

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

D7

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:	180
Besvarelser fra afsnittets patienter:	136
Afsnittets svarprocent:	76%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske 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).

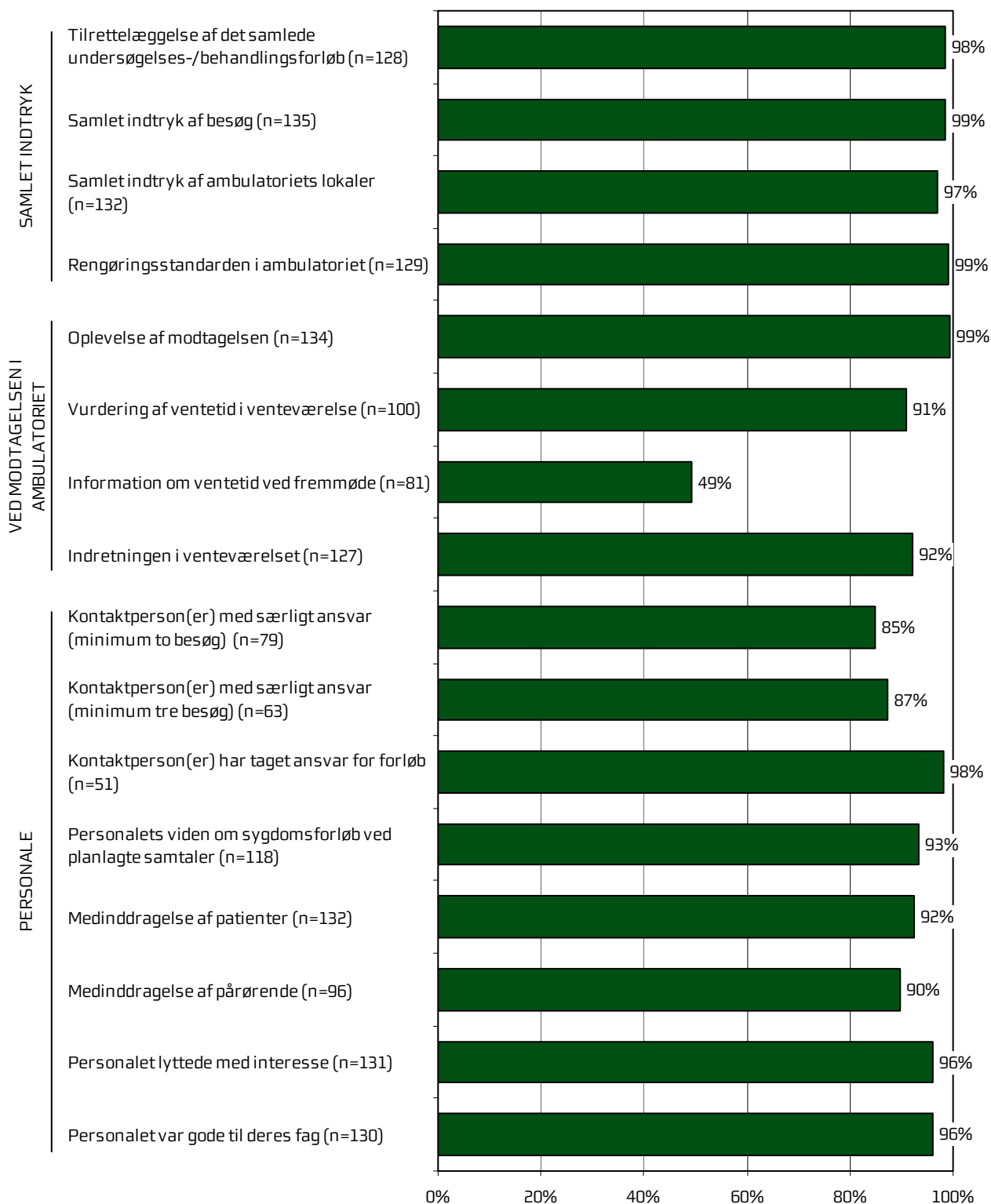
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

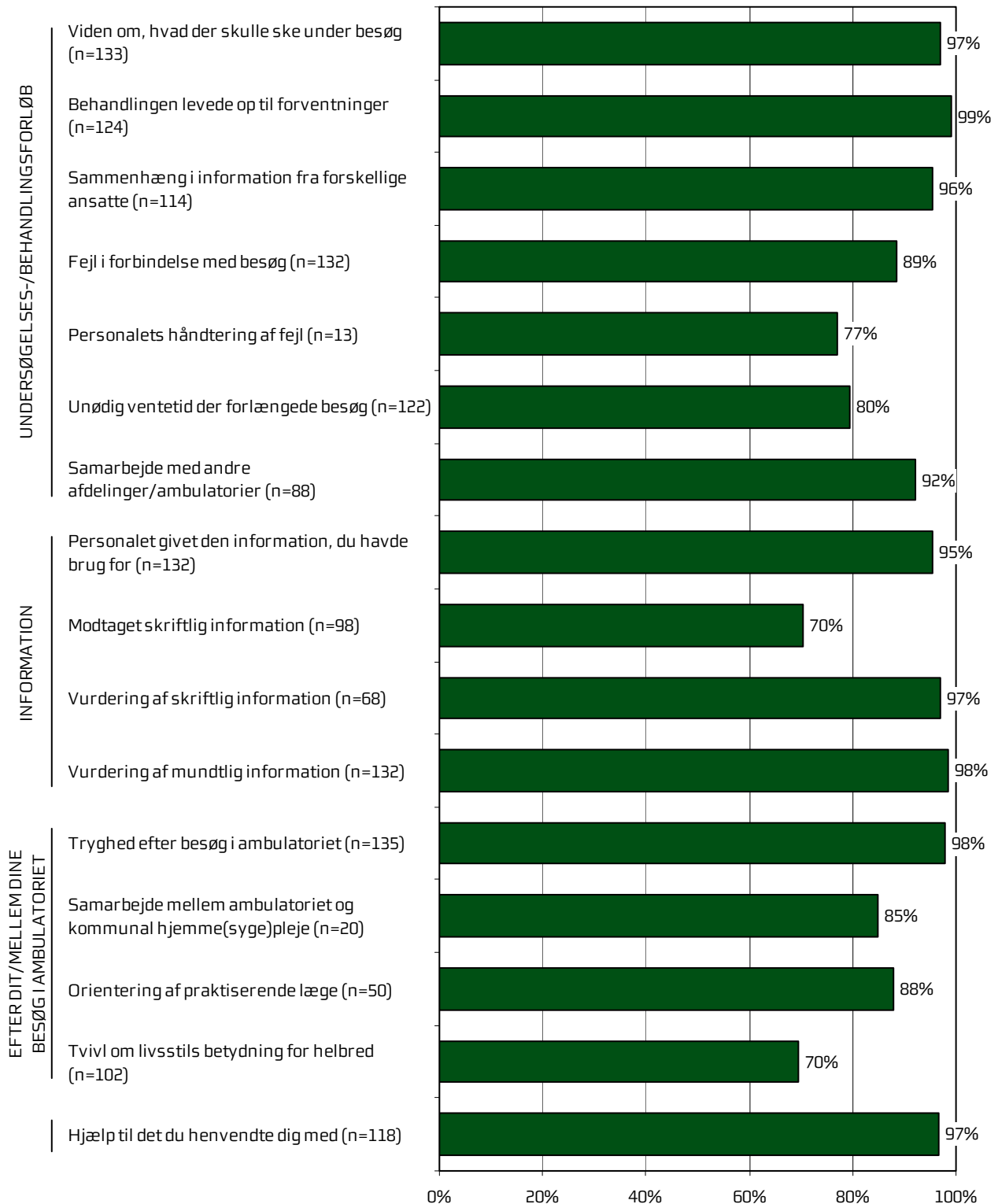
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

