

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**R7amb Hæm. Allogen Amb.  
Hematologisk Afd. R  
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](mailto: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.....	11
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	13
	Personale .....	15
	Personale (fortsat) .....	17
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	19
	Information .....	21
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	23
	Hospitalets eget spørgsmål .....	25
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	28



# 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:	30
Besvarelser fra afsnittets patienter:	21
Afsnittets svarprocent:	70%

### **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.<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.



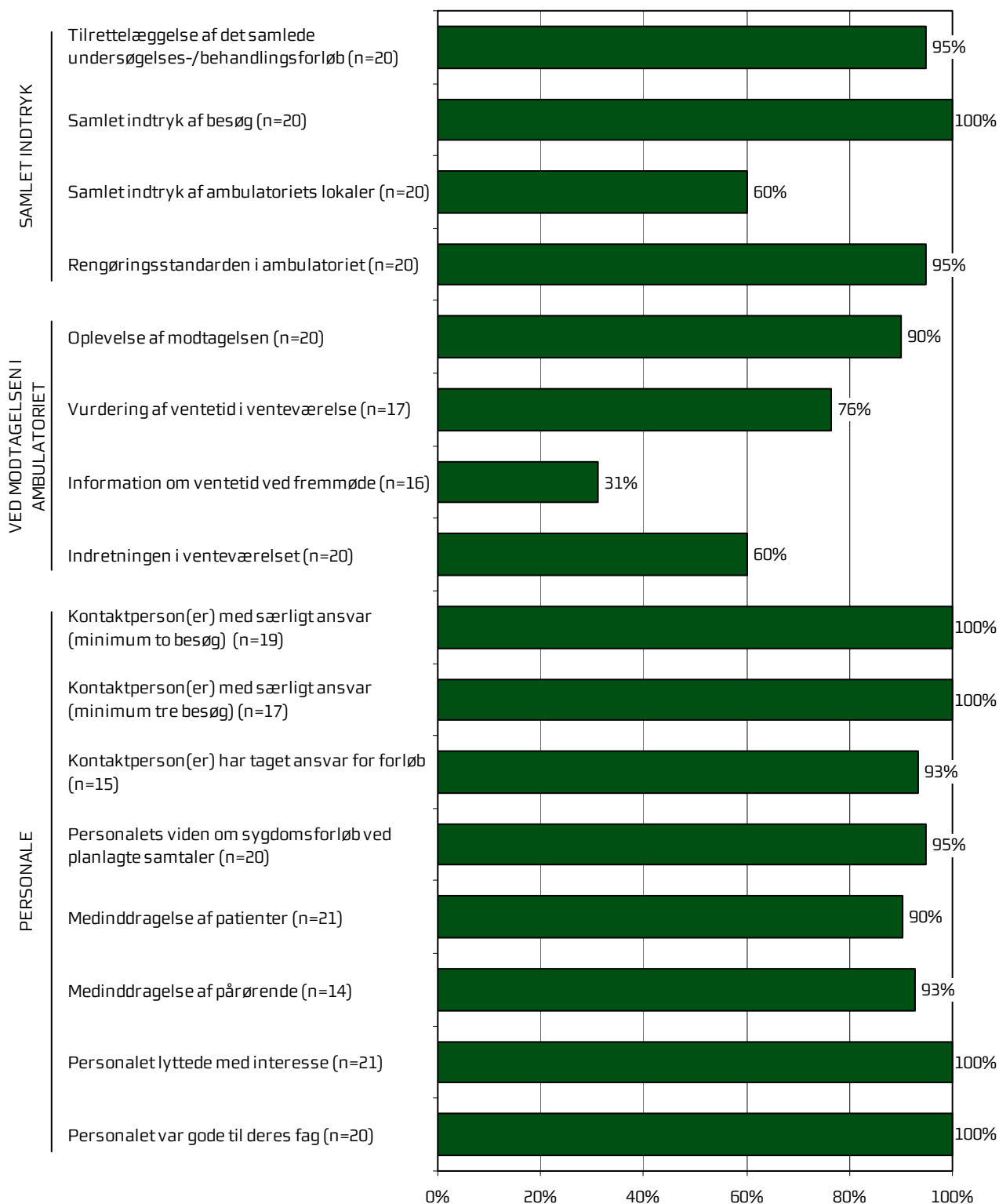


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

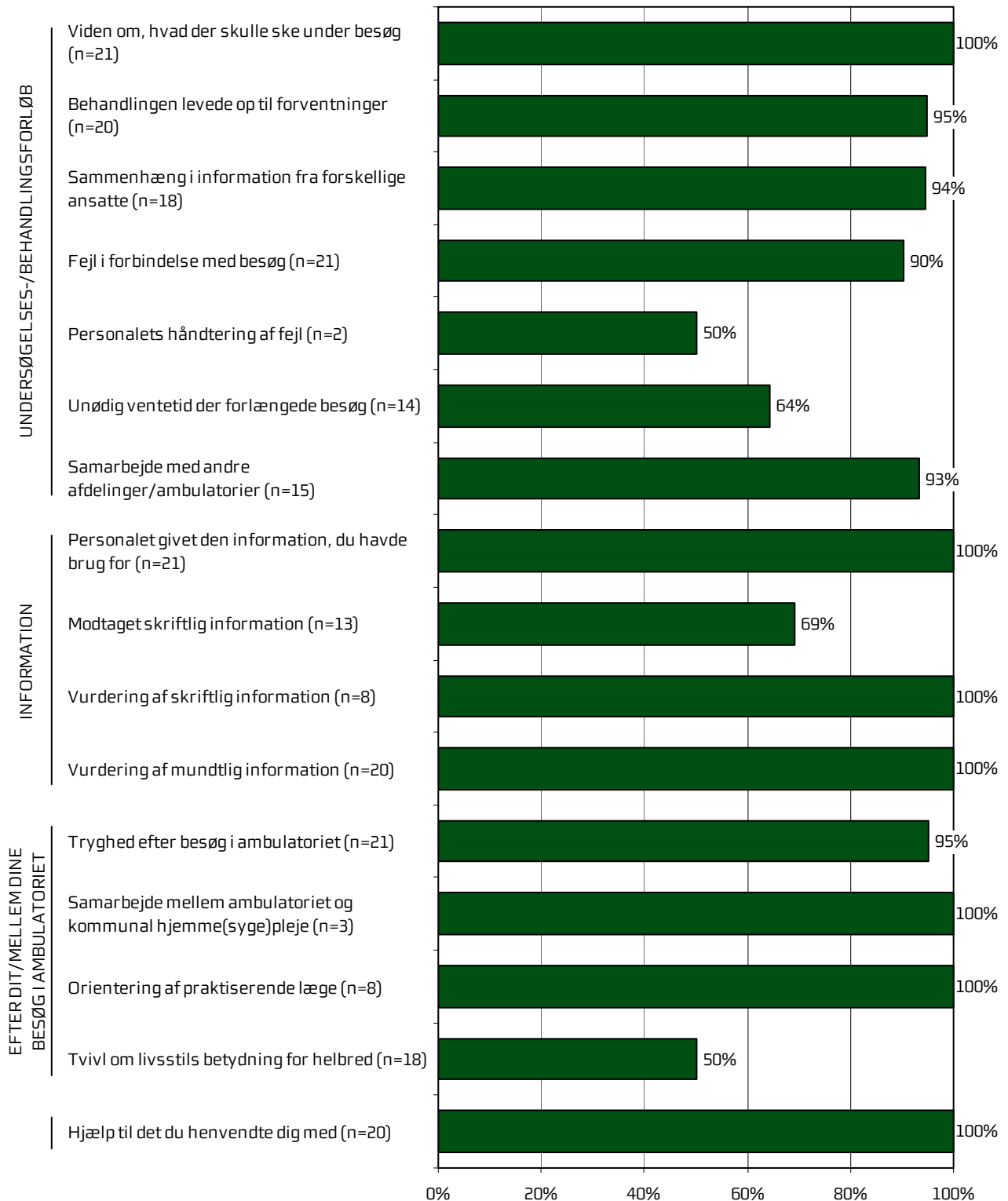
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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



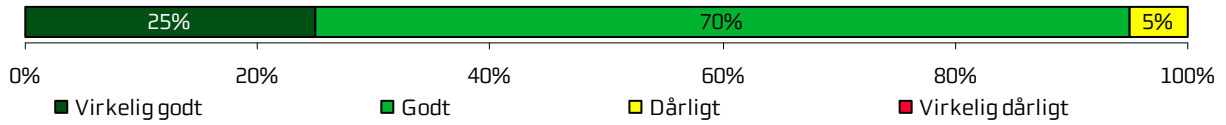




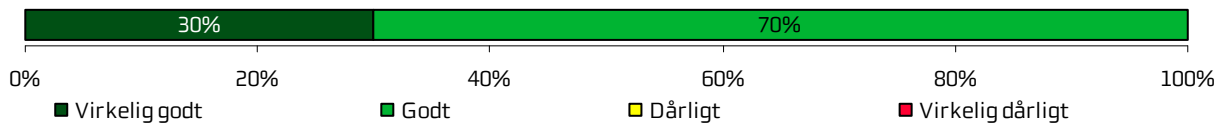
menlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

