

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

D6

Onkologisk Afd. D

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	109
Besvarelser fra afsnittets patienter:	79
Afsnittets svarprocent:	72%

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 tests 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.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

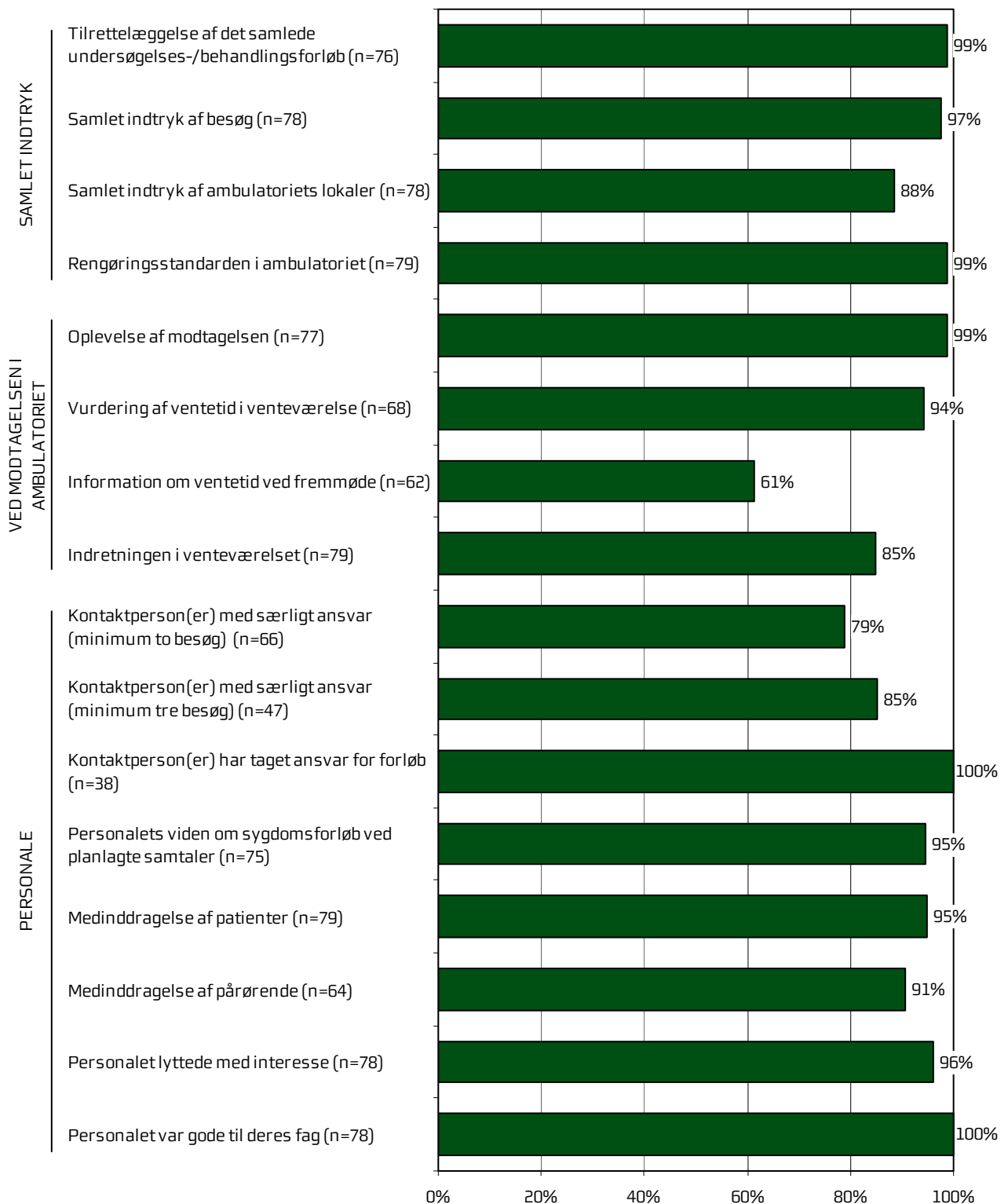
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

