

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Ramb Hæm. 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

© 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:	362
Besvarelser fra afsnittets patienter:	275
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).

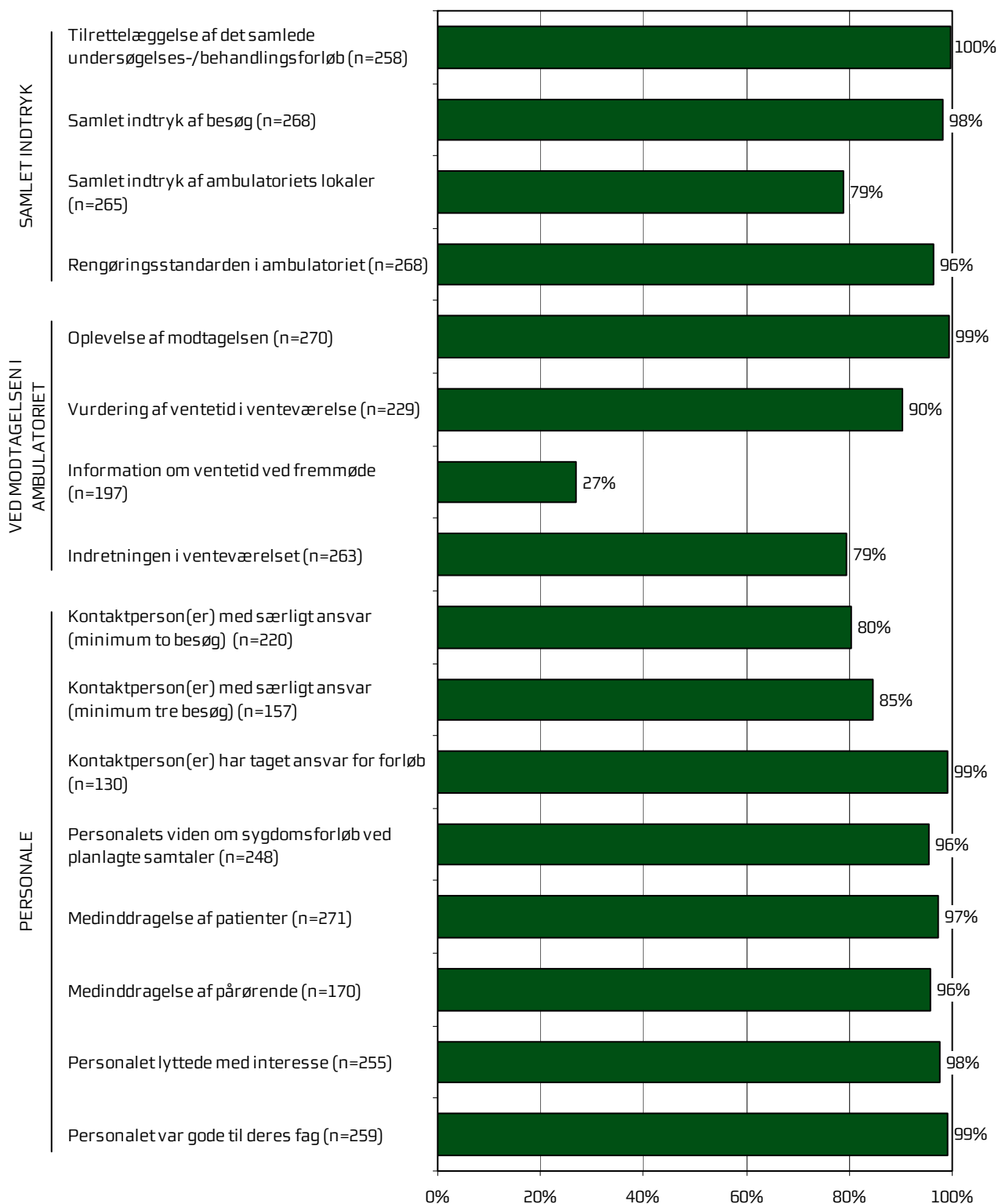
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

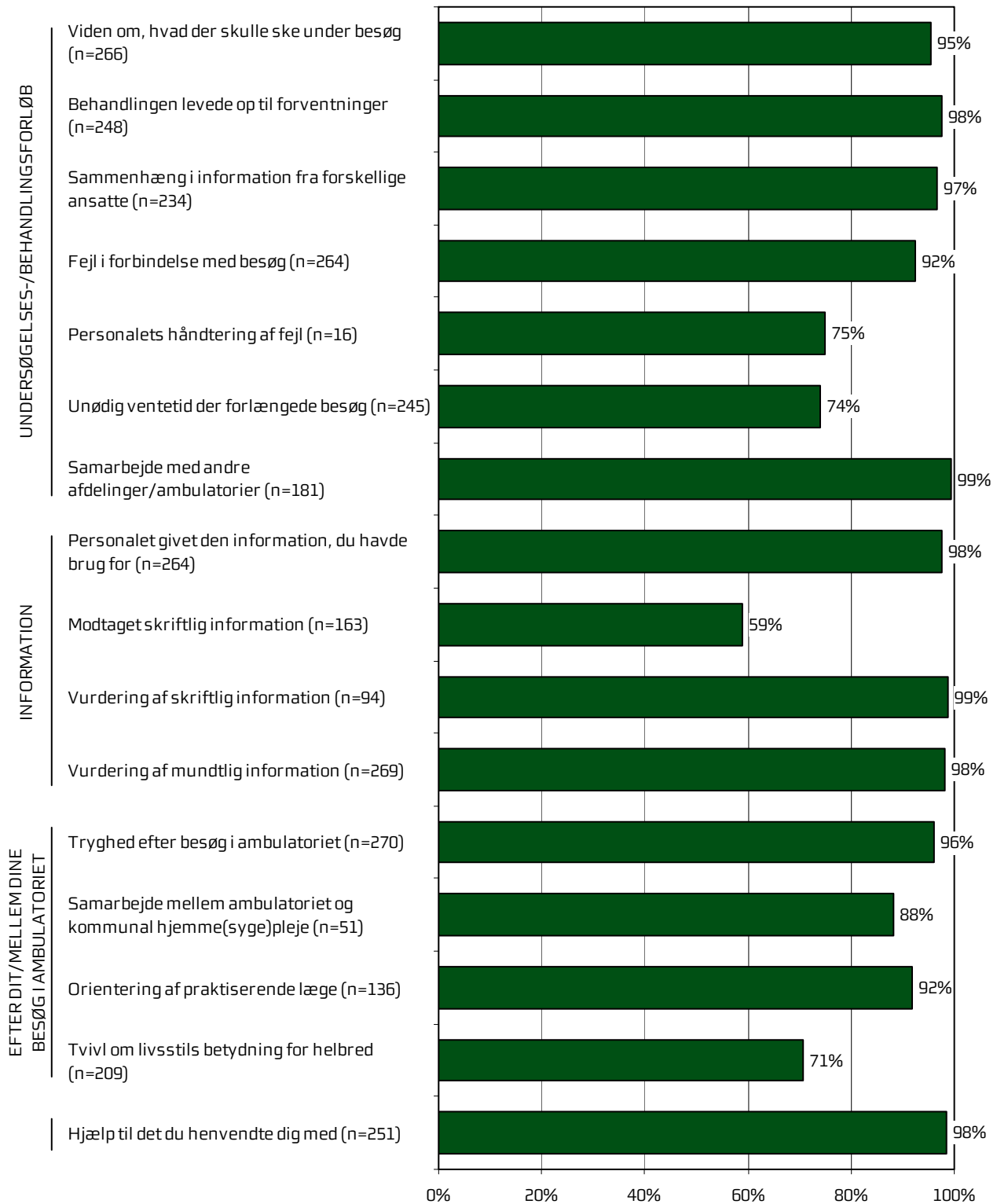
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