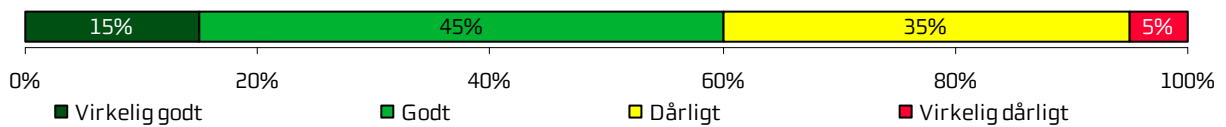
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=20)



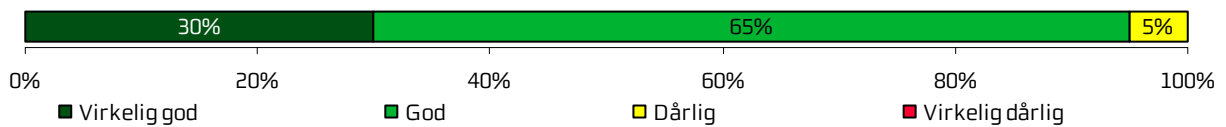
Samlet indtryk af besøg (n=20)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=20)



Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=20)

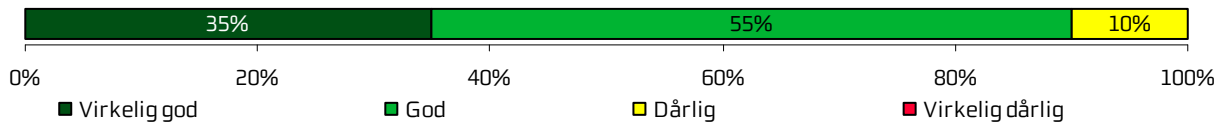


	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	98 %	-	100 %	84 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	97 % *	-	100 %	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	60 %	90 % *	-	100 % *	74 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	98 %	-	100 %	87 %	98 %

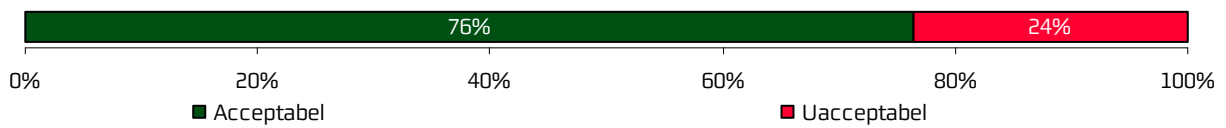


## Ved modtagelsen i ambulatoriet

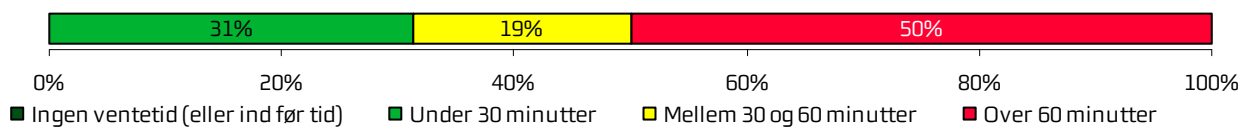
Oplevelse af modtagelsen (n=20)



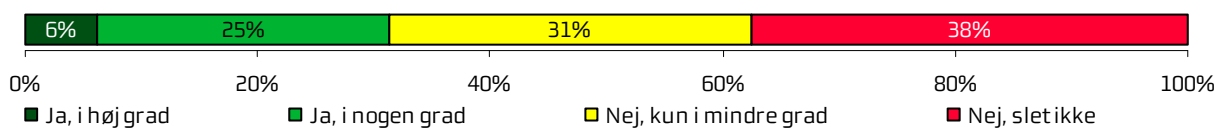
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=17)



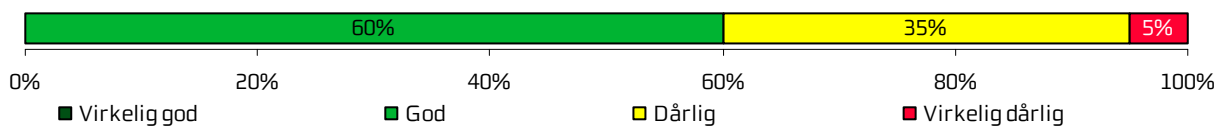
Længde af ventetid i venteværelse (n=16)



Information om ventetid ved fremmøde (n=16)