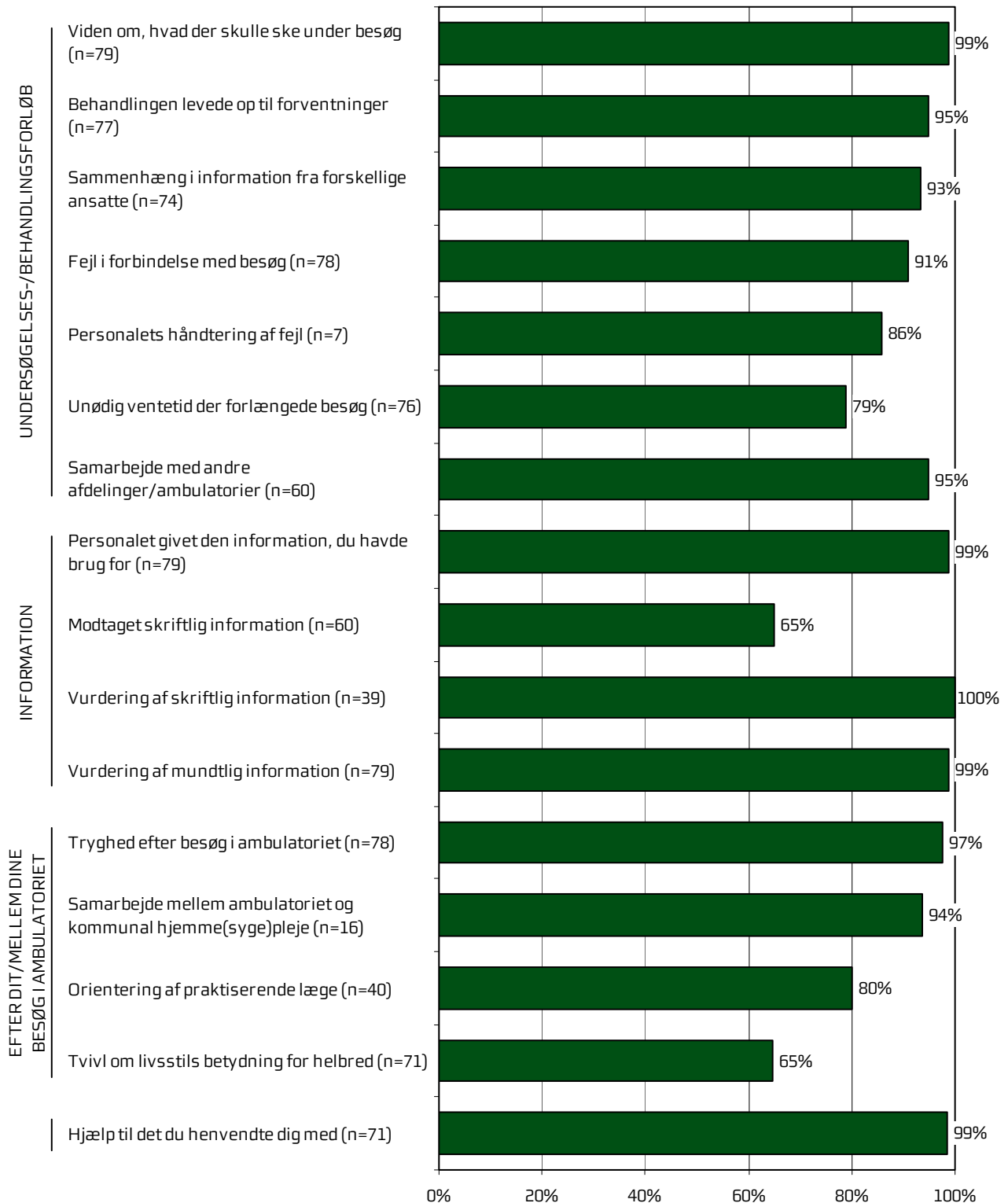
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: D6

2010-tallet er for: Kontrolambulatoriet

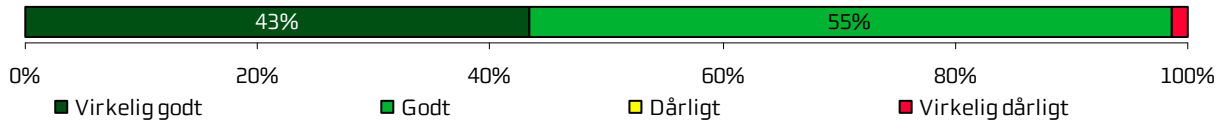
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

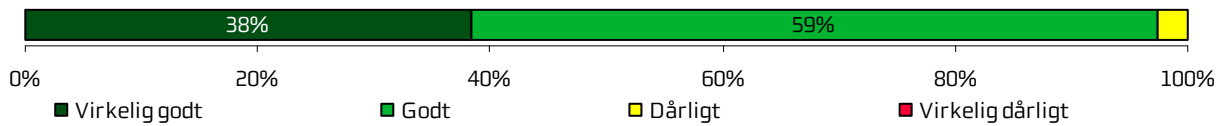
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

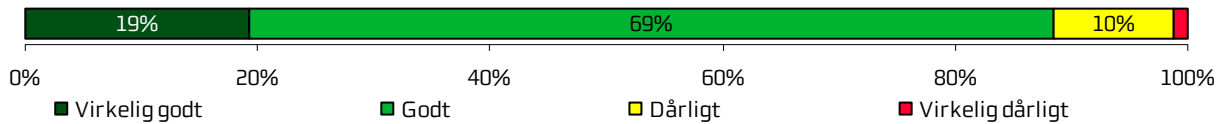
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=76)