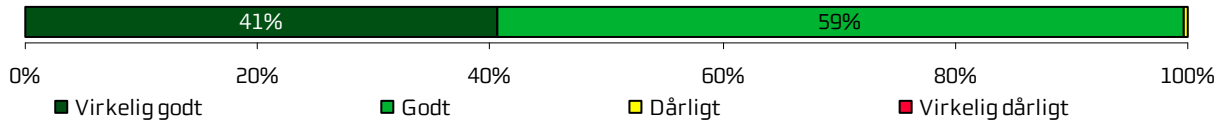
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

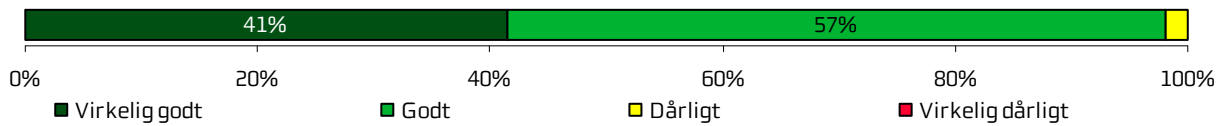
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=258)



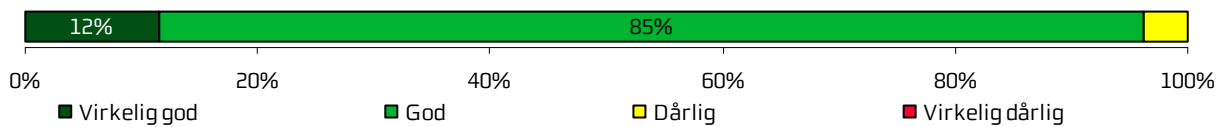
Samlet indtryk af besøg (n=268)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=265)



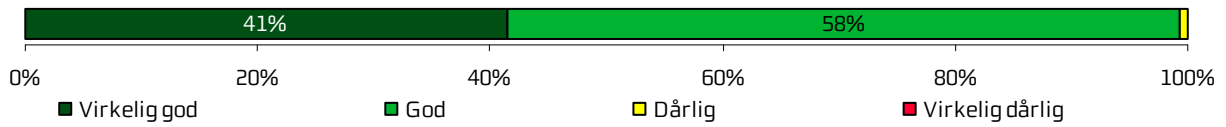
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=268)



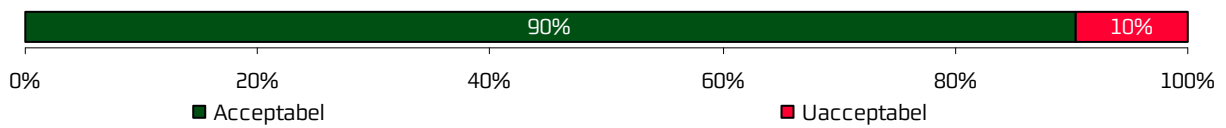
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	-	-	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	79 %	-	-	100 % *	71 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=270)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=229)



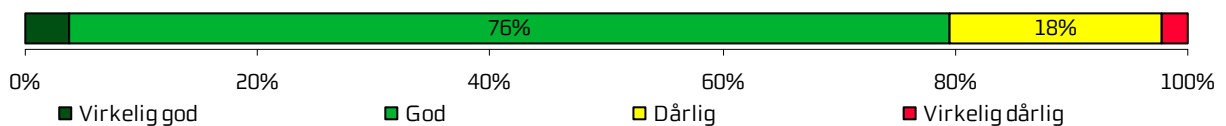
Længde af ventetid i venteværelse (n=215)



Information om ventetid ved fremmøde (n=197)



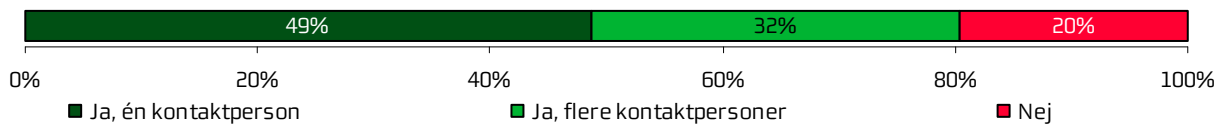
Indretningen i venteværelset (n=263)



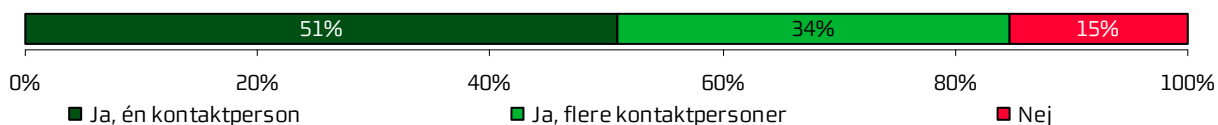
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	-	-	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	27 %	-	-	86 % *	25 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	79 %	-	-	96 % *	58 % *	82 % *

Personale

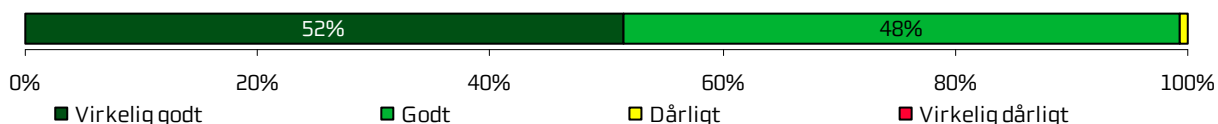
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=220)



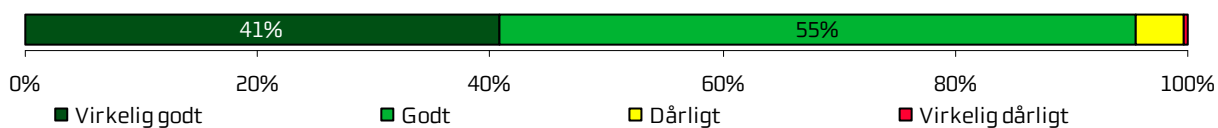
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=157)



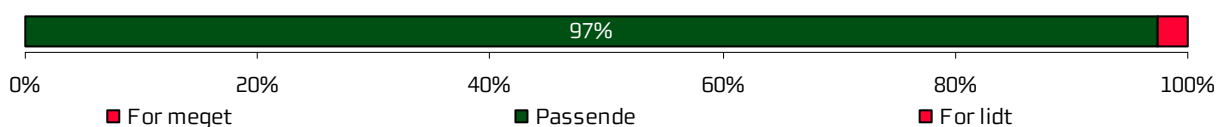
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=130)



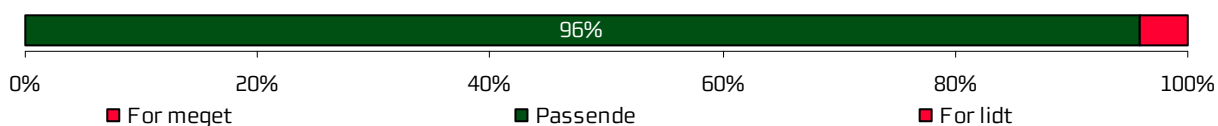
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=248)



Medinddragelse af patienter (n=271)