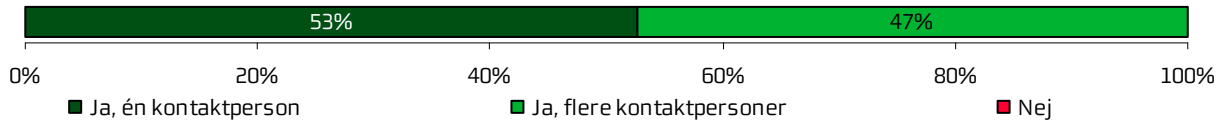
Indretningen i venteværelset (n=20)



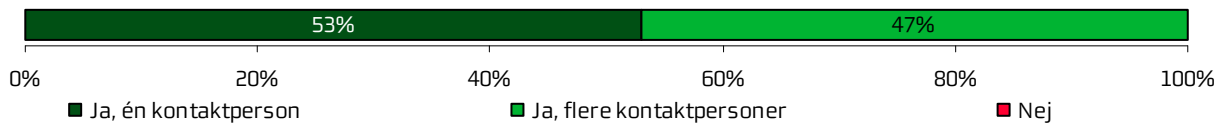
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	90 %	99 %	-	100 %	90 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	76 %	95 %	-	100 % *	67 %	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	31 %	43 %	-	86 % *	25 %	41 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	60 %	84 % *	-	96 % *	58 %	82 %

## Personale

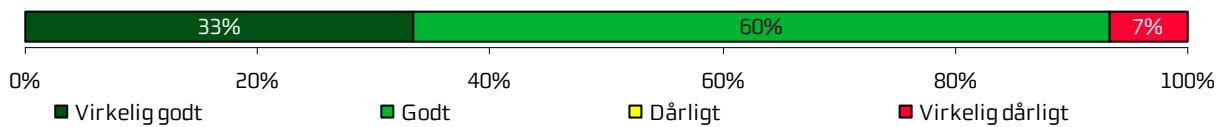
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=19)



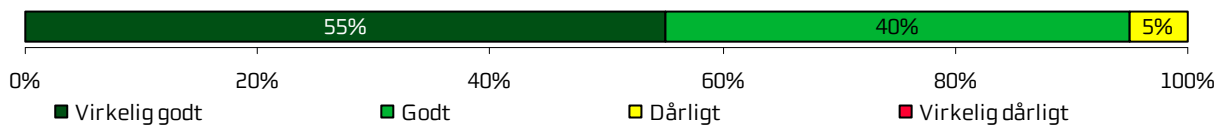
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=17)



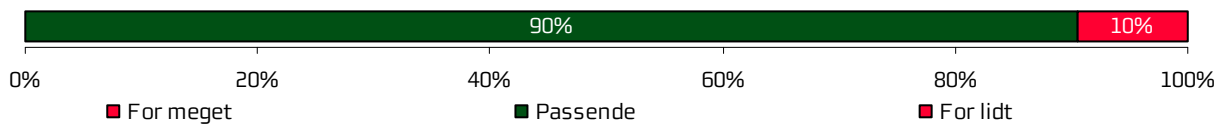
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=15)



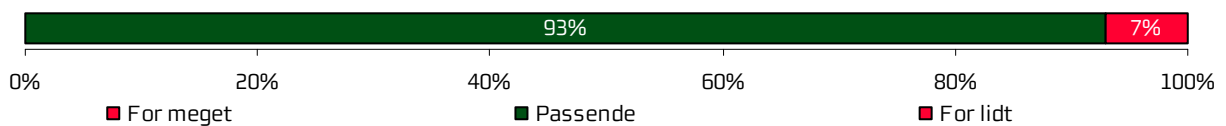
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=20)



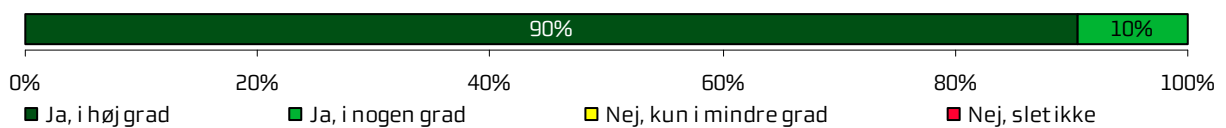
Medinddragelse af patienter (n=21)



Medinddragelse af pårørende (n=14)