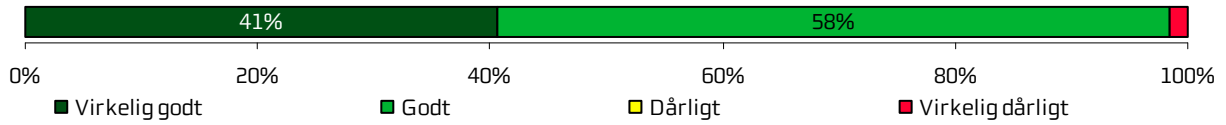
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

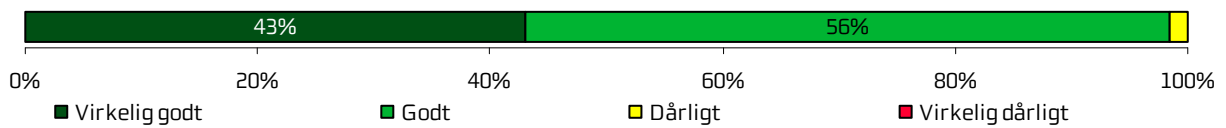
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

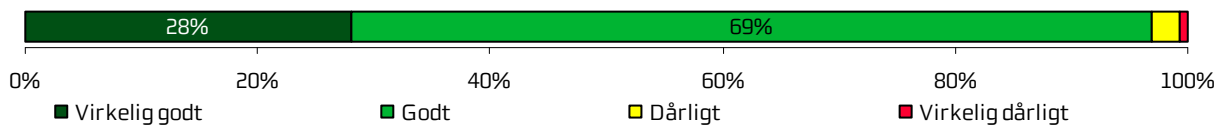
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=128)



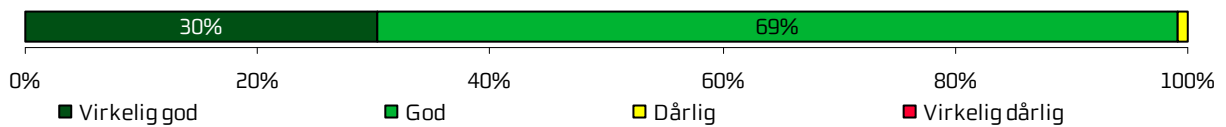
Samlet indtryk af besøg (n=135)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=132)



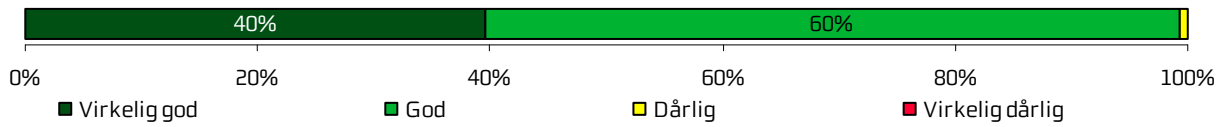
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=129)



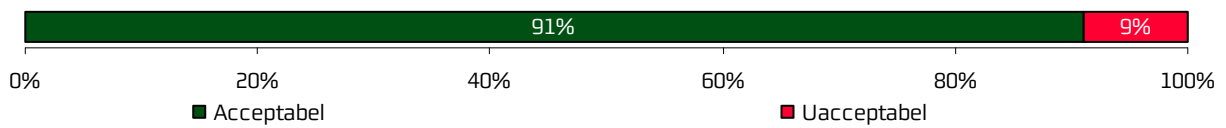
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	-	-	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	-	-	100 % *	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

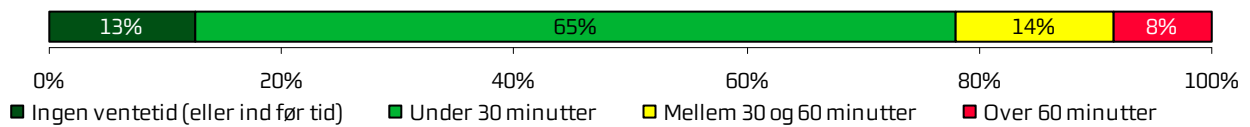
Oplevelse af modtagelsen (n=134)



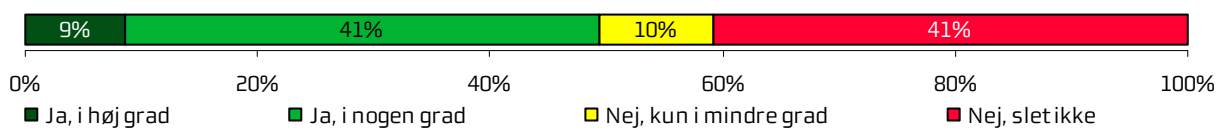
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=100)



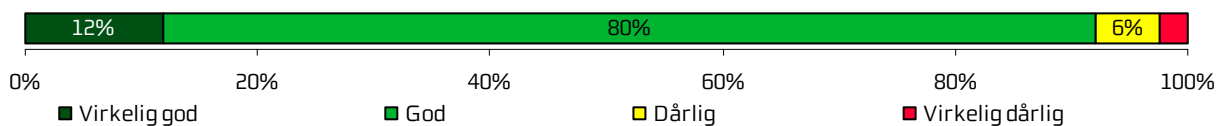
Længde af ventetid i venteværelse (n=95)



Information om ventetid ved fremmøde (n=81)



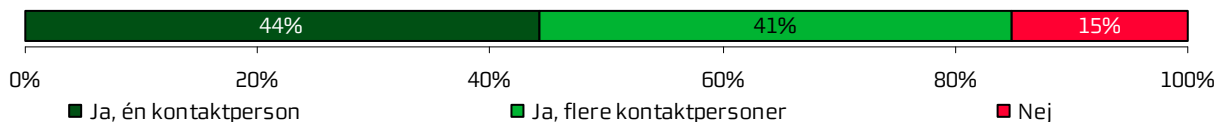
Indretningen i venteværelset (n=127)