Medinddragelse af pårørende (n=170)



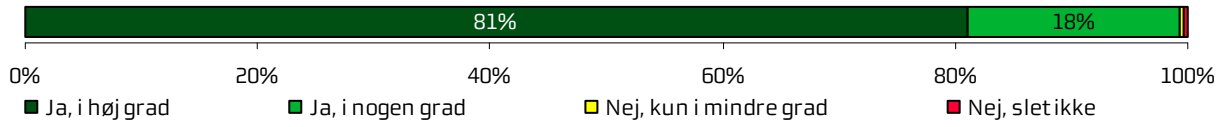
Personalet lyttede med interesse (n=255)



	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)	80 %	-	-	100 % *	47 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	-	-	100 % *	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	-	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	-	-	100 % *	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	-	-	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	-	-	100 % *	81 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

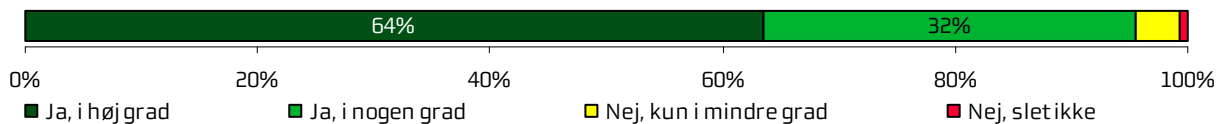
Personalet var gode til deres fag (n=259)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

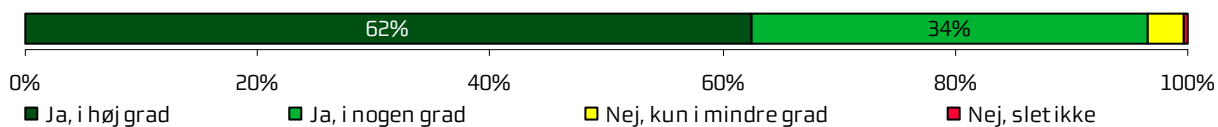
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=266)



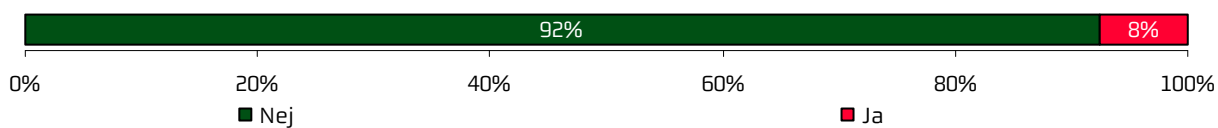
Behandlingen levede op til forventninger (n=248)



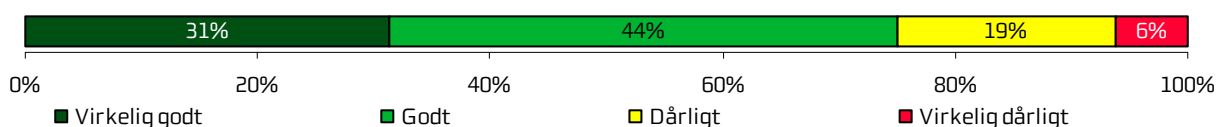
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=234)



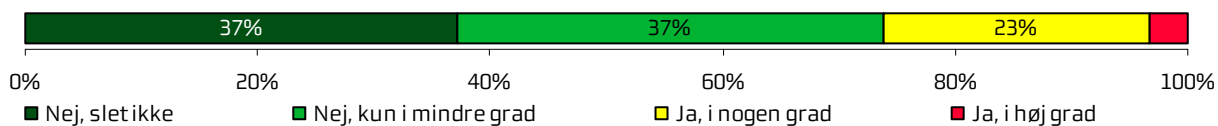
Fejl i forbindelse med besøg (n=264)



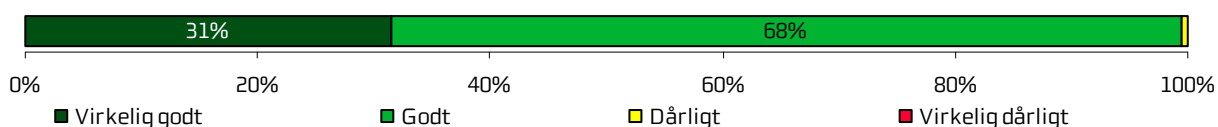
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=245)



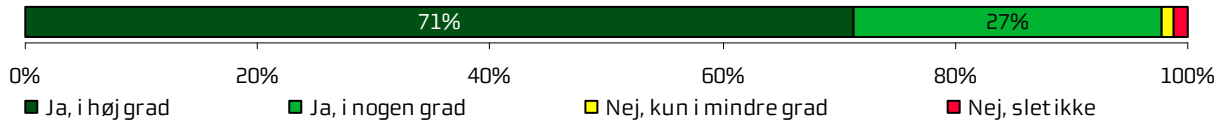
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=181)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	-	-	100 % *	79 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 % *	80 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	-	-	91 %	32 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	74 %	-	-	99 % *	63 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	99 %	-	-	100 %	73 % *	91 % *

Information

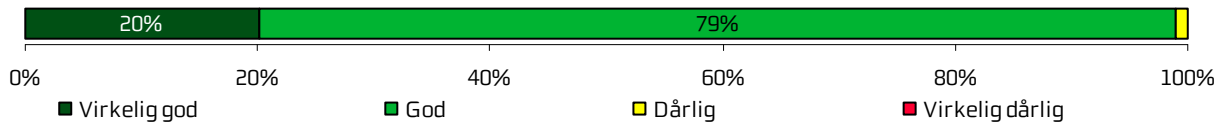
Personalet givet den information, du havde brug for (n=264)



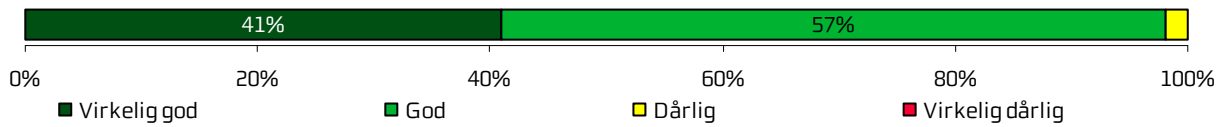
Modtaget skriftlig information (n=163)



Vurdering af skriftlig information (n=94)



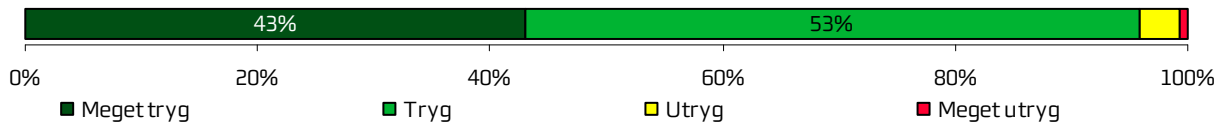
Vurdering af mundtlig information (n=269)



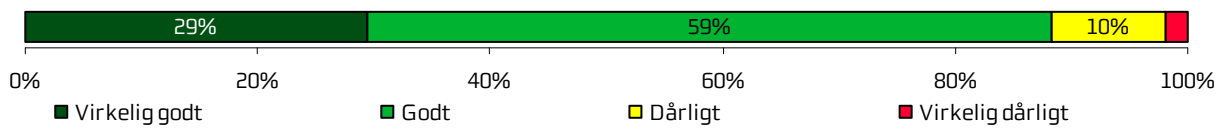
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	98 %	-	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	59 %	-	-	100 % *	37 % *	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	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