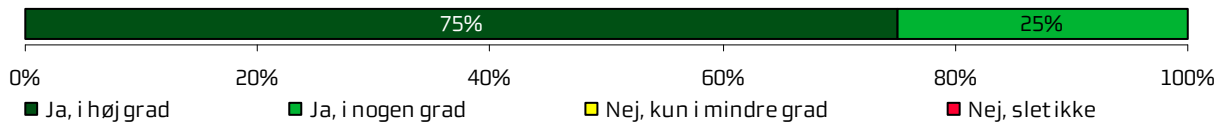
Personalet lyttede med interesse (n=21)



	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)	100 %	79 % *	-	100 %	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	82 % *	-	100 %	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	93 %	97 %	-	100 %	89 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	96 %	-	100 %	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	94 %	-	100 %	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	89 %	-	100 %	81 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	100 %	98 % *	-	100 %	89 % *	96 % *

## Personale (fortsat)

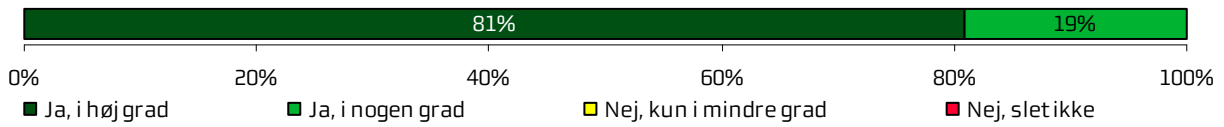
Personalet var gode til deres fag (n=20)



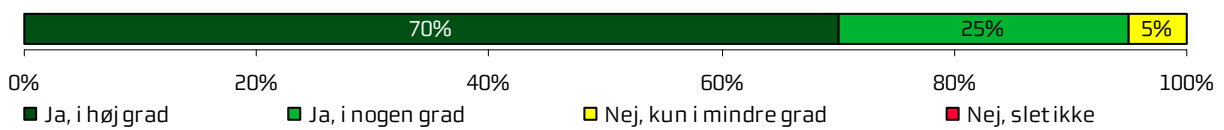
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 % *	-	100 %	92 % *	98 % *

## Undersøgelles-/behandlingsforløb

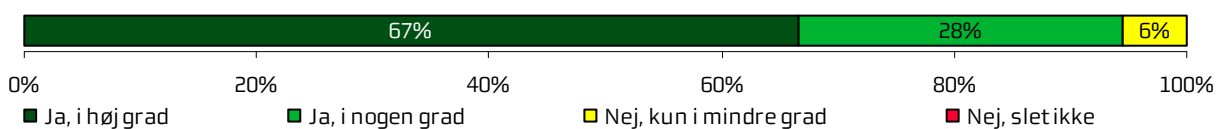
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=21)



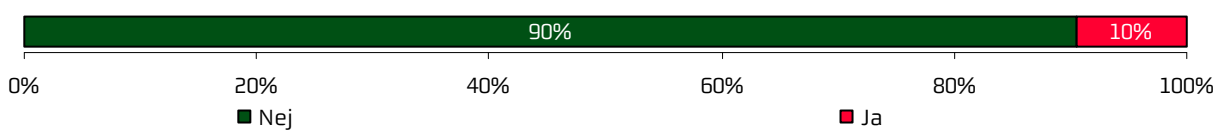
Behandlingen levede op til forventninger (n=20)



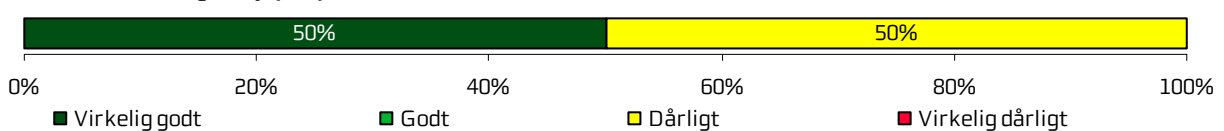
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=18)



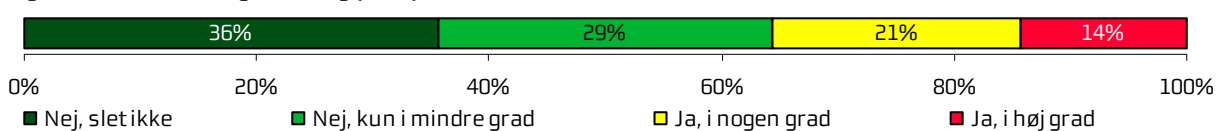
Fejl i forbindelse med besøg (n=21)



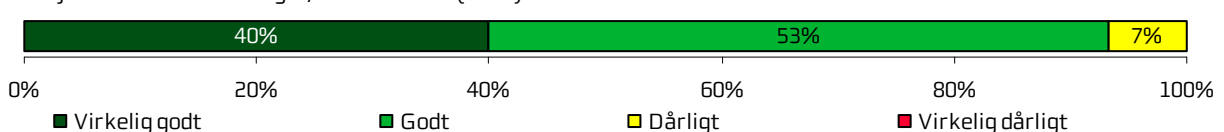
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=14)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=15)