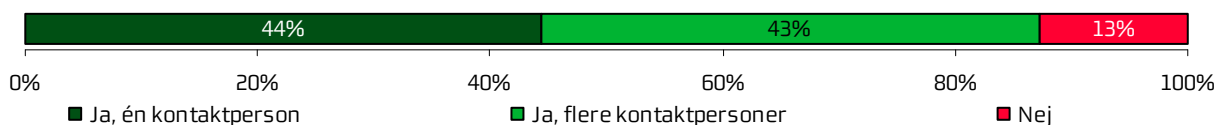
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	-	-	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	49 %	-	-	86 % *	25 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	-	-	96 %	58 % *	81 % *

Personale

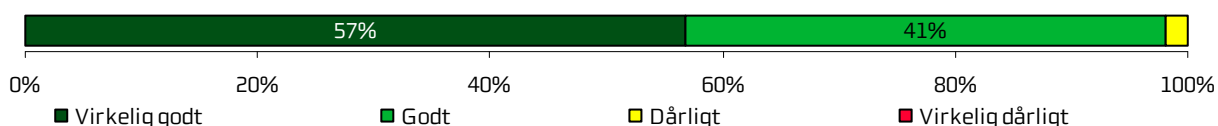
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=79)



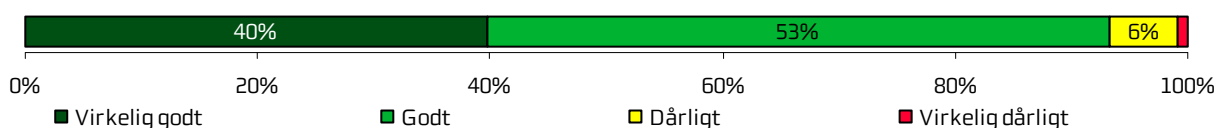
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=63)



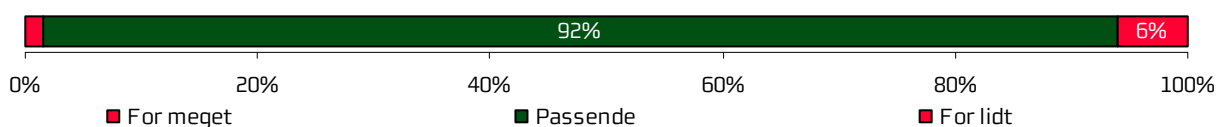
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=51)



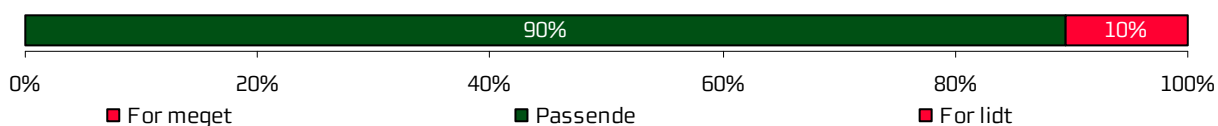
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=118)



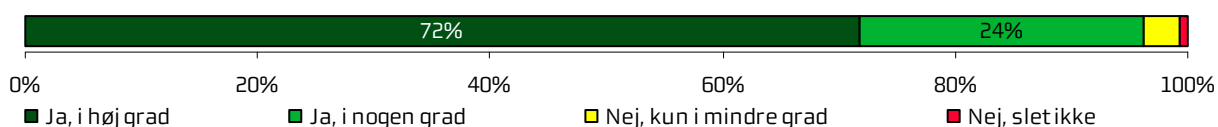
Medinddragelse af patienter (n=132)



Medinddragelse af pårørende (n=96)



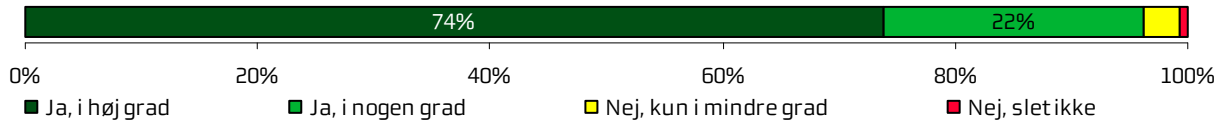
Personalet lyttede med interesse (n=131)



	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)	85 %	-	-	100 % *	47 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	87 %	-	-	100 % *	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	-	-	100 % *	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	-	-	100 % *	87 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	100 % *	81 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	-	-	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

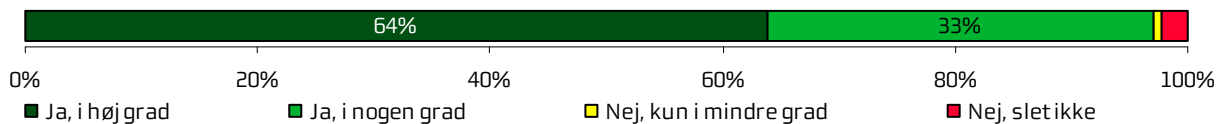
Personalet var gode til deres fag (n=130)



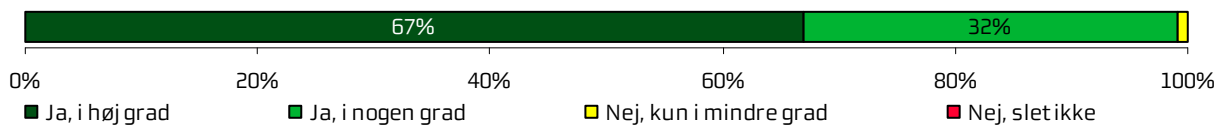
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	-	-	100 % *	92 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=133)



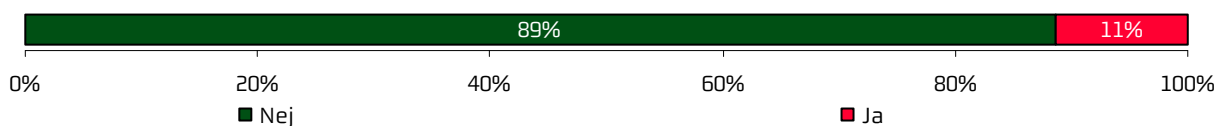
Behandlingen levede op til forventninger (n=124)



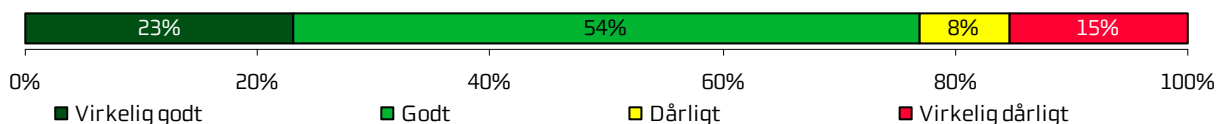
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=114)