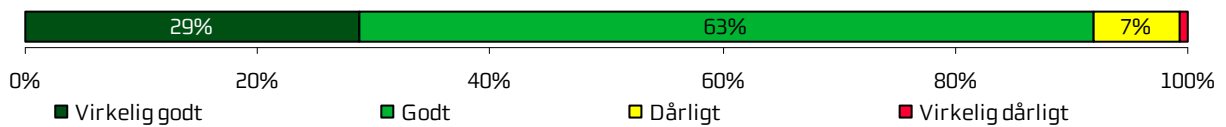
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=270)



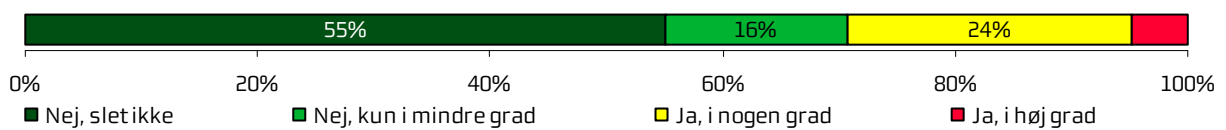
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



Orientering af praktiserende læge (n=136)



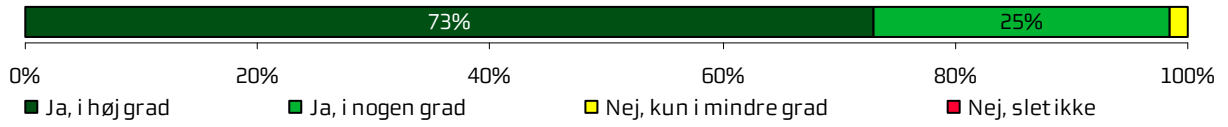
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=209)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	-	-	100 % *	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	-	-	100 % *	60 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	-	-	93 % *	50 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=251)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	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	21
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	18
Pleje	3
Relationer til personale	14
Ventetid	7

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

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Modtagelsen
2	Da jeg inden for en kort periode var til samtale/undersøgelse på flere afdelinger af Aarhus Universitetshospital, er jeg desværre ikke i stand til at udfylde dette spørgeskema. Jeg mindes ingen specielle enkeltheder om mine besøg på Hæmatologisk Ambulatorium. Jeg beklager.	Uoplyst
5	Altid søde og hjælpsomme.	Virkelig god
7	Blev budt velkommen og informeret om, at jeg skulle til samtale med NN. Dejligt at forholde sig til.	God
8	Er kommet der gennem ca. seks år. Jeg har intet at klage over.	Virkelig god
13	Flinkt personale. Man føler sig velkommen.	God
14	Jeg havde følelsen af at være en vigtig "patient". Jeg blev henvist telefonisk fra andet sygehus, og da jeg ankom i Aarhus, vidste personalet præcist, hvem jeg var.	Virkelig god
15	Fortsæt det gode arbejde!	Virkelig god
16	Der kunne dog godt stå nogle stole ved modtagelsen til de ældre og dårligt gående patienter. Der er tit lang kø ved modtagelsen.	God
18	Kommet der i [mange] år. Altid venlig og høflig betjening.	Virkelig god
19	Jeg oplever tit kø. Det sker, at en anden sygeplejerske overtager køen, på grund af at der f.eks. skal afregnes med kørselspenge osv. Jeg kunne nemt forestille mig, at en ankomststander ville kunne afhjælpe kø-problemet. Når det er sagt, er jeg godt klar over, at der er besparelser, og hænderne er få.	Dårlig
23	Arbejdsgangen i ambulatoriet virker effektivt. Godt, at kontaktpersonen er den, der "kalder ind".	God
26	Meget venlig.	Virkelig god
27	Der er ofte kø ved ankomstkontoret.	God
33	Gennem [nogle] år i ambulatorisk behandling, IKKE ventet i venteværelse men på SMÅ stuer med meget lidt plads. For små til patienter, pårørende og personale og til de nødvendige apparater til den medicinske behandling.	God
35	Oplevede professionalisme samtidig med venlighed, empati og god tid.	Virkelig god
36	Kun positivt.	Virkelig god
39	Der er ofte kø ved skranken. Hvilket medfører, at selv om man er der i god tid, når man måske ikke at blive registreret til mødetidspunktet, hvilket igen betyder, at lægen ikke kan se, at man faktisk er kommet. I mine øjne bruger personalet utrolig megen tid med skærmarbejde. Så registreringsarbejdet ved modtagelse, tildeling af nye tider med videre er åbenbart lagt ind i et tungt system, som er en tidssluger for personalet. Andre steder er der selvregistrering ved hjælp af sundhedskortet. Det virker meget mere enkelt. Jeg vil lige understrege, at personalet ALTID er venlige og imødekommende.	Virkelig god
40	Det har altid været fint og venligt.	Virkelig god
42	Thumbs up!	Virkelig god
44	Jeg er kommet der gennem mange år. Er altid blevet modtaget venligt og kompetent, og da vi jo efterhånden kender hinanden []. Jeg har kun positive erfaringer på afdelingen.	Virkelig god
46	Til tider kan man opleve at stå op og vente til det bliver ens tur ved skranken, og vi er nogle,	God

	<p>som ikke gerne står op for længe. Et system med sygesikringskortet kunne afhjælpe det. I hvert fald ved ankomst.</p>	
	47 Behagelig atmosfære, selvom man frygter det værste, når man aldrig har været sådan et sted.	God
	50 Fin modtagelse, lidt ventetid, men vi blev informeret herom.	Virkelig god
	51 En tilfreds patient.	Virkelig god
	53 Til tider med patientbefordringen. Hvis helbredet tillader det, til fods.	Virkelig god
	55 Når man skal have behandling, er det vigtigt, at den behandlende sygeplejerske lige kommer og siger goddag og evt. giver besked om ventetid. Så er man klar over, at man er set, selvom der er travlt.	God
	57 For første og eneste gang havde jeg taget forkert af datoen. Lægen ringede til mig. Vi fik en snak om min sygdom, og han fortalte, at jeg for eftertiden skulle komme til et andet sygehus. Derfor kan jeg ikke skrive om netop denne dag, men om alle de andre gange jeg har været der.	God
	60 Får [] behandling i rum med to hvilepladser. Er derfor ikke i venteværelset.	Virkelig god
	67 Kommer til kontrol hver tredje måned. Ikke medicineret, ingen problemer med helbredet, så jeg er 100 procent tilfreds. Venlig og smilende personale overalt.	Virkelig god
	76 Venligt personale.	God
	77 De var søde og imødekommende.	Virkelig god
	78 Sygeplejerskerne var meget gode til at vurdere, hvordan man havde det, og hvornår det var hensigtsmæssigt at være alene på stuen eller være sammen med en anden patient, der skulle behandles. Der blev spurgt meget til, hvordan man havde det, og det var rart, fordi det gav nogle gode konstruktive snakke. Det var generelt hyggeligt at tale med personalet. Især NN fik jeg snakket meget med.	Virkelig god
	81 Der er som regel ret travlt.	God
	82 De var flinke alle sammen.	Virkelig god
	83 Et meget sødt, venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig god
	85 De er fantastisk søde og smilende. Meget hjælpsomme.	Virkelig god
	89 Altid hjælpsomt personale.	God
	90 At jeg kan få svar på, hvor lang ventetiden er den pågældende dag. Der er altid travlt og forsinkelser.	God
	94 Sygeplejerskerne er utrolig imødekommende, venlige og søde.	Virkelig god

Ramb Hæm. Amb.