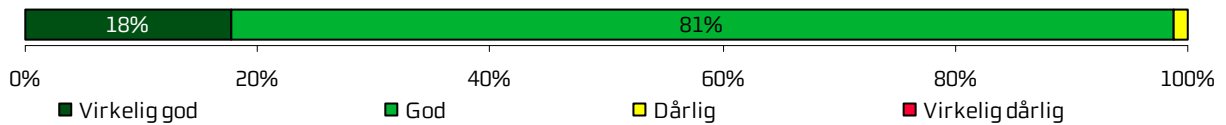
Samlet indtryk af besøg (n=78)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=78)



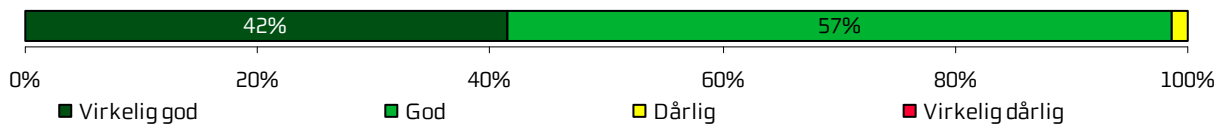
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=79)



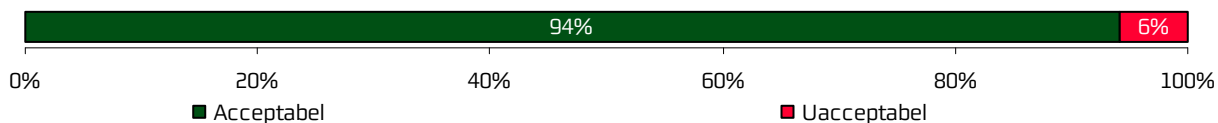
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	98 %	99 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	100 %	100 %	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	88 %	94 %	-	100 % *	71 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 %	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

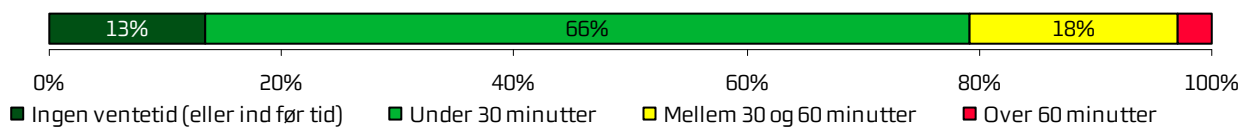
Oplevelse af modtagelsen (n=77)



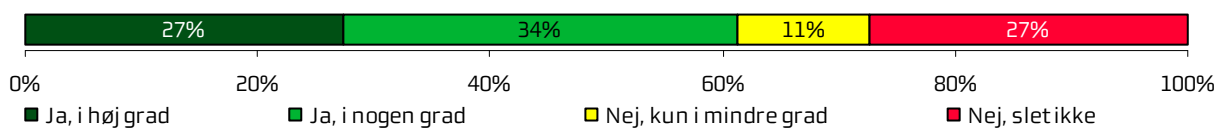
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=68)



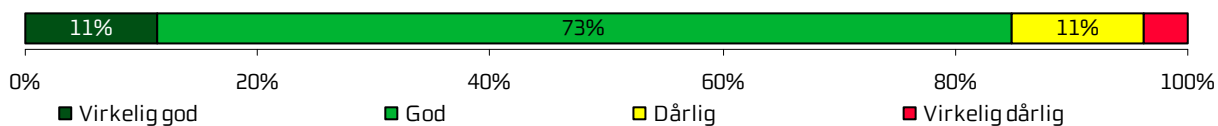
Længde af ventetid i venteværelse (n=67)



Information om ventetid ved fremmøde (n=62)



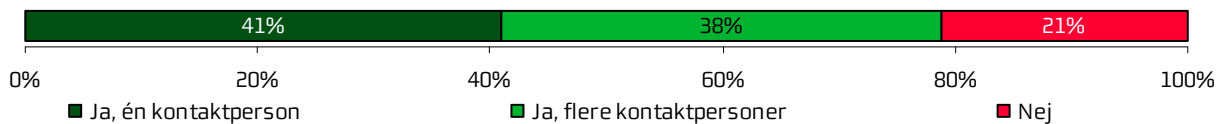
Indretningen i venteværelset (n=79)