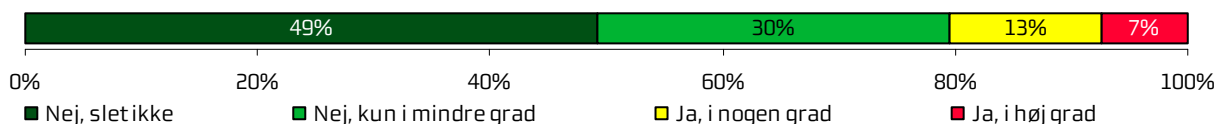
Fejl i forbindelse med besøg (n=132)



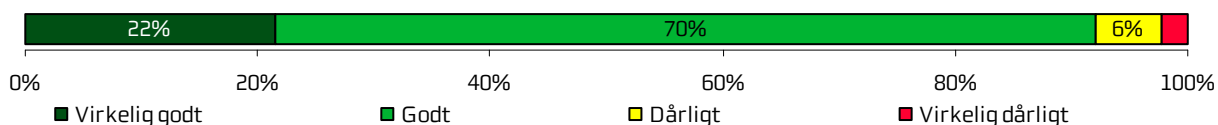
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=122)



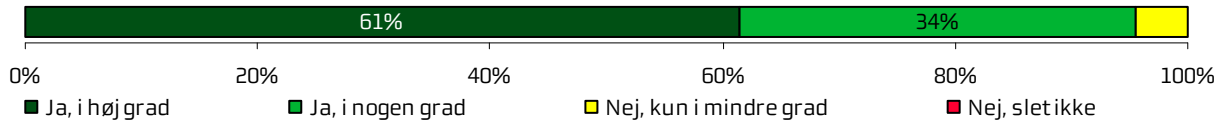
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=88)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	99 %	-	-	100 %	79 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	-	-	100 % *	80 %	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77 %	-	-	91 %	32 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	80 %	-	-	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	-	-	100 % *	73 % *	91 % *

Information

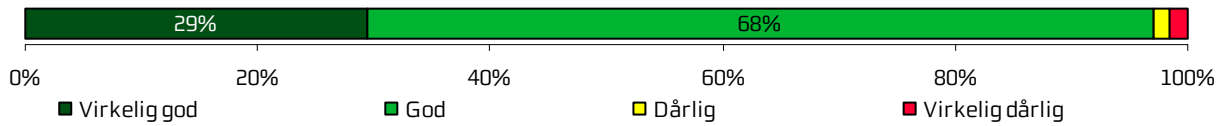
Personalet givet den information, du havde brug for (n=132)



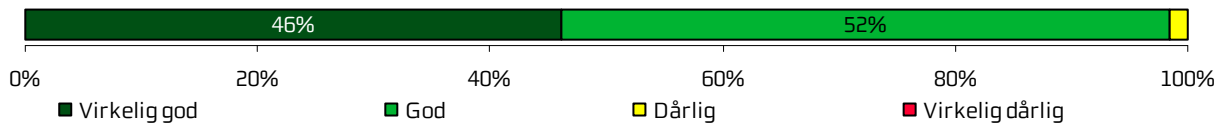
Modtaget skriftlig information (n=98)



Vurdering af skriftlig information (n=68)



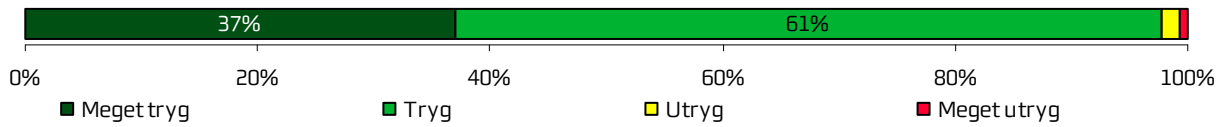
Vurdering af mundtlig information (n=132)



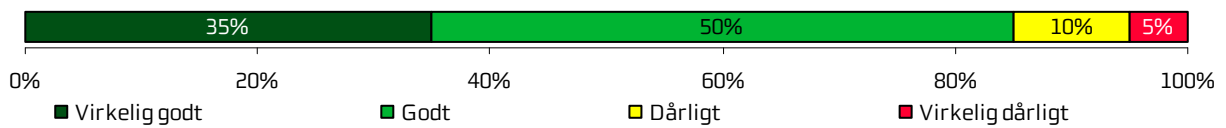
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	70 %	-	-	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

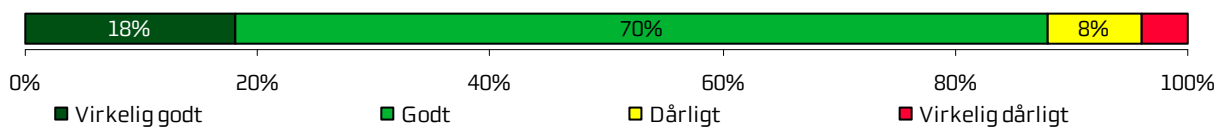
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=135)



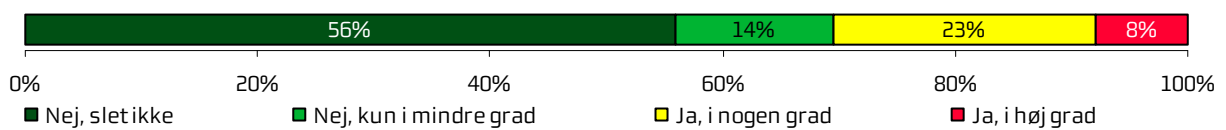
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=50)



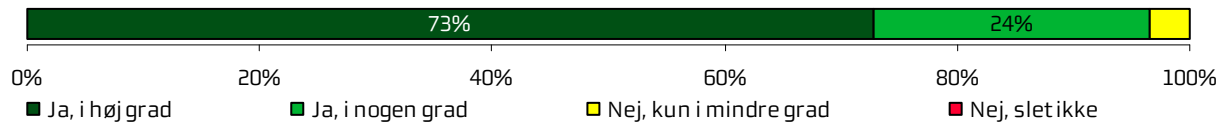
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=102)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	-	-	100 %	62 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	-	-	100 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	-	-	93 % *	50 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=118)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	-	-	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	9
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	4
Kvalitet i behandling	8
Pleje	4
Relationer til personale	10
Ventetid	3

