godt
✎	96	Mine bekymringer er blevet taget alvorligt, og tiden mellem kontrollægebesøg og scanning har været kort.	Godt
✎	97	I et tilfælde ventede jeg mere end en time (journalen var væk). Jeg måtte selv spørge, hvorfor jeg ikke blev kaldt ind.	Godt
✎	99	Altid smilende og venlige!	Virkelig godt
✎	100	Altid god kontakt. De ringer, hvis der er noget, i stedet for at skrive. Føler, at de tager sig personligt af mig.	Virkelig godt
✎	101	Jeg synes, I har været gode til at modtage, ved hvem man er, så man ikke skal præsentere sig. Det betyder meget, da man er meget usikker, og alt inden i en kan meget nemt blive kaos. God behandling [].	Virkelig godt
✎	102	De er meget flinke til at spørge, om der er noget, vi mangler. Og de er flinke til at tale med én på vores afdeling i Herning.	Godt
✎	107	Beroligende, at man møder den samme dygtige sygeplejerske hver gang.	Virkelig godt
✎	108	De er alle bare rigtig søde og forstående.	Virkelig godt
✎	109	Ventetiden fra scanning til samtale med lægen kan til tider være for lang, da man er utrolig følsom efter scanningen. Det er jo en "dom", som kan være meget krævende for ens fremtid, hvad end "dommen" er dårlig eller positiv.	Virkelig godt
✎	115	Venlighed og imødekommenhed. Også den opvartning med kaffe og mad, vi får tilbudt.	Virkelig godt
✎	116	Personalet var meget venlig og behagelige.	Virkelig godt
✎	119	Manglende aftale om næste besøg. Har måttet ringe gentagne gange før en ny aftale kunne træffes.	Dårligt
✎	120	Det har været en fornøjelse at se, hvordan personalet har arbejdet sammen og hjulpet hinanden. Der har været en god stemning, og det har smittet af på os patienter.	Virkelig godt
✎	121	Jeg har gennem næsten hele forløbet haft den samme læge. Da jeg var syg, var hun fantastisk. Hun bevægede mig og svarede direkte på mine spørgsmål. Har fået lov til at beholde hende som fast læge ved hver kontrol. Det er super for mig!	Virkelig godt