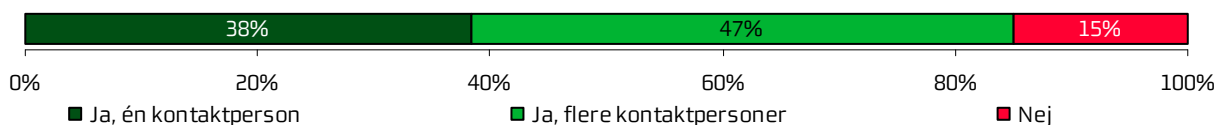
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	97 %	97 %	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	61 %	43 % *	47 % *	86 % *	25 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	89 %	83 %	96 % *	58 % *	82 % *

Personale

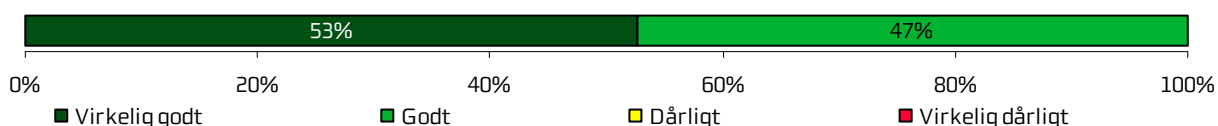
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=66)



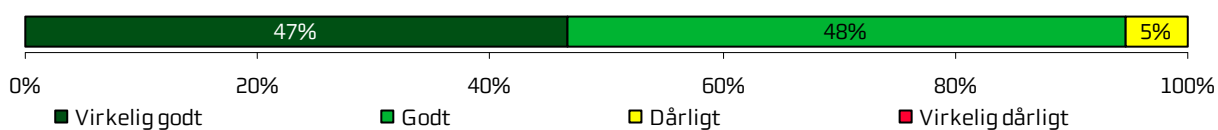
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=47)



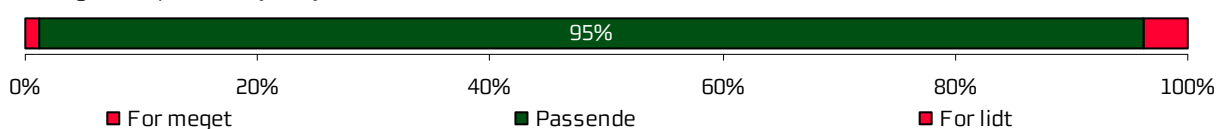
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=38)



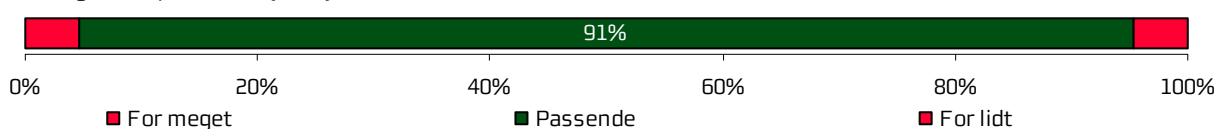
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=75)



Medinddragelse af patienter (n=79)



Medinddragelse af pårørende (n=64)



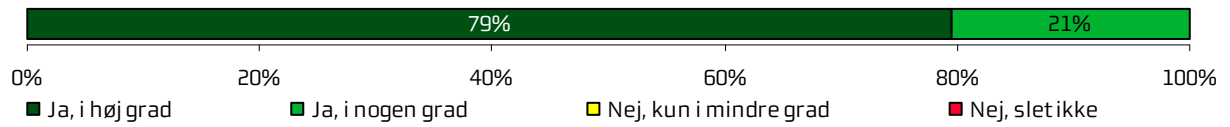
Personalet lyttede med interesse (n=78)



	2012	2011	2010	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)	79 %	77 %	81 %	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	80 %	87 %	100 % *	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	99 %	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	96 %	100 % *	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	96 %	97 %	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	98 %	95 %	100 % *	81 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	98 %	99 %	100 %	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

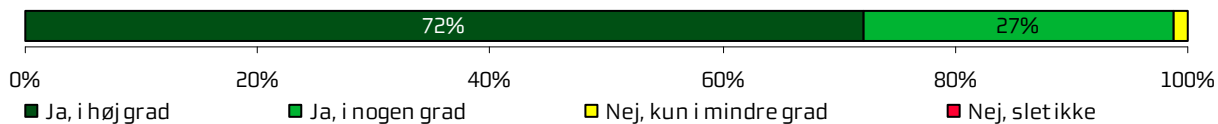
Personalet var gode til deres fag (n=78)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	100 %	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=79)



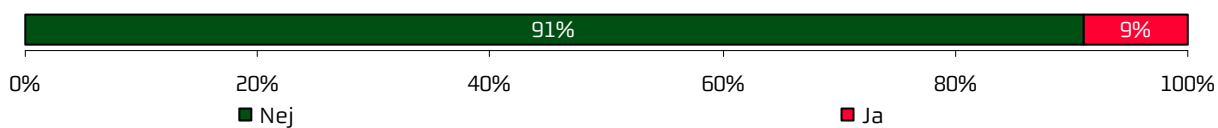
Behandlingen levede op til forventninger (n=77)