D7

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - D7	Modtagelsen
1	<input type="checkbox"/> Jeg har generelt været tilfreds med behandlingen på de forskellige afdelinger og næsten ingen ventetid.	Uoplyst
2	Vedrørende ventetid: Ventede i cirka [en time] i venteværelset. Fik information om ventetid dels af sekretær og senere af sygeplejerske. Efter at være kaldt ind ventede jeg cirka 15 minutter på lægen!	Virkelig god
5	Medarbejderne sidder altid midt i noget eller snakker med kollegaer, dog fagligt. Derfor er de aldrig helt klar til at tage imod en ved ankomst ;-(God
7	Oplevelsen var farvet af min angst og uro i forbindelse med kontrollen. At sidde i venteværelset med den stemning.	God
8	Gik i behandling [for et par år siden], så meget er formet af hukommelsen.	Virkelig god
14	Gode oplevelser, men aldrig de samme læger. På det ene sygehus oplevede jeg under min indlæggelse, at der var få læger og kontaktpersoner, der fulgte mig. Det var en god oplevelse. Under kemoen havde jeg også en bestemt kontaktsygeplejerske på det andet sygehus. Det var også godt. Derefter har det været forskellige personer hver gang.	God
17	Det kan være lidt vanskeligt at lave en objektiv undersøgelse, fordi vi patienter er præget af angst, når vi skal til kontrol. Finder lægerne nu noget? Pyha, alle de syge mennesker i venteværelset, og så stor glæde, når man endnu engang er frifundet!!	God
21	Altid venlige, smilende og hjælpsomme.	Virkelig god
24	Den var ok.	God
27	Altid venlig og præcis.	Virkelig god
29	Har kun været udsat for ventetid én gang, og det var positivt på den måde, at jeg fik at vide, at der var ventetid. God service.	Virkelig god
30	Der var mange gange for lang ventetid. Jeg tænker ikke over en ventesals indretning, da det for mig kun drejer sig om at komme ud hurtigst muligt.	God
32	Egentlig ikke nogen modtagelse, før lægen henter mig. Så til gengæld fin modtagelse. Men jeg oplever ikke ellers nogen decideret modtagelse.	God
33	Altid imødekommende og hjælpsomt personale.	Virkelig god
36	Fik en lang og grundig modtagelse, men så aldrig siden den kontaktsygeplejerske til trods for, at jeg prøvede flere strålerum. Så synes bestemt ikke, at ideen om kontaktperson virker. Men generelt meget fint personale.	God
40	Man kan mærke, I skal løbe stærkt for at nå det hele.	God
46	Personalet er altid venlige, søde og imødekommende.	Virkelig god
48	Der er generelt en god og imødekommende stemning.	Virkelig god
52	Min indlæggelse på [afdelingen] var et meget positiv møde med et fantastisk personale med en god "frisk" og venlig tone på hele afdelingen.	Virkelig god
53	Ja, det var en god oplevelse. Sekretæren modtog mig med et smil. Lægen kom og den aftalte tid var overholdt. Dejligt. For jeg er da lidt nervøs før hver kontrol.	Virkelig god
55	Måske var det en god ide at sende sekretærerne i modtagelsen på et smilekursus. Ved godt, at de har travlt, men de må gerne lige se op fra deres arbejde og smile, så patienten kan se, at de	Virkelig god

bliver betjent hurtigst muligt. Når man har fået deres opmærksomhed, er betjeningen i top, der mangler blot et lille smil.

 56 Mangler ur i venteværelset.

God

D7

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - D7	Fejlhåndtering
6	<p>1) Har følt en sygeplejerske ikke var sat ordentligt ind i min journal (måtte tjekke den under besøget).</p> <p>2) Har haft en meget dårlig oplevelse med en læge, der have en utilfredsstillende måde at kommunikere på.</p>	Virkelig godt
9	Jeg fik ikke i første omgang udleveret Ondansetron og Movicol. Måske man skulle lave det til standard.	Virkelig godt
11	Er blevet fejlindkaldt/forvekslet med anden patient i relation til scanning.	Uoplyst
16	Blev lovet en opringning om et svar, som blev glemt, hvilket gav unødvendig bekymring for mig og mine pårørende.	Godt
18	Udlevering af medicin.	Godt
21	To gange under mit meget lange forløb er henvisninger forsvundet undervejs fra en afdeling til en anden.	Uoplyst
25	Manglede en kontaktlæge. Der blev ikke lyttet til, at jeg gerne vil snakke med en læge med mere erfaring, der kunne svare på mine spørgsmål, der lå uden for den viden, læge NN har. Mistede min "kontaktlæge" efter første besøg, da personen skiftede stilling. Fik at vide at hospitalet tilmeldte mig [forskellige] kurser, men efter et stykke tid viste det sig, at det havde de ikke. Ville da hellere have at vide fra starten, at jeg skulle sørge for det selv. Så mange forskellige læger trods ønske om en eller flere faste, da jeg gik på mange forskellige afdelinger. Havde brug for at minimere antallet af læger i min behandlingsmetode. Ønsket blev overhørt/ignoreret. Har følt, at jeg har måtte undervise læger NN og fortælle, hvorfor jeg har de ar, jeg har [] samt oplevet, at jeg har måtte starte forfra hver gang med at fortælle mit behandlingsforløb. Har måtte sige fra overfor læge, som mente, at jeg skulle have stråler, trods det at der står på første side i min journal, at jeg skulle have en [anden behandling]. Har flere gange oplevet, at læger ikke var sat ind i mit tilfælde og lige havde fået stukket min journal i hånden fem min før min samtale. Det betyder, at jeg ikke har kunne drøfte min sygdom med lægerne. Samtalen kom i stedet for til at handle om, hvad der er sket og ikke, hvad der skal ske. [Derudover] føler man ikke tryk som patient for, at man får den bedste behandling. Har en gang oplevet en læge der, efter at jeg havde ventet halvanden time, knap nok ville svare på mine spørgsmål og efter fem minutter sendte mig ud af lokalet. Ville have været rart med oplysning om, at der fandtes en socialrådgiver på hospitalet, der kunne hjælpe mig i forhold til, hvad jeg skulle stille op som [ung] []. Oplevede et system, der fortalte mig, at jeg var et hul i systemet og derfor manglede rådgivning i forhold til uddannelse og sygedagpenge. Har oplevet flere gange i forsøget på at få en eller anden form for kontaktlæge, at lægen ikke var til stede, når jeg mødte op. I stedet for måtte [jeg] se en anden læge trods det, at jeg havde ringet dagen før og tjekket, om jeg nu kunne se den ønskede læge. I et liv, hvor sygdom har fyldt meget, og man tager fri for at komme på hospitalet, kommer man ikke lige igen en anden dag, da det går ud over studie og arbejde hver gang.	Virkelig dårligt
30	Journalen kunne man ikke finde op til flere gange! "undskyld vi beklager" standard. Det værste var nok alle de forskellige læger og så mange meninger. Det må jeg sige, det er ikke særlig trygt for en kraftpatient, og det ved jeg, at jeg ikke er alene om at mene.	Dårligt
31	De vidste ikke, at jeg sad og ventede i venteværelset.	Godt
35	Der var ikke booket samme tid i deres system, som jeg havde fået på skrift. Derfor kunne jeg ikke tale med en af de læger, som jeg har talt med før.	Godt
37	Der har været sendt forskellige tider til samme behandling, men der kom klaring på det ved næste besøg.	Godt
40	Dobbeltbooking ikke afmeldt på anden afdeling, men jeg valgte at få tjekket og derefter fortsætte på Onkologisk.	Uoplyst

- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| ✎ | 42 Da jeg gjorde opmærksom på en dato, viste det sig, at kemo-behandlingen var udløbet dagen før, jeg skulle have den. | Godt |
| ✎ | 43 Blev indkaldt, selvom jeg lige havde været til kontrol. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 50 Jeg bliver CT-scannet med [flere] måneders mellemrum, men sidste gang fik jeg ingen indkaldelse, måtte selv rykke for det. Så nu bliver jeg scannet før jul, men på et andet hospital end det oprindelige, men bedre sent end aldrig. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 51 Sidste gang jeg var der, blev jeg af patientbefordringen fulgt ind på Onkologisk Afdeling, selvom jeg havde fortalt, at jeg skulle [på anden afdeling]. Men da jeg havde ventet der halvanden time, blev fejlen opdaget, og jeg blev kørt til [denne afdeling], hvor læge NN alligevel tog imod mig. | Uoplyst |
| ✎ | 56 Første gang manglede der information om, at der skulle tages blodprøver før mødet med lægen. Lille fejl. | Virkelig godt |
| ✎ | 58 Jeg sagde, at jeg ikke kunne tåle kirurgisk sytråd, men alligevel syede de mig med det. | Virkelig dårligt |

D7

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - D7	Samlet indtryk
2	Jeg har været til én undersøgelse/samtale i den pågældende periode, hvor jeg skulle tale med en læge om mine reaktioner på noget medicin, jeg var startet på tidligere på året.	Godt
3	Har været igennem flere behandlingsforløb og starter netop et nyt. Er tryk ved det meget kompetente personale. Omhyggelige og behagelige med stor empati.	Virkelig godt
5	Det virker ganske enkelt umuligt at komme igennem til rette personer, hvis der skal ringes ind. Specielt i starten af mine kontroller var det ringe og informationen mangelfuld, hvilket jo er kritisabelt, når man i den grad er usikkerhed og uvidende i forhold til en cancer-sygdom ;-(Godt
7	Når jeg skriver, at en ventetid på over 60 minutter er acceptabel, er det fordi, jeg tænker, at når der er tid nok til at tage hånd om alle, vil der nok også være det til mig. Hvilket også er min oplevelse. (Selvom det er hårdt at vente længe).	Godt
10	Jeg ved godt det er svært, men jeg kunne godt tænke mig, at det var samme læge, man havde samtale med hver gang. Indtil nu har det været forskellige hver gang.	Godt
13	Scanninger bestilt på andre afdelinger [] var i første omgang ikke koordineret med datoen for ambulatoriebesøget. En opringning fra min side klarlagde fejlen, og ambulatoriet tog sig af at rette scanningsdatoen. Meget fornemt.	Virkelig godt
14	Jeg var til kontrol i [efteråret], og efter [flere] års kontrol kunne jeg slippe fri for [medikament], hvilket var glædeligt. Lægen var begejstret og undersøgte mig alligevel grundigt.	Godt
16	Alt i alt synes jeg, at behandlingsforløbet som cancerpatient er rigtig godt tilrettelagt. Det er mere i efterforløbet, at man eventuelt kunne sætte lidt ind overfor. Jeg har været meget tilfreds med min modtagelse i ambulatoriet.	Godt
23	Samtalerne foregår med skiftende læger, men dejligt med den faste kontaktperson/sygeplejerske. Dette virker meget beroligende.	Godt
25	Har haft en virkelig dårlig oplevelse på Onkologisk Afdeling i Aarhus. Her mangler professionalisme og overblik. Ved f.eks. forsinkelser eller aflysninger kan andre afdelinger finde ud af at ringe og omlægge tider, sådan at man ikke møder op forgæves. Så hvorfor ikke også Onkologisk?	Dårligt
26	Jeg oplevede en gang en læge, som havde svært ved at lytte. Ellers har jeg kun oplevet det modsatte.	Godt
27	Trygt, behageligt, professionelt.	Virkelig godt
29	Jeg er tilknyttet to afdelinger. Det er ikke altid, at de begge kender til netop DEN ting, jeg kommer med (spørgsmål), men det positive er, at de undersøger det, og jeg får mine svar.	Virkelig godt
32	Jeg vil gerne/meget gerne ind til samme læge ved hvert kontrolbesøg. Det ville være en ekstra tryghedsfaktor. Indimellem er jeg blevet sat på til bestemt læge, men får alligevel en anden. Hvorfor ved jeg ikke. Når det er sagt, vil jeg gerne understrege, at jeg altid har mødt kompetente, interesserede læger ved mine kontrolbesøg.	Godt
34	Jeg var til min sidste kontrol efter [et par] års rigtig godt behandlingsforløb. Jeg er kommet en gang om året, og har kun følt mig særdeles godt behandlet af alle personalegrupper. Eventuelt manglende information i dagambulatoriet har været uden betydning.	Virkelig godt
36	Ved lægesamtaler ville det være MEGET trygt, at det var den samme [læge].	Godt
46	Kunne ønske, at det var samme læge og ikke [flere] forskellige.	Godt
48	Jeg har nogle gange i mellem de planlagte tjek haft bekymringer over ting, som jeg mærkede i min krop. Når jeg har kontaktet ambulatoriet med mine bekymringer, er jeg hver gang blevet	Virkelig godt

taget MEGET alvorlig. Og har haft en oplevelse af, at det er helt ok, at jeg kontakter afdelingen. Og at jeg bare skulle kontakte afdelingen igen, hvis jeg blev utryk over noget. Det er dejligt! Stor respekt.