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Fejlhåndtering
13	Kemoen var ikke med. De havde ikke modtaget faxen, selvom den var blevet sendt. Men det skete kun en gang.	Virkelig godt
23	Det er vigtigt, at resultaterne af blod- og urinprøverne foreligger. Dvs., at disse er foretaget nogle dage før, eventuelt på lokalsygehuset. Er ikke en egentlig fejl, men det betyder, hvis prøverne tages samme dag, at man ikke kan spørge ind til resultaterne.	Uoplyst
27	Jeg fik pålagt at skulle tage [medicin]. Fik ingen informationer om produktet. Undersøgte det selv på nettet og blev meget overrasket over [hvad det skulle hjælpe på]. Blev meget syg derhjemme: Kvalme, lede ved alt mad, sov hele tiden. Efter [nogle uger] sagde jeg stop. Ingen spørgsmål fra ambulatoriet. Ingen undskyldninger (kæft, trit og retning). Jeg er [oppe i alderen] og vandt til andet.	Virkelig dårligt
28	Ved et par af besøgene følte jeg, at jeg var glemt (apropos ventetiden).	Dårligt
30	Der var mange forskellige læger tit, selvom man har en fast.	Godt
31	Skulle til egen læge, for at få taget blodprøve. Da jeg ankom til egen læge var blodprøven ikke krydset af. Jeg måtte så af sted til laboratoriet på andet sygehus. Det er ok nu. Nu bliver det sådan, at jeg fremover kan få blodprøven taget, hvor jeg vil.	Godt
32	Der var taget blodprøve hjemme, men den var ødelagt, så der skulle tages nye. Derved går der en hel dag, før jeg er hjemme. Dette er sket to gange tidligere.	Dårligt
34	Første gang i hæmatologis regi [vinter] 2007, med mistanke om [kræft]. Der blev planlagt fjernelse af [kirtel], men jeg blev ikke indkaldt til undersøgelse, før fejlen blev opdaget og kirtel blev fjernet ti måneder senere [efterår] 2007 og konstateret [ufarlig].	Godt
36	Den første gang, jeg skulle have antistof og kemo, blev jeg sendt hjem uden kemobehandlingen. Personalet opdagede fejlen og kaldte mig tilbage til sygehuset.	Godt
48	Der skete fejl med ventetid.	Uoplyst
59	For mange forskellige læger. Vil være godt med en fast!	Uoplyst
69	Glemte at sende [medicin]. Måtte komme igen næste dag. Sad en hel dag og ventede.	Godt
71	Medicin var ikke bestilt på apoteket [].	Godt
73	Oplevede en enkelt gang, at der var enormt meget luft i slangerne til min kemoterapi. En anden gang, da jeg skulle have fjernet min port-a-cat, havde jeg lidt en fornemmelse af, at personalet havde glemt mig, da jeg lå i flere timer på en stue, og selv måtte opsøge personalet, for at høre hvor længe de ville holde på mig.	Virkelig godt
75	Har oplevet jeg skulle indlægges til undersøgelser. [Hospitalet] havde glemt at bestille scanning osv. Tog turen hjem igen (50 km.).	Uoplyst
77	Jeg var kørt til Aarhus og skulle have kemobehandling [], hvor de så havde glemt at bestille kemoen, så jeg måtte køre hjem igen. Men det er jo, hvad der kan ske, så det tog vi stille og roligt.	Virkelig godt
92	Fik medicin, der udviklede sig til alt for højt blodsukker. Var i koma [flere] døgn.	Virkelig godt
93	At ambulatoriet gav mig forkerte/usikre oplysninger om, hvilke blodprøver jeg skulle bede min egen læge om at lave. Ikke konkret nok, viste det sig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
95	Der var divergerende bud på plan og forløb. Til et orienteringsmøde sad en læge NN. På de fleste spørgsmål vidste han ikke noget, og på andre vidste han OVERHOVEDET ikke noget. Det kalder jeg at pisse på folk, der ligger [ned] i forvejen, og [som] kører [mange] kilometer til det	Dårligt

besøg. Det bliver man sgu ikke rask af.



Ramb Hæm. Amb.**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Samlet indtryk
1	Meget fint at jeg nu kan få foretaget blodprøver på et andet sygehus plus få telefonkonsultation, så jeg ikke har den lange tur til Aarhus.	Virkelig godt
5	Jeg har stor tillid til min læge og føler, at jeg bliver taget alvorligt. Jeg får altid en god forklaring, når jeg har spørgsmål til min sygdom.	Virkelig godt
7	Første samtale med NN og senere med anden NN var meget fint. Fik at vide, jeg hørte til gul team og mødte under første kur de samme sygeplejersker. Var til [andre undersøgelser] og fik fornemmelse af tæt samarbejde afdelingerne imellem. Så blev næste kur udsat, på grund af blodprøverne ikke var ok. Og pludselig var det sygeplejersker og læger, jeg ikke kendte. Nogle var fra grøn eller blå team. Det virkede frustrerende. Alle var meget søde, men hvorfor skete ændringerne. Det ved jeg stadig ikke.	Godt
9	Jeg går til kontrol og [få] minutters samtale hvert halve år. Ventetiden er blevet meget kortere de senere år.	Godt
10	Fik en god og uddybende forklaring af læge NN.	Godt
12	Har været der to gange i forbindelse med en kontrol, ellers er jeg tilknyttet et andet sygehus. Så jeg har ikke så meget at gå ud fra!	Virkelig godt
14	Jeg følte mig rigtig godt behandlet og [føjte], at personalet havde stor interesse for at følge min sag til dørs. Jeg følte mig i trygge hænder.	Virkelig godt
16	Oplevede at blive henvist til en stue af modtagelsen, men det var åbenbart ikke den stue, som personalet havde skrevet os op til på kontoret. Så de troede, at vi ikke var mødt op. Ventede derfor forgæves i over en time igen. En anden gang havde de glemt, at bestille kuren, så der måtte vi vente i halvanden time på, at den kom fra apoteket.	Dårligt
18	Jeg ønsker kun at blive rask.	Virkelig godt
19	Med hensyn til ventetider m.v. så har jeg været skyldig i det meste selv, da jeg oftest har valgt at "dukke op", når det passede ind i min egen tidsplan hen under formiddagen frem for f.eks. som aftalt klokken 10:00. Jeg har været helt klar over, at ventetiden på min behandling (blodtapning) i så fald har været min egen skyld.	Virkelig godt
23	Det opleves tydeligt, at man er et menneske, ikke en sag/sygdom. Og det føles godt! Også i forbindelse med blodprøvetagning!	Virkelig godt
25	Jeg har kun mødt meget venlige og omhyggelige mennesker under forløbet.	Virkelig godt
26	Altid venlig.	Virkelig godt
27	Der er stor forskel på de forskellige lægers vurdering af min situation. Alt for stor. En enkelt er meget dominerende. Jeg har også en mening. Det er min krop, og det harmonerer ikke med vedkommendes kollegaer eller min egen læge.	Godt
36	Jeg møder nu til kontrol hver anden måned, og det føler jeg mig tryk ved.	Virkelig godt
41	Jeg gør mig selv umage for at passe tiden, så det vil være rart om ambulatoriet også gør det. Alle er venlige, men det er jo ikke altid nok, når man skal videre på arbejde :-)	Godt
43	Meget grundige undersøgelser.	Virkelig godt
44	Det fungerer fint.	Virkelig godt
45	I [efteråret] har jeg været på ambulatoriet ÉN gang til samtale. Min besvarelse kan så kun gælde dette besøg.	Uoplyst