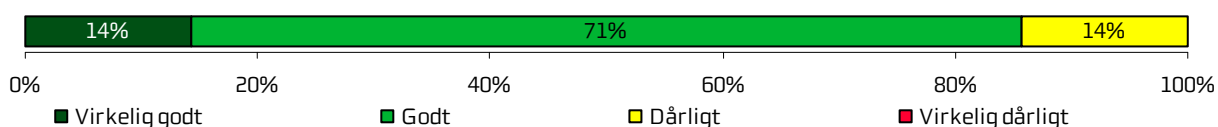
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=74)



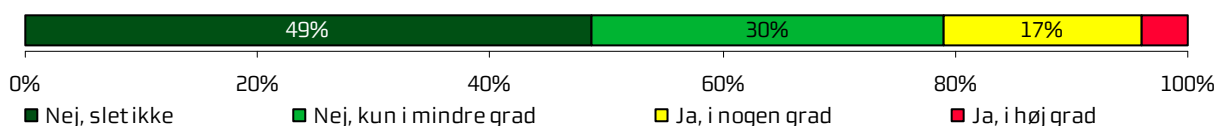
Fejl i forbindelse med besøg (n=78)



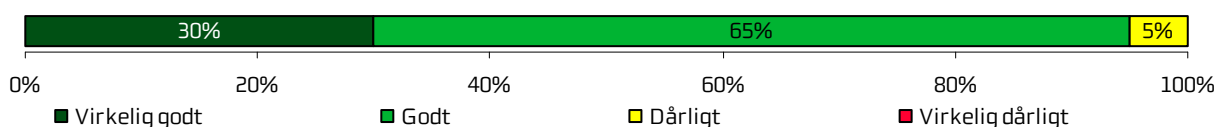
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=76)



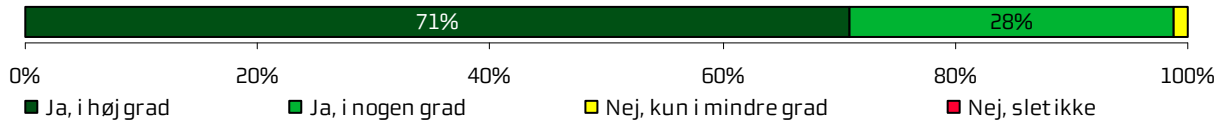
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=60)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	96 %	95 % *	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	98 %	98 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	98 %	96 %	100 % *	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	91 %	92 %	100 % *	80 %	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86 %	76 %	100 %	92 %	32 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	79 %	84 %	84 %	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	92 %	100 %	73 % *	91 % *

Information

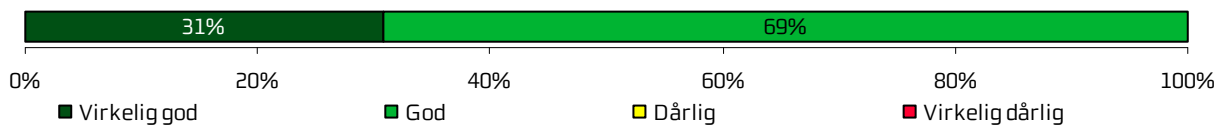
Personalet givet den information, du havde brug for (n=79)



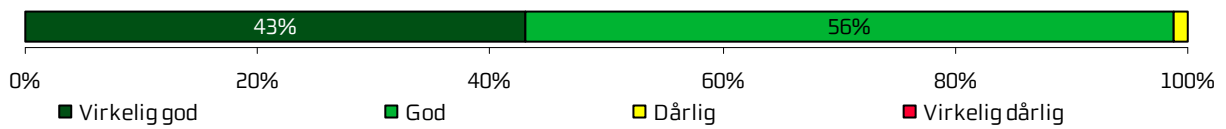
Modtaget skriftlig information (n=60)



Vurdering af skriftlig information (n=39)



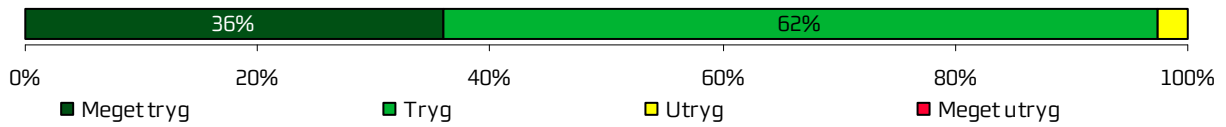
Vurdering af mundtlig information (n=79)