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 49 | Jeg kunne godt tænke mig, som pårørende [til en patient] i livsforlængende behandling, og som skal hente []tabletter i Aarhus, at det kunne gøres hurtigere. Det har sommetider taget mange timer frem og tilbage, da vi bor i []. Det er hårdt for en [atientene][som har en anden sygdom] oveni. Samtidig bliver han hverken budt vådt eller tørt. []. | Godt |
| ✎ 51 | Jeg oplevede det dejlige, at hver gang jeg var der, kom jeg ind til læge NN fra 2008 til 2012, hvor jeg var der en sidste gang. | Virkelig godt |
| ✎ 53 | Fik at vide, at min læge NN desværre var blevet syg. Derfor en yngre mandlig læge, som var kompetent, lyttende og havde sikre gode svar på de spørgsmål, jeg havde med. TAK for det. Kunne ønske mig, at det er den samme læge, jeg kom til kontrol hos. Har været hos flere forskellige. Er naturligvis forstående over for akut sygdom, men der er en tendens til, at jeg møder en ny ved hver kontrol. | Godt |
| ✎ 55 | Har fået en fantastisk behandling og er glad og godt tilfreds med den behandling, jeg har fået. Især dejligt med kaffehjørnet i modsatte ende af bygningen, hvor man kan hygge sig med andre patienter, som jo fejler næsten det samme som en selv. | Virkelig godt |
| ✎ 57 | Jeg deltager i en forsøgsbehandling. | Virkelig godt |
| ✎ 58 | Niks. | Godt |

D7

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

ID	Kommentarer - D7	Samlet indtryk
7	Jeg har mødt empatiske læger, som lyttede til hele min situation og ikke kun specifikt på det fysiske. Det gør noget godt ved mig at blive mødt med empati. Jeg slapper af, trækker vejret ordentligt og bliver mindre bange.	Godt
10	Jeg har ved en enkelt henvendelse fået et meget afvisende svar fra en sygeplejerske. Jeg var på et ambulant besøg efter, jeg havde forsøgt at få forbindelse via telefonen. Det nåede jeg ikke, inden telefonsvarer var på. Så mødte jeg op, men fik desværre en snak med en emsig sygeplejerske.	Godt
13	Mødtes med læge NN, som har ansvaret for den behandling, jeg har modtaget. Har hele vejen igennem været fulgt af ham. Det er meget trygt. Kompetent og empatisk information.	Virkelig godt
14	Som sagt var det kun et kontrolbesøg, men fik udmærket information i forbindelse med min operation og efterfølgende [] behandling.	Godt
21	Har en enkelt gang skullet ind til en [] læge. Fik mangelfuld information af denne læge. Jeg er selv sundhedsuddannet [] og har altid en del spørgsmål. Ellers har det været de samme 4-5 læger, jeg har set, og de er meget kompetente læger.	Virkelig godt
25	Fik brochure om min []behandling, men manglede informationer om [den specifikke sygdom] og eventuelle samtalegrupper m.m., der var af tilbud til mig. Blev opereret på et andet sygehus og kom derfor ikke forbi på dette sygehus og fik informationer om de tilbud, der var til patienter som mig [].	Dårligt
27	Bare i orden.	Virkelig godt
29	Som patient føler jeg mig som samarbejdspartner og må ofte bede om skriftlig information fra min journal. Det positive er, at det får jeg, når jeg beder om det.	Virkelig godt
32	God information.	Godt
34	Alt er fint. Alle personalegrupper gør, hvad de kan.	Virkelig godt
45	Svært at svare på, idet jeg endnu intet svar har modtaget.	Virkelig godt
50	Den bedste information, jeg fik, var under besøgene i ambulatoriet.	Godt
52	Skulle det ske mod forventning, at jeg skal have ny indlæggelse, ønsker jeg, det må ske på Aarhus Universitetshospital.	Virkelig godt
53	Jeg er bare godt tilfreds. Synes alle udviser empati, faglig kompetence og stor medmenneskelighed. TAK.	Godt
55	Har oplevet, at lægen er lidt stresset, men jeg er blevet rask, så det kan man vel ikke klage over.	Virkelig godt
58	Niks.	Godt
62	Det skriftlige gav anledning til flere spørgsmål, som personalet kunne besvare. En enkelt læge blev lidt ubehagelig, da jeg spurgte.	Godt

D7

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

ID	Kommentarer - D7	Samlet indtryk
2	Jeg har ikke talt med min praktiserende læge siden det aktuelle besøg.	Godt
3	Er kommet der regelmæssigt i [en del] år og skal fortsat komme. Er yderst tilfreds.	Virkelig godt
14	Der er ikke gjort noget specielt ud af livsstilsinformation, kun det jeg selv har opsøgt. Gik selv til kostvejleder, akupunktur og spiste vitaminpulver og andet for at klare behandlingerne. Genoptræningen blev påbegyndt rigtig hurtigt, hvilket var fint. Til gengæld fik jeg ikke tilstrækkelig information omkring normal genoptræning efter to-tre år.	Godt
24	Information om konsekvenser ved ikke at tage imod []behandling med [medicin].	Godt
29	Jeg har meget behov for selv at tage ansvar på de områder, jeg kan. Livskvalitet er vigtig for mig for at "tumle" alle de bivirkninger, der er dukket op gennem [årene]. Der oplever jeg at blive lyttet til.	Virkelig godt
37	Da det er læge eller sygeplejerske, der skal indstille patient til eventuelt krop og kræft, kunne jeg godt have tænkt mig, at de, under en af behandlingerne, havde informeret om dette. Så jeg måske havde haft en chance for at deltage i dette, i stedet for først at høre om det, når jeg er ved at være færdig med behandling, og det er for sent at deltage.	Virkelig godt
39	Altid et smilende personale, samt en god tone imellem personalet, selvom de er presset i arbejdet. Godt gået. Ros til dem derude, her og der. Positive mennesker. De har travlt hver dag, pas på stress.	Virkelig godt
52	Det ville være ok for mig at modtage svar på scanningsbilleder pr. telefon. Alternativ til at køre 180 km for at tale med lægen i få minutter. (En bagatel for et hel igennem perfekt møde med Aarhus Universitetshospital).	Virkelig godt
54	Meget tilfreds!	Virkelig godt
60	Motion/pulsen op er godt, når man er i kemobehandling.	Virkelig godt