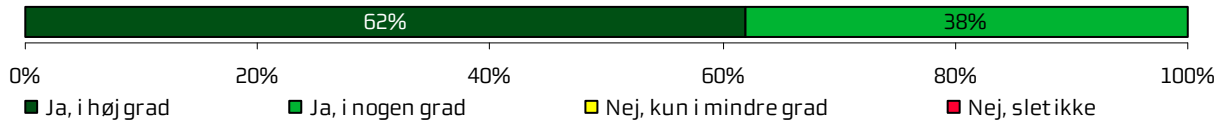


	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	89 % *	-	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	93 %	-	100 %	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	96 %	-	100 %	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	93 %	-	100 %	80 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	86 %	-	91 %	32 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	64 %	87 %	-	99 % *	63 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	-	100 %	73 % *	91 % *

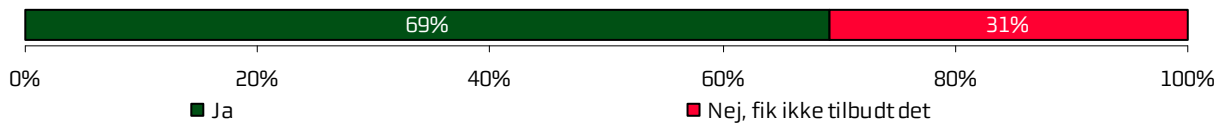


## Information

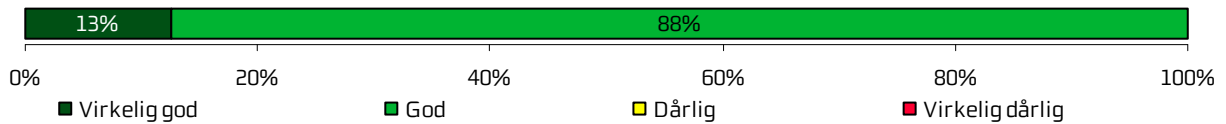
Personalet givet den information, du havde brug for (n=21)



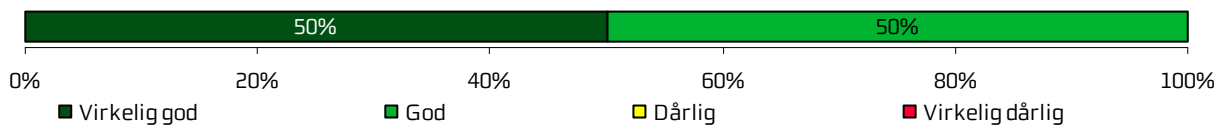
Modtaget skriftlig information (n=13)



Vurdering af skriftlig information (n=8)



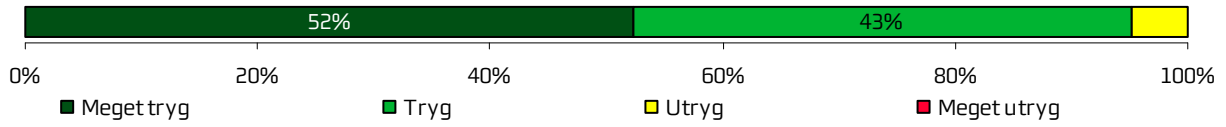
Vurdering af mundtlig information (n=20)



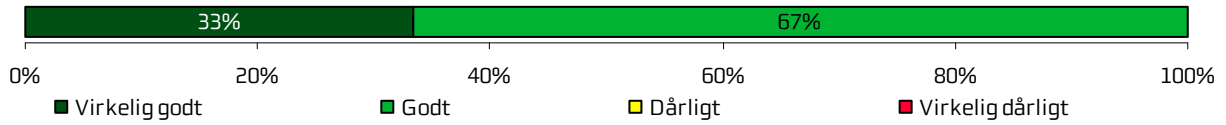
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	100 %	94 % *	-	100 %	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	69 %	72 %	-	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 % *	-	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 % *	-	100 %	89 % *	96 % *

### Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=21)



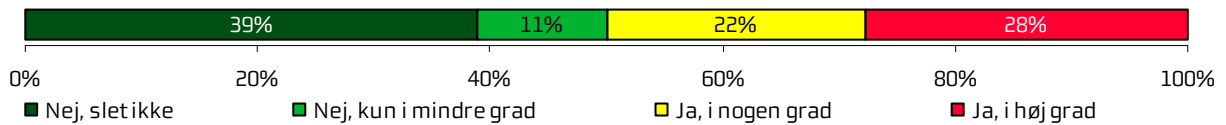
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=3)