✎ 53	Nej.	Godt
✎ 58	Jeg har fået en meget fin behandling.	Virkelig godt
✎ 60	Mit indtryk af afdelingen er, at der er et godt samarbejde, og jeg har kun mødt hjælpsomhed og venlighed gennem [flere] år.	Virkelig godt
✎ 62	Kommentar til personalet: Jeg har fået en fast kontaktperson, fordi jeg selv har bedt om det. Ved første besøg ville ambulatoriet sende mig direkte til knoglemarvsbiopsi uden forberedelse. Jeg takkede nej, da jeg ville forberedes ordentligt og have en person med.	Dårligt
✎ 64	Nej, jeg er kommet der gennem flere år og er godt tilfreds.	Godt
✎ 65	Vi ventede knap to timer på læge NN, men han var kaldt over på intensiv, så lovligt undskyldt. Men lang tid at vente, når man skal have svar på, om kræften var væk eller ej. Havde det været almindelig kemobehandling, havde det været ok.	Virkelig godt
✎ 66	Jeg er meget tryk, idet jeg har min egen læge gennem snart ti år. Det er særdeles optimalt.	Virkelig godt
✎ 73	Overordnet set har det været et fantastisk behandlingsforløb, der for det meste er forløbet uden større, nævneværdige problemer. Jeg var, og er stadigvæk, enormt glad for personalet på afdelingen, som for det meste virker enormt professionelle og kompetente men samtidig giver dig en fornemmelse af, at du ikke bare er "endnu en patient".	Virkelig godt
✎ 76	Jeg har været meget tilfreds med både indlæggelsen [] og de efterfølgende ugentlige besøg på ambulatoriet, hvor jeg har fået blod de sidste [par uger].	Godt
✎ 77	Jeg synes, de er dygtige til deres arbejde.	Virkelig godt
✎ 78	Ventetid er et relativt begreb. Når man er i behandling meget længe og bruger al sin tid på det, så betyder det ikke så meget at vente nogle timer på f.eks. kemobehandling. Til tider har ventetiden været fire timer. Det er længe, men omstændighederne [taget i betragtning] er det ikke et problem.	Virkelig godt
✎ 79	Jeg var i kemobehandling [for nogle år siden] og går til kontrol [jævnligt]. Næste gang om et halvt år. Jeg har altid fået en meget fin behandling alle steder, og er meget, meget glad og lykkelig over at være kommet så langt.	Virkelig godt
✎ 80	Jeg blev udskrevet [i sommer] og besøgte derefter ambulatoriet adskillige gange. Jeg blev omhyggeligt kontrolleret, og siden blev min medicin nedtrappet.	Godt
✎ 82	Jeg er fuldt tilfreds med det hele og har det godt i dag.	Virkelig godt
✎ 83	Blev hele tiden informeret om forløbet i behandlingen.	Virkelig godt
✎ 85	Jeg synes, at personalet har meget at se til. Jeg vurderer, at der er for få ansatte. Der bliver sparet de forkerte steder!!	Virkelig godt
✎ 89	Der er ikke afsat nok tid til samtale med lægerne.	Godt
✎ 90	At det fortsat er muligt at få svar på blodprøver som planlagt efter en time!	Godt
✎ 92	Er virkelig godt tilfreds. Har det godt i dag.	Virkelig godt
✎ 95	Det stakkels personale har lynende travlt, men vi undrede os over at blive mødt med bemærkningen: "Hvad vil I"?	Uoplyst
✎ 97	Efter at jeg har fået en ny læge, er jeg meget tilfreds med min behandling. Med min første læge var det IKKE patienten, der var i fokus, men hvad det kostede. Han mente, at behandlingen var for dyr. Han sagde hver gang "man må prioritere".	Godt

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

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Samlet indtryk
7	Alle er altid meget venlige og spørger ind til ens velvære, det er meget dejligt.	Godt
16	Det virker som om, personalet har alt for travlt til at tale med den enkelte patient. Det blev kun til lidt overfladisk snak, mens de lægger venflon, sætter drop op, osv. Og så er de ude af døren igen. Ingen kommer og spørger, om man har noget at spørge om eller er i tvivl om eller lignende.	Dårligt
17	Nej.	Virkelig godt
18	Kun at det gik lidt hurtigere, når man skulle til de forskellige øvelser. Det går for langsomt at blive indkaldt til næste undersøgelse, men på den anden side har jeg oplevet, at det kan gå hurtigt, når man selv siger til.	Virkelig godt
19	Da jeg er kroniker og har [min] gang på ambulatoriet, har jeg kontakt med min kontaktlæge engang imellem. Dette sker både via telefon og enkelte gange via e-mail. Min kontaktlæge er rigtig god til at forklare og sætte mig ind i, hvad der skal ske næste gang, vi ses (selvom det meste er indlysende og egentlig bare samme behandling som sidst: blodtapning).	Virkelig godt
33	Fint med kontaktlægen! Sygeplejerskerne virkede ikke til at have overskud og havde alt for travlt.	Godt
40	Jeg har været så heldig at have kontakt til NN. Og det har jeg følt mig tryk ved. Jeg tror, at det har været mit held.	Virkelig godt
45	En god nok information, men jeg følte, at der var tidspres. Men ellers god nok.	Uoplyst
55	Spørger man, får man god information, men man skal selv spørge.	Godt
56	Jeg savnede bedre og konkret information, da information der er usikker og ukonkret, gør mig forvirret. Og mindre sammenhængende.	Dårligt
62	Jeg havde i starten forskellige læger, som gav forskellig information. Jeg har meget savnet at få mere udførlig information. Derfor har jeg læst en del på nettet. Det kan også gøre situationen værre.	Dårligt
65	Når jeg kommer ned og skal have kemo, er personalet søde til at komme ind og snakke fem minutter inden kemo. Det giver en god ro. Og uanset hvor travlt de har, har de altid god tid til mig. Flot. Har været indlagt [flere] gange dernede, og fik super god service.	Virkelig godt
72	En refleksion/overvejelse til jer: tænk over ordvalg, at imødekomme ældre menneskers behov for at blive lyttet til og forstået, også i en travl organisation som Aarhus Universitetshospital.	Godt
74	Et fantastisk gode, at jeg også kan maile med behandler.	Virkelig godt
76	Efter [flere] besøg på ambulatoriet bad jeg om noget skriftligt om min sygdom. Den rette pjece var udgået og skulle være kommet ved mit næste besøg [i slutningen på året]. Efter flere skiftende læger, bad jeg [nogle uger efter] om en fast læge. NN sagde ja til at være min faste læge. Det er jeg glad for.	Godt
79	Jeg er fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
83	Forståeligt og uddybende.	Virkelig godt
84	Kan ikke huske, at jeg har modtaget skriftlig information i ambulatoriet.	Godt
86	Måtte bede om fuld skriftlig information. Synes der skulle være mulighed for at få det automatisk, samt elektronisk.	Godt

- | | | | |
|---|----|---|---------|
|  | 93 | Det virkede, som om lægerne regnede med, at jeg vidste mere om min sygdommen, end jeg reelt gjorde. | Godt |
|  | 95 | Egen læge var dårligt/slet ikke informeret. | Uoplyst |

Ramb Hæm. Amb.