D7

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

ID	Kommentarer - D7	Samlet indtryk
2	Den læge, jeg talte med, havde sat sig grundigt ind i min sygehistorie og kendte min skepsis mod den nye medicin, jeg var ved at afprøve. Det var dejligt. [Kvalitet i behandling]	Godt
4	Jeg synes, personalet havde en evne til at koncentrere sig om mig, når jeg var i behandling. Ingen stress. Personalets ro gjorde mig tryk, og sidste gang jeg skulle til behandling, var der flag. Det betød meget. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Gode tilbagemeldinger på henvendelse pr. telefon og i ambulatorierummet. God behandling til pårørende. En tak til de frivillige på afdelingen. [Kommunikation og information]	Godt
7	For mig var det rart at komme til kontrol i den nye Z-bygning. Det at gå ind på Afdeling 5, Onkologisk (hvor jeg fik kemo) giver mig kvalme. Så måske er der en pointe i at skille de to steder ad fysisk. Det kan lyde egoistisk, men det er hårdt at møde så syge kvinder, når jeg selv er "rask". [Fysiske rammer]	Godt
12	Der er en god stemning i ambulatoriet trods alvoren. Dejlige lyse lokaler med farverige billeder på væggen. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Venteværelset er lidt for lille, og det er svært at få privat fred, hvis der er pårørende med. Burde måske indrettes, så der var mulighed for små hjørner i stedet for et stort venteværelse. [Fysiske rammer]	Godt
15	Jeg blev opereret på et andet sygehus [for nogle år tilbage] []. Derefter to indlæggelser og operation [en måneds tid efter og blev sendt hjem samme dag]. Ingen hjælp hjemme. Kontrollen på Aarhus er ok, dog forskellige læger hver gang. [] [Pleje]	Godt
19	Jeg synes, at alle [] på afdelingen gjorde, hvad de kunne, for at vi skulle have det godt, og vi kunne føle os trygge, hvor vi var. Har kun godt at sige om behandlingen. [Relationer til personale]	Godt
20	Jeg blev ved første besøg lovet en fast kontaktperson/læge. Jeg har nu været i ambulatoriet [flere] gange og mødt [flere] forskellige læger. [Kontaktperson, Pleje]	Godt
21	Det er rigtig godt med faste kontaktpersoner. [Kontaktperson]	Virkelig godt
22	En ualmindelig god behandling. Jeg har [] kræft. Jeg tror, at min behandling har stopper min sygdom. TAK FOR DET. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	Vægte information om motion, kost, alkohol og rygning i den forebyggende behandling. [Kommunikation og information]	Godt
25	Sygeplejerske NN var virkelig god til at håndtere, at jeg er ung, og at jeg havde det dårligt. Jeg følte mig tryk i hendes hænder og følte omsorg og nærvær. [Relationer til personale]	Dårligt
27	Opfyldte fuldt ud mine forventninger og krav.	Virkelig godt
28	Jeg fik fra starten af tildelt en kontaktperson. Helt fint, men vi så kun vedkommende den ene gang. Desuden stod der kontaktelefonnummer på mit mødekort, som man kunne bruge, hvis man havde behov derfor, hvilket jeg havde på et tidspunkt. Men der var bare ingen, der tog telefonen, før jeg efter flere forgæves forsøg kontaktede omstillingen. Jeg havde et godt	Godt

- netværk i min mand, men der er jo dem, der sidder alene og er kede af det!
[Kommunikation og information, Kontaktperson]
- 29 Når jeg kommer, er opgaverne klar. Møder smil. Accept af, at jeg er en spørgende patient. Virkelig godt
Føler, de virkelig kender mig. Hvis jeg undrer mig over håndteringen, føler jeg, de undersøger det og får svar.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
- 30 Stolene kunne godt være høje i stedet for de lave møbler, man næsten ikke kan komme op af. Dårligt
Det er bare et forslag? Jeg er ikke [sur], men I har fået mit svar og min mening. TAK.
[Fysiske rammer]
- 32 Ventetiden i venteværelset skulle minimeres mest muligt. Ofte er man jo nervøs. Hvis ventetiden er meget lang, kunne man evt. hentes af en sygeplejerske til samtale, indtil lægen er klar. Godt
[Ventetid]
- 34 Hvis jeg var kommet der oftere, havde jeg måske set på det med andre øjne. Men et enkelt besøg om året giver ikke det reelle grundlag. Dog, jeg har altid været tilfreds. Virkelig godt
- 36 Synes at de var gode til at tage ens spørgsmål, smerter osv. alvorligt og handle på det. Stor empati. I mit tilfælde var min kontaktsygeplejerske der kun ved første møde, derefter blev jeg flyttet til andet strålerum. Så synes den rolle er unødvendig eller ikke virker. Godt
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
- 37 Jeg kan kun sige, at det stort set har været et godt behandlingsforløb, og der har været styr på det, og der har ikke været noget at udsætte på personalet. Hvis der skulle være noget, så er du som kræftpatient sårbar og har indimellem brug for at få at vide, hvad der er af tilbud til dig og hvor, og ikke at du "bare " kan tage de forskellige foldere i reolen. Virkelig godt
[Kommunikation og information]
- 38 Bedre varme. Bedre samarbejde, f.eks. ringe til eksempelvis røntgen- og kirurgiskafdeling, hvis der er særlige omstændigheder, hvor det vil være godt med fælles vurdering. Godt
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]
- 39 Flinkt personale hele vejen rundt. Rent og pænt OVERALT, også i indgangspartiet. Virkelig godt
[Fysiske rammer]
- 41 Alle ansatte var venlige og hjælpsomme. Godt
[Relationer til personale]
- 44 Jeg har kun ros til personalet. De var alle rigtig søde og gode til, at tage patienterne til de andre acceleratorer, hvis der var ventetid dér, hvor man skulle til behandling. Virkelig godt
[Relationer til personale, Ventetid]
- 45 Da jeg selv er mindre mobil pga. dårlig ryg og ben, er det træls, at der kun var lave sofaer i venteværelset. Virkelig godt
[Fysiske rammer]
- 47 Jeg er behandlet RIGTIG GODT alle vegne. Jeg har haft [mange forskellige sygdomme], så jeg har været der mange gange. Godt
[Kvalitet i behandling]
- 48 Kun én ting har jeg en anke over. Den går godt et år tilbage, da jeg fik min sidste kemobehandling. Havde opfattelsen af, at der var tradition for, at vi, brystkræftkvinder, fik flag på bordet den sidste gang, men det gjorde jeg ikke. En lille ting, men den har faktisk betydning, for det handler jo om at føle sig set. Virkelig godt
[Pleje]
- 51 Det var særligt godt, at jeg fik den samme læge NN hver gang. Virkelig godt
[Pleje]
- 52 En stor tak til [afdelingen], for at gøre en indlæggelse med cancer til en god oplevelse. Virkelig godt
- 53 Jeg kunne ønske, der var bedre ventilation i venteværelset. Luften er ofte tung og kvælende, især hvis der er mange. Godt
[Fysiske rammer]

- ✎ 55 Måske var det en god ide at sætte patienter sammen, som har den samme [sygdom], således at patienter, der er langt i behandlingen kan hjælpe patienter, der ikke er kommet så langt. Måske er det også her er på sin plads, at rose personalet for en fantastisk behandling, deres altid gode humør (det med det gode humør har jeg dog stadig til gode i receptionen) og ikke mindst deres professionelle tilgang til ens sygdom.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 58 Planlæg tiderne for dem, der kommer langvejs fra, så de ikke skal vente i eventuelle ekstra timer.
[Ventetid] Godt
- ✎ 59 Dejligt med kaffe/te og lidt kage.
[Fysiske rammer] Godt
- ✎ 61 Jeg har til enhver tid fået en førsteklasses behandling under mit sygdomsforløb. Det er mit indtryk, at hele personalet er meget kompetent og engageret i arbejdet på afdelingen. Jeg har kun oplevet mine besøg på afdelingen som meget positive.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 62 Lige meget hvornår jeg ringede, fik jeg altid hjælp eller svar. Da jeg havde det dårligt efter en kemobehandling, fik jeg lov at komme ind på afdeling D, fordi jeg var utryk (blev ikke indlagt).
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Godt