Orientering af praktiserende læge (n=8)



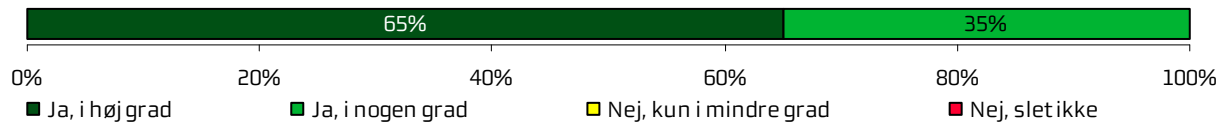
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=18)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	-	100 %	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	90 % *	-	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	86 % *	-	100 %	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	50 %	76 % *	-	93 % *	50 %	73 %

### Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=20)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	100 %	96 % *	-	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	5
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	3
Pleje	2
Relationer til personale	4
Ventetid	2





**R7amb Hæm. Allogen Amb.****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.	Modtagelsen
1	Vi bliver modtaget meget venligt og imødekommende. Vi bliver umiddelbart genkendt. Det er meget betryggende.	Virkelig god
6	Vi møder ind til blodprøver [tidligt om morgenen] og går derefter ned i ambulatoriet. Her bliver vi ikke modtaget, men venter (med kaffe og brød) til personalet dukker op. De tager den første patient [først på formiddagen]. Her får vi så taget diverse prøver (blodtryk, temperatur mv.). Senere bliver vi kaldt ind til lægen. Vi har ikke fast tid her, og vi kan være heldige at komme til som en af de første. I uheldigste tilfælde kan klokken blive 12 eller mere. Det er aldrig til at vide.	Uoplyst
7	Ventetiden er afhængig af svar på blodprøver fra laboratoriet, så ambulatoriepersonalet har ingen indflydelse på ventetiden.	Virkelig god
8	Der er ingen modtagelse. Man får ingen oplysninger om tidspunkt for, hvornår man skal undersøges/behandles.	Dårlig
13	Trods jeg havde min hustru med, blev jeg kaldt over i behandlingsrummet alene. Begrundelsen var, at man ikke af hensyn til tavshedspligten kunne have pårørende i behandlingsrummet. Det skal siges, at jeg var den eneste, der blev talt med i den tid, jeg var der. Det næste, der så sker, er, at jeg sidder og taler med sygeplejersken for åben dør, dvs. at min hustru og to andre patienter, som sad i venteværelset, tydeligt kunne høre alt, hvad jeg talte med sygeplejersken om. Vi oplevede det klart som ufleksibelt og principrytteri.	Dårlig

## R7amb Hæm. Allogen Amb.

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	12	En enkelt overmedicinering, men hurtigt rettet op. Jeg er ikke utilfreds.	Virkelig godt
	13	Der blev ikke reageret på et CMV-virusssvar på 1000. Prøven ugen efter blev væk i posten og blev ikke eftersøgt, før jeg selv efterspurgte den, da svaret ugen efter var 20000.	Dårligt




**R7amb Hæm. Allogen Amb.**

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




ID	Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.	Samlet indtryk
1	Jeg oplever en god dialog mellem patient og sygeplejerske/læge. Jeg oplever, at man er godt forberedt på patientens forløb. Og meget servicevenlig under besøg. Også ved telefonhenvendelse er servicen god.	Godt
3	Har fået senfølger af den type kemoterapi, jeg blev givet.	Godt
6	Venteværelset fungerer, men bedre er det ikke. Vi indgår i en rutine, hvor vi går ud fra, at tiden bliver brugt så godt som muligt, og at ventetiden derfor er uundgåelig. Jeg møder i ambulatoriet en-to gange om måneden.	Virkelig godt
7	Altid velkoordinerede undersøgelser på andre hospitaler i forbindelse med de ambulante kontroller.	Virkelig godt
11	Det ville være dejligt, hvis der kun skal stikkes en gang ved lægning af venflon.	Godt
12	Jeg føler mig tryk.	Virkelig godt
13	Der er generelt meget lang ventetid. Alle patienter skal møde til blodprøvetagning [først på formiddagen]. Herefter sidder man og glør på ubestemt tid, uden at vide hvilket nummer man er i køen. Der er ofte en ventetid på flere timer, hvor man intet kan foretage sig. End ikke gå en tur, da man ikke har nogen anelse om, hvornår man selv kommer til. Det opleves generelt ufleksibelt, utidssvarende og absolut ikke patientvenligt, at man sidder og venter på ubestemt. Har f.eks. spurgt om lov til at få taget blodprøver på hjemsygehus dagen før og så møde til et bestemt klokkeslæt. Det kan på ingen måde praktiseres. Man er end ikke lydhør over for forslaget! Det virker som om, at man ikke på nogen måde vil forsøge at ændre procedure. Vil nævne, at jeg tidligere har fået taget blodprøverne på hjemsygehuset helt uden problemer!	Godt