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

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Samlet indtryk
8	Jeg har været yderst tilfreds med behandlingerne. Når man er lidt ældre, har man mere tålmodighed og erfaring, så man klager ikke, som yngre måske gør.	Virkelig godt
16	Vi mangler meget, at der tages hånd om det HELE MENNESKE, ikke kun de abnorme blodprøver, hævede lymfekirtler, osv. Min mor har ved flere lægesamtaler spurgt til, hvordan den sidste tid vil blive, men får ingen svar, selvom DET betyder meget for hende. For mange patienter betyder det meget, at man føler sig som et helt menneske og ikke som en syg GENSTAND uden følelser.	Dårligt
18	Mindre afstand mellem de forskellige besøg. Jeg har for eksempel hostet i [flere] måneder og fået megen hjælp, men intet har hjulpet.	Virkelig godt
19	Jeg kunne godt trænge til at tabe mig. Og da det er et hæmatologisk afsnit, er dette også faldet som en kommentar, da der f.eks. er fokus på hjertet og blodomløb. Det har skubbet lidt til mig, og jeg har startet diætist og har tabt mig efterfølgende. Jeg har i den forbindelse taget en del til mig omkring sund kost.	Virkelig godt
23	Efter at [prøveresultater] nu foreligger, er der tre måneders "frihed". Nu er status opdateret modsat tidligere, hvor jeg først fik endelig svar med tre måneders forsinkelse.	Virkelig godt
27	Jeg skal starte med en blodprøve hos [en afdeling] og derefter til [anden afdeling] til samtale med læge, og evt. tappes [en mængde] blod. Der er ventetid på ca. halvanden time plus/minus. Kan det forkortes?	Godt
35	Har været fuldstændig tryk, fordi jeg fik at vide, at jeg kunne ringe, hvis der var det mindste problem.	Virkelig godt
36	Ved mit sidste besøg på ambulatoriet skulle jeg have haft antistof. Jeg var stærkt forkølet og havde været det [i længere tid]. Derfor foreslog læge NN, at vi stoppede med antistoffet, da det nedbrød mit immunforsvar. Jeg fik i stedet en penicillinur og har det nu fint.	Virkelig godt
39	Jeg har kun mødt kompetent og imødekommende personale, så jeg er meget tryk ved at komme i ambulatoriet og få den behandling, de vurderer, jeg har behov for.	Virkelig godt
57	Der har været enkelte spørgsmål, lægen ikke kunne svare på.	Godt
62	Flest gange tryk, nogle gange utryk. Det er ikke særlig trygt at lide af kronisk kræft og samtidig føle sig syg. Dvs. træthed og småinfektioner. Men der er intet behandlingskrævende i øjeblikket. Jeg må klare mig selv og selv tage ansvar.	Dårligt
65	Ville gerne have haft mere at vide om bivirkninger ved kemo. Har været i tvivl om, hvornår jeg skulle ringe og spørge om råd. Da kemokuren var slut, ville jeg gerne have haft noget at vide om genoptræning. Fik intet at vide.	Virkelig godt
72	Stor tak til alle for god og professionel behandling.	Godt
76	Efter indlæggelse [sidst i 2012] har jeg ugentligt kommet i ambulatoriet. Min blodprocent falder hver uge og jeg får blod ugentligt. Jeg er glad for den gode, venlige og kompetente behandling.	Godt
77	Jeg kan kun være tilfreds med hele forløbet, og de er så flinke og rare.	Virkelig godt
78	Det er helt afgørende, at der sættes ind med ansigt til ansigt snak om, hvad man har brug for for at komme videre. Det er svært at vende tilbage til en "normal" hverdag, hvis man dagligt går med bekymringer, som let kunne have været afklaret med den rette indsats. Denne indsats er ikke nødvendigvis omfattende. Det skal bare afklares hurtigt, om der er visse behov, og hvilke de er. Personligt har jeg haft brug for at føle tillid til min egen krop igen og stole på, at den er god. Det har jeg måttet arbejde meget for selv at forstå, at den er. Men med lidt mere snak i begyndelsen kunne det måske gå hurtigere.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 80 Jeg er meget glad for, at man kan tale med en vagthavende læge, når der er behov for råd og vejledning. | Godt |
| ✎ | 83 Nej, alt er gået efter de lagte planer. | Virkelig godt |
| ✎ | 85 Jeg har en fast læge NN. Han er et fantastisk dygtigt menneske! | Virkelig godt |
| ✎ | 87 Det er et problem, at parkeringsautomaterne ikke virker, og der ofte er kø, når automaten ikke vil tage VISA. Specielt kolde [vinter]måneder, hvor køen også består af mødre med små børn på armen. Det er meget kritisabelt!!! | Virkelig godt |
| ✎ | 93 Reglerne for indtagelse af alkohol, når man er ramt af kysesyge, var lidt uklare fra lægernes side. | Godt |

Ramb Hæm. Amb.

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

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Samlet indtryk
3	Hvis jeg kan få lov til at sidde i frokoststuen, så: virkelig godt. Hvis man er henvist til øvrige venteværelser, så: dårligt, da der tit er overfyldt, så man skal sidde på gangen. [Fysiske rammer]	Godt
4	Jeg synes, at det er meget dystre farver, der er i venteværelset. Det hjælper ikke på ens humør, og man er jo nervøs i forvejen. Så lidt muntre farver kunne måske hjælpe lidt. [Fysiske rammer]	Godt
5	Toiletterne er elendige, men det er vel forventeligt i den gamle bygning. Derudover har jeg kun gode oplevelser med personalet og min nuværende læge. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	Personalet (alle faggrupper) har meget travlt. Bedre arbejdsbetingelser, blandt andet: pladsmangel og mere personale. De gør en stor indsats for, at patienterne har det godt, og de er hjælpsomme (meget). [Pleje, Relationer til personale]	Godt
7	Jeg synes, vi har oplevet en meget professionel personalegruppe, både læger, sygeplejersker og sekretærer. Vi er meget trygge i specialisthænder og har rost hele afdelingen meget i samtale med andre. Så stor tak til alle. [Kvalitet i behandling]	Godt
9	Alle, jeg har mødt, har været virkelig søde :-)	Godt
11	Har kun ros til personalet. Altid behjælpelige, selvom der er travlhed på afdelingen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Der var altid nogen til at hjælpe. Og rengøringen? Den er i toppen! Bare hold den stil! Og jeg synes, at I burde klæppe jer selv på skuldrene for den geniale indsats, som I gør! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	Vi kunne ønske informationen højnet i HØJ GRAD. Nedbringe ventetiden til et rimeligt niveau: højst 30 minutter. Ønske: bedre fysiske rammer, de er elendige. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
18	Ambulatoriet er flinkt til at skaffe plads, når dette er nødvendigt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Det er svært! Ambulatoriet ligger i det gamle sygeplejerskekollegie. Det er ikke de mest hensigtsmæssige lokaler til formålet, og selvfølgelig bærer funktionen også præg heraf. Fx er ambulatoriet gemt væk bag en trappe, hvilket jo giver mening, hvis det var, ja, et kollegie, men hvilket for et ambulatorium kun er forvirrende og fjernt fra ønsket funktion. Hvis man skulle give en overafdeling på AUH nogle nye lokaler, så ville jeg stemme for Hæmatologisk Afdeling. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
20	Altid imødekommende og med et smil på læben. [Personalet] kunne næsten altid huske mit navn, inden jeg havde nået at sige det. Det, synes jeg, er fantastisk. [Relationer til personale]	Godt
21	Jeg synes, det er træls, at man skal have taget blodprøve en anden dag, end den dag, man skal til samtale. [Kvalitet i behandling]	Godt
22	[] Mange af mine svar er meget forbundet med mine oplevelser på Amtssygehuset [for nogle år tilbage]. De var alle i top, og meget af æren skyldtes læge NN. Efterfølgende til samtaler i ambulatoriet de [følgende år] var der sommetider lang ventetid (nogle gange en til halvanden time). Lidt malurt i bægeret. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt

23	Vi har lært at sætte pris på jeres høje faglige niveau, jeres klare svar og jeres humor. Det er et godt sted at komme på trods af alvorlig sygdom. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
24	Mere tidssvarende lokaler. Men ikke så dårlige, at jeg vil klage. Der skal jo penge til alt. [Fysiske rammer]	Godt
25	Når man er omgivet af venlige og hjælpsomme mennesker, som er fagligt kompetente, kan man næppe forlange mere! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Altid opmærksom under hele forløbet. De enkelte undersøgelser og behandlinger blev ofte aftalt pr. telefon for at forkorte ventetiden. [Pleje, Ventetid]	Virkelig godt
29	Der skulle laves et nummersystem lidt ligesom i [den anden afdeling], så man kunne se, hvor man er i køen, når man skulle ind og snakke med lægen. Jeg synes generelt, der er koldt i venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
33	Lokalerne er nedslidte. De nye byggeri er tiltrængt. [Fysiske rammer]	Godt
35	Alle fra kokken til sygeplejerske, læger og sekretær virker dedikerede i deres arbejde. Jeg har hver gang følt mig velkommen og god behandlet. Og glæder mig trods sygdommen, til at komme i ambulatoriet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
36	Ventetiden på at få kemobehandling har tidligere taget det meste af dagen, da kemoen skulle bestilles på anden afdeling. Som noget nyt kan vi nu få taget blodprøve ude i byen og få den lagt ud på nettet. Dette sparer meget tid og burde nok have været sat i værk for lang tid siden [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
37	Har været og er meget tilfreds med ambulatoriet. Undtaget: Ventetid og orientering/samarbejde med egen læge. Erkender dog, at ventetid nok ikke kan undgås. Ved kun, at egen læge ikke ved noget om mine besøg på ambulatoriet. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
38	Super afdeling. Travl, men yderst kompetent og empatisk! En meget tilfreds patient! [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
42	Mere driftsikkert it-system. [Fysiske rammer]	Godt
43	Meget venligt personale, der havde sat sig godt ind i min journal. Følte mig altid velkommen og tryk i behandlingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
49	Meget venlig og sød sekretær. Søde sygeplejersker. Venlige og forstående læger. [Relationer til personale]	Godt
50	Det store venteværelse er meget åbent og konfronterende. Alle kan sidde og kigge på en. Ikke behageligt, når man sidder og venter på en alvorlig samtale. Det er ikke okay, at man skal dele værelset med en anden patient! [Fysiske rammer]	Godt
52	Måske en ide med flere stole (siddepladser) i ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Godt
53	Særlig godt: Positivitet. God stemning. [Relationer til personale]	Godt
54	Ved et af mine kontrolbesøg for [et par år] siden blev jeg ekstra undersøgt. Der viste det sig, at jeg havde forhøjet blodtryk, hvad jeg ikke anede. Heldigvis er der styr på det nu. Den dag var jeg "meget træt" af at skulle undersøges ekstra, men kort tid derefter var jeg jo selvfølgelig glad for, at jeg ikke gik uvidende om dette.	Godt

✎	55	Et travlt ambulatorium, men personalet virker altid smilende og kompetente. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	60	Et handicapvenligt toilet ved venteværelset. Et ved værelserne med senge er uegnet til slidgigtplagede knæ. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	61	Ambulatoriet skulle regelsætte fodtøj på afdelingen. Enkelte kvindelige læger tramper rundt i høje støvler, og det lyder som om, der intet gummi er under hælene. Gå over til træsko eller andet. Det er virkelig irriterende at sidde og høre på, når man venter!	Godt
✎	62	<input type="checkbox"/> Som [patient] føler jeg mig lidt som en "bagatel". Uanset om blodprøverne er fine, er det angstprovokerende at have en kronisk [sygdom]. Jeg kunne ønske lidt mere forståelse for det. Jeg ønsker også, at der bliver set på hele mennesket og ikke kun blodprøverne. Jeg er glad for, at der bliver lyttet, når jeg beder om ekstra information. Godt at der som regel er meget kort ventetid. [Kommunikation og information, Relationer til personale, Ventetid]	Dårligt
✎	63	Manglende skift af sengelinned samt oprydning. Brugt flaske på bord? Rengøring. [Fysiske rammer]	Godt
✎	64	Jeg synes, det fungerer godt. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎	65	Stor rose til hele personalet. De er meget dygtige og professionelle :) Super venlig og god service, også over for min kone <input type="checkbox"/> . [De fortjener blomster]. Gammel og slidt bygning. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	66	Lokalerne er måske trange af og til, men hellere en god behandling end flotte lokaler. Det er jo ikke et sted, man opholder sig længe. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	68	Det ville være rigtig godt, hvis man havde den samme kontaktlæge under hele behandlingsforløbet og ikke, som jeg oplevede det, at for mange forskellige kontaktpersoner var inde over. [Kontaktperson]	Godt
✎	70	<input type="checkbox"/> Jeg har ikke tænkt over rengøringen i ambulatoriet, formoder det nok var ok, men jeg ved det ikke. [Fysiske rammer]	Godt
✎	74	Der er brug for ORDENTLIGE SENGE (lå på hårde brikse), når man skal ligge (ofte dårligt tilpas) i flere timer og få kemo. Også brug for tv, så man kan se beroligende film. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	75	Rose for, at de alle er venlige og hensynsfulde. TAK! [Relationer til personale]	Godt
✎	76	Det ville være godt, hvis ventetiden på at få blod kunne nedbringes. En dag var der [flere] sygemeldinger på afdelingen, så jeg har forståelse for ventetiden. [Ventetid]	Godt
✎	78	Ambulatoriet burde få nye lokaler. Det er ikke et særlig hyggeligt sted. Det er dog opvejet af godt personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	79	Alt i alt mener jeg, at det har været en god oplevelse, under de daværende omstændigheder. Hovedsagen er, at jeg er blevet rask. Tusind tak.	Virkelig godt
✎	80	Personalet er venligt og viser omhu på mange måder.	Godt
✎	81	Personalet er alle venlige og hjælpsomme! [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	83	Jeg har været under ambulant behandling på alle tre hospitaler her i Aarhus. Alle har jeg kun noget positivt at sige om, både behandling og personale.	Virkelig godt
✎	85	Generelt er det et fantastisk sted.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 88 Jeg føler mig meget velkommen og meget tryk!!
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| ✎ | 90 Planlægge sig ud af evt. kommende akutbehandling, tidsmæssigt. | Godt |
| ✎ | 91 Meget høfligt personale og behjælpesom. | Godt |
| ✎ | 93 Bedre kommunikation til ens egen praktiserende læge.
[Kvalitet i behandling] | Godt |
| ✎ | 94 Der kunne være flere toiletter.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ | 95 Det er trist, at så mange mennesker med livstruende sygdomme stoves sammen på så trang en plads. Rart at man kan få en kop kaffe og et stykke frugt i ventetiden.
[Fysiske rammer] | Uoplyst |
| ✎ | 96 For mig er kontaktlæge og personale i ambulatoriet meget behjælpelige med alt! | Virkelig godt |