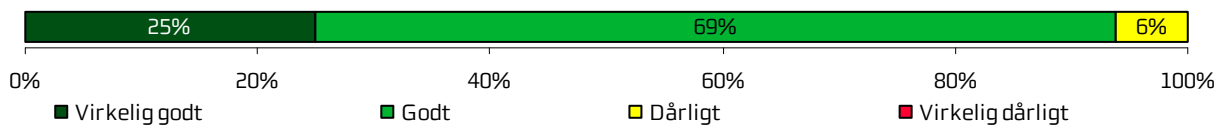
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	99 %	95 % *	-	100 %	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	65 %	69 %	67 %	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	99 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	99 %	100 %	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

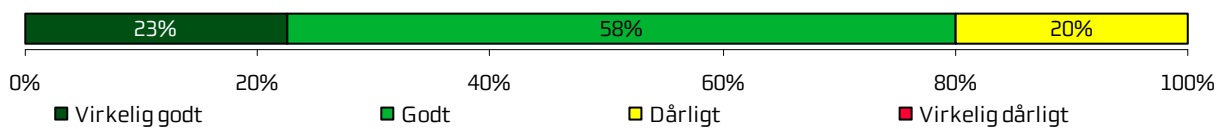
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=78)



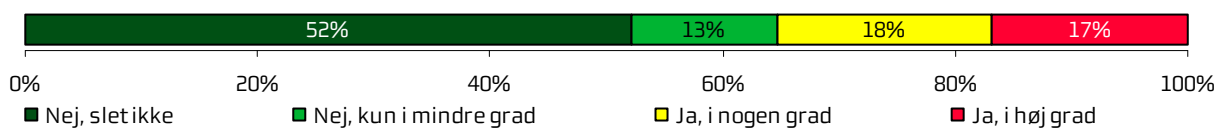
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=16)



Orientering af praktiserende læge (n=40)



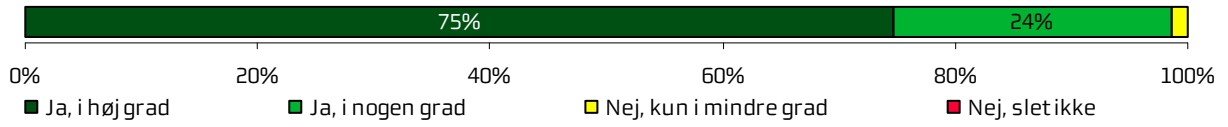
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=71)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	100 %	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	96 %	90 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	88 %	84 %	100 % *	60 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65 %	69 %	77 %	93 % *	50 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=71)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	99 %	98 %	-	100 %	84 % *	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		7
Kommunikation og information		0
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		2
Pleje		0
Relationer til personale		4
Ventetid		0

D6

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - D6	Modtagelsen
1	Jeg oplevede, at modtagelsen blev brugt til samtalerum. En anden patient blev informeret og spurgt ud til næste møde. Jeg følte mig sat i et rum, hvor jeg blev "nødt" til at overvære en samtale, som ramte ind i min egen angst for tilbagefald. Uacceptabelt.	God
2	Da jeg nogle gange ikke har haft det så godt, kan det være svært at være objektiv.	God
6	Man modtages altid med et STORT SMIL af receptionisten. Det kan man altid have brug for på denne afdeling.	Virkelig god
9	Bliver altid modtaget af positive ansatte.	Virkelig god
11	De er ALTID søde, venlig og hjælpsomme.	Virkelig god
14	Der er ikke personale i modtagelsen, når man har tid kl. 8.30. Der er et problem.	God
18	Nej.	God
22	Alle var utroligt omsorgsfulde og meget venlige.	Virkelig god
24	En enkelt medarbejder virker arrogant og uinteresseret. Jeg forsøgte engang at få min journal udskrevet, men hun havde "travlt" og tog modvilligt imod mit CPR-nummer og lovede at sende den senere. Det skete aldrig!	God
26	Ved første besøg henvendte jeg mig i receptionen igen efter at have ventet over en time. Det viste sig, at jeg skulle have haft taget blodprøver, hvilket ikke var meddelt mig. Efter disse var taget, var der kun kort ventetid.	Dårlig
27	Har kun én gang oplevet lang ventetid og uden information om grunden, eller hvornår vi kunne forvente at komme ind.	God
28	Nej alt var perfekt.	Virkelig god
31	Nej.	God
33	God service ved receptionsskranken, men ikke altid smilende. Venteværelset kunne godt gøres mere hjemlig og mindre "sygehus-agtig".	God
34	Dårlige stole til syge patienter.	Virkelig god
35	Jeg bliver hilst på med navns nævnelse.	Virkelig god