**R7amb Hæm. Allogen Amb.**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 6	Vi fik et udførligt materiale op til [behandlingen] med udførlig besked. Vi får udskrift af blodprøver og oversigt over medicin, hvis vi ønsker det. Vi er inde i en fast rutine og har derfor ikke brug for så meget løbende.	Virkelig godt
 7	Får altid tilfredsstillende svar på spørgsmål.	Virkelig godt
 13	Jeg var meget velinformeret fra [andet sygehus] side.	Godt

**R7amb Hæm. Allogen Amb.****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Kun, at jeg føler/har oplevet konsekvens med det samme, når man henvender sig.	Godt
 7	Dejligt at vide, at jeg når som helst kan kontakte ambulatoriet/afdelingen efter behov, mellem de ambulante kontroller. Det har jeg haft brug for at benytte mig af med godt resultat flere gange.	Virkelig godt
 13	Jeg er først efter et halvt år blevet henvist til genoptræning og dette kun efter min egen foranledning.	Godt

**R7amb Hæm. Allogen Amb.**

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

ID	Kommentarer - R7amb Hæm. Allogen Amb.	Samlet indtryk
1	Når man er klar over, at det er en midlertidig afdeling, så er forholdene tålelige. Men jeg føler indimellem, at personalet er pressede af for lidt plads, både i ambulatoriet og venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
2	Ønskeligt med en kontaktperson. Især når man har mange smerter. Blev henvist til flere afdelinger, og skal selv finde frem til stedet. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
3	Større behandlingsværelser til ambulante patienter. Ville være optimalt med udelukkende enestuer. [Fysiske rammer]	Godt
4	Synes der var alt for lang ventetid, i forhold til den tid, der står i mit brev angående mødetid. Ventetiden var ca. to og en halv time. Alle bliver indkaldt til samme tid, så hvad skal man så bruge mødetid til?!	Uoplyst
5	Jeg kunne ønske, at man får besked om, hvem af lægerne, der er i ambulatoriet. Da man kommer i den tro, at det er ens kontaktlæge, der har vagt, når man kommer på hans vagtdag. Ved godt, at lægen skal have fri eller skal på kursus, men fortæl så, når jeg kommer, at det er en anden læge, som har vagt. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
6	Det er svært at svare på skemaet. Der er således indrettet et nyt moderne toilet. Men det automatiske udskyl har aldrig fungeret, og jeg har aldrig forstået, at alt er automatiseret, så man intet rører. Men man skal tænde lyset med hånden og åbne en ret tung dør. Forholdene fungerer, men er så heller ikke bedre. På [det andet sygehus] kunne man gå ind på et sygehus/egen læge og få taget prøver for derefter at have en fast tid i ambulatoriet. Jeg går ud fra, at det ikke kan lade sig gøre, og jeg foretrækker ét besøg i Aarhus frem for to (med fem kvarters kørsel hver vej. Set i det lys virker det rimeligt. [Fysiske rammer, Ventetid]	Virkelig godt
7	Dejligt med den samme læge fra gang til gang. Meget betryggende, søde, kvalificerede og positive sygeplejersker. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Fantastisk kompetente, engagerede og empatiske læger. Kontaktlæge-systemet fungerer perfekt. Jeg ser meget sjældent den sygeplejerske, der er udnævnt til min kontaktsygeplejerske, men alle sygeplejersker kender til min [] behandling. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
10	De fysiske forhold i ambulatoriet og venteværelset er for små. Personalet er meget professionelt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
11	Venteværelset er for lille. [Fysiske rammer]	Godt
12	Den kærlige måde, de modtager dig på. Alle kender dig. Jeg føler mig forkælet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Vi har generelt haft det svært med, at når vi har glædet os over små ting i vores hverdag, så har personalet ofte siddet med en løftet pegefinger og været meget flittige til at fortælle mig, at der jo kan komme problemer. En for mig mærkelig psykologi, at man næsten forsøger at fratage patienter håb, i stedet for at opmuntre og give håb. [Relationer til personale]	Godt