D6

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - D6	Fejlhåndtering
10	<p>Blodprøve ikke bestilt.</p> <p>Sygeplejersken mente, at en anden sygeplejerske skulle bestille nye mødetider, selvom anden sygeplejerske ikke deltog den dag!</p> <p>Forkerte mødetider!</p>	Dårligt
21	<p>Jeg fik tildelt en forkert dag. Jeg havde aftalt med en bestemt læge om en bestemt dag i ugen til undersøgelse. Trods henvendelser til sekretæren, da jeg modtog mødekortet (cirka halvanden måned før tidspunkt), kunne dagen ikke flyttes.</p>	Godt
25	<p>Dårlig kommunikation mellem læge og behandlende personale. At der ikke blev givet klare anvisninger på, hvad der skulle ske. At lægen i ambulatoriet ikke snakkede ordentligt sammen med det behandlende personale.</p>	Godt
26	<p>Jeg klagede over smerter i mine ben og fik oplyst, at det var normalt, at kemoen gik i led og muskler, men det viste sig, at jeg havde fået en blodprop i benet med indlæggelse på andet sygehus efterfølgende. Jeg mener, der skal mere information om evt. blodpropper, som åbenbart er ret normalt, når man får kemo.</p>	Godt
29	<p>For blodprøver.</p>	Godt

D6

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
1	Sendt til en scanning.	Godt
3	Det er dybt frustrerende, at man stort set hver gang får en ny læge på trods af, at man har ønsket en bestemt! Det bliver derved ofte kun de større ting, der kommer frem, mens bekymringer og problemer, der måske primært er psykiske, ikke kommer frem.	Godt
4	Fik stillet diagnosen uhelbredelig kræftsygdom [], uden at lægerne havde udtalt sig. Det viste sig ved, at de derefter videre undersøgelser viste, at kræften var opereret væk.	Godt
8	Personalet ved kemo- og strålebehandlingen var virkelig gode.	Godt
9	Føler virkelig, at der bliver gjort meget for mig.	Virkelig godt
11	Er meget glad for at komme ind til de samme to læger hver gang.	Virkelig godt
16	For mig er ambulatoriet lig med kontrol af afsluttet behandling. Har valgt at svare ud fra seneste kontrol.	Godt
19	Jeg bliver altid behandlet godt, bliver lyttet til, og jeg træffer beslutninger for min behandling i samarbejde med læge og sygeplejerske. Jeg har ALTID den samme læge, og er han der ikke, bliver jeg kontaktet, så jeg har mulighed for at få en ny tid, hvis jeg skulle ønske dette. Jeg har en fast kontaktsygeplejerske, som jeg har en rigtig god kontakt og kemi med, og skulle hun ikke være der, er der to andre, som er der til behandlinger. Dem har jeg også en rigtig god kontakt med. Har ikke noget at klage over og er meget glad for min kontakt til hospitalet.	Virkelig godt
20	Det er vanskeligt at bestille scanning fra Onkologisk afdeling eller røntgen.	Virkelig godt
22	Igen var alle meget omsorgsfulde og meget informerende.	Virkelig godt
23	Skiftende sygeplejersker hver gang.	Virkelig godt
24	Generelt en god og professionel behandling præget af overskud til patienten.	Godt
25	Jeg har oplevet, at det i nogen grad var tilfældigt, om der blev taget hånd om min samlede situation. Jeg har selv måtte opdage relevansen af genetisk udredning og opsøge denne. Jeg har oplevet et meget snævert fokus i undersøgelser og kontrol, frem for en mere helhedsorienteret tilgang (men stadig med et onkologisk fokus, naturligvis). Jeg har desuden oplevet, at en læge har belært mig, [som har viden på området], om at "ultralydsscanning er jo ikke psykoterapi", at jeg var behandlingskrævende deprimeret (trods det, at hun ikke på nogen måde ulejligede sig med at undersøge dette nærmere), og i det hele taget at blive talt ned til i samme seance. Jeg gik grædende derfra, heldigvis i følge med min ægtefælle.	Dårligt
27	Har savnet at have en kontaktperson, eller at det var samme læge, jeg talte med hver gang/flere gange i træk.	Godt
28	Nej, jeg synes, at jeg er blevet behandlet helt enestående godt både på Skejby og Kommunehospitalet. Søde læger, sygeplejersker og sekretærer.	Virkelig godt
29	Ingen kommentar.	Virkelig godt
33	Aldrig den samme læge ved samtaler, heller ikke samme sygeplejerske.	Godt

D6

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

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
6	Meget tilfreds.	Virkelig godt
8	Jeg kunne ønske mig oplysning om gøren efter endt behandling. Dårlig smag og træthed. Det tager jo mellem et halvt år til et helt år.	Godt
24	Altid meget hjælpsomme ved henvendelse.	Godt
25	Den mundtlige information har været af meget svingende kvalitet, men det meste af den har været god.	Dårligt
28	Stor ros til jer alle.	Virkelig godt
30	Jeg ville gerne have mødt den samme læge bare en enkelt gang. Det ville lette kommunikationen, hvis man ikke skulle starte forfra hver gang!	Godt
32	Ved sidste besøg må det godt være en læge med mere erfaring. Det burde være den samme læge hver gang. Det ville give mere tryk.	Godt
33	Lægerne (forskellige) er svære at forstå og få information fra. Sygeplejersken er den, der samler op på samtalen, så jeg ved, hvad der er blevet sagt ved svar-samtalerne.	Godt

D6

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

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
5	<p>Jeg ved godt, at jeg skal ud og gå ture og cykle, når jeg kan, for at motionere, men når jeg er meget træt, så kan jeg ikke. Jeg ved godt, jeg skal spise sundt. Jeg tager kun et enkelt glas vin i ny og næ, og jeg ryger ikke.</p> <p>Og jeg burde drikke to liter vand dagligt, men kan jeg ikke drikke to liter vand, så drikker jeg det, jeg kan.</p>	Godt
10	Har været i ambulatoriet [mange gange].	Godt
15	Jeg savner at komme til kontrol og scanning. Har kun været tilfreds med Århus.	Godt
25	Jeg undrer mig over, hvorfor det aldrig blev adresseret, at egen læge var ansvarlig for at henvise til genetisk udredning? Eller hvorfor det var mig selv, der måtte opdage den øgede risiko for brystkræft? Jeg har senere fundet ud af, at jeg er bærer af en BRCA-1 mutation.	Dårligt
26	Jeg savnede meget, at der var en læge og en sygeplejerske, der tog sig af mig.	Dårligt
27	Der er blevet snakket meget lidt om livsstil inden mine besøg/behandling. Men en del om, at jeg skal sørge for at få kalorier og proteiner nok. Men ikke om rygning og alkohol.	Godt
29	Nej.	Virkelig godt
33	Svært at vide, hvad der er rigtig levestil, og hvad der ikke er for mig. Føler ikke, de kan hjælpe mig med problemer, der ikke har med kræftsygdommen at gøre. Jeg skal selv kontakte relevant personale/afdeling. Eksempelvis en diætist.	Godt
36	Lægen, der skulle informere mig om min tilstand, havde telefonvagt. I den korte tid, jeg talte med hende, blev vi afbrudt to gange. Sammenhængen i samtalen var ikke god.	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
1	[Hjemmeside] fungerer ikke.	Godt
6	Et virkelig godt sted at komme, når man er angrebet af denne grimme sygdom, som fylder rigtig meget i ens tilværelse. Så er det dejligt, at personalet er så søde og venlige, som er tilfældet i dette tilfælde. Man glæder sig måske ikke ligefrem, til vi skal derud, men næsten grundet personalet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Det tv, som kørte i venteværelset, kunne godt ud over at komme med gode råd til kræftpatienter også vise for eksempel DR-Update og lignende som tidsfordriv i ventetiden. [Fysiske rammer]	Godt
10	Huske at bestille blodprøver.	Godt
11	Toiletterne lugter ikke godt. Personalet: perfekt :-) [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Der var ikke siddepladser nok i venteværelset ved gruppen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
13	Jeg fik god hjælp til, at mildne mine bivirkninger af [behandlingen].	Godt
17	Alle var meget venlige og omsorgsfulde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Lokalerne til undersøgelserne er ok. Venteværelserne er kedelige, mørke og ikke hyggelige. Hygiejnen på toiletterne er vekslende. Nogle er i orden, andre mangler noget for at være i orden. [Fysiske rammer]	Godt
23	Toiletter for langt væk fra behandlingsrum. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Virkelig imødekommende sygeplejersker! Dem har jeg været glad for igennem forløbet. Jeg vil anbefale jer at kigge på læge-patient-kommunikationen, måske med professionel hjælp til at optimere den. I har en travl afdeling, og det kræver bevidst arbejde at oparbejde en afdelingskultur, der fastholder en hensigtsmæssig kommunikation, når tiden er presset. Jeg har desuden en klar fornemmelse af, at kommunikationen internt til tider kan halte, og der må gå en del ressourcer tabt i den proces. Måske var det også et fokusområde, det kunne betale sig at kigge på. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
26	Venteværelset er meget trængt. De fleste patienter har jo en eller flere pårørende med. Fint med vand, kaffe osv. [Fysiske rammer]	Dårligt
29	Alt er godt.	Virkelig godt
33	Hele kræftafdelingen: Ens mentale tilstand "lugter" langt væk af sygehus. De skulle prøve at gøre det [mindre] sygehusagtig. Man bliver "syg" af at træde ind i afdelingen. Rummene kunne gøres mere hjemlige. Sofaer i stedet for skriveborde osv. [Fysiske rammer]	Godt

