

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Vest

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:	373
Besvarelser fra afsnittets patienter:	298
Afsnittets svarprocent:	80%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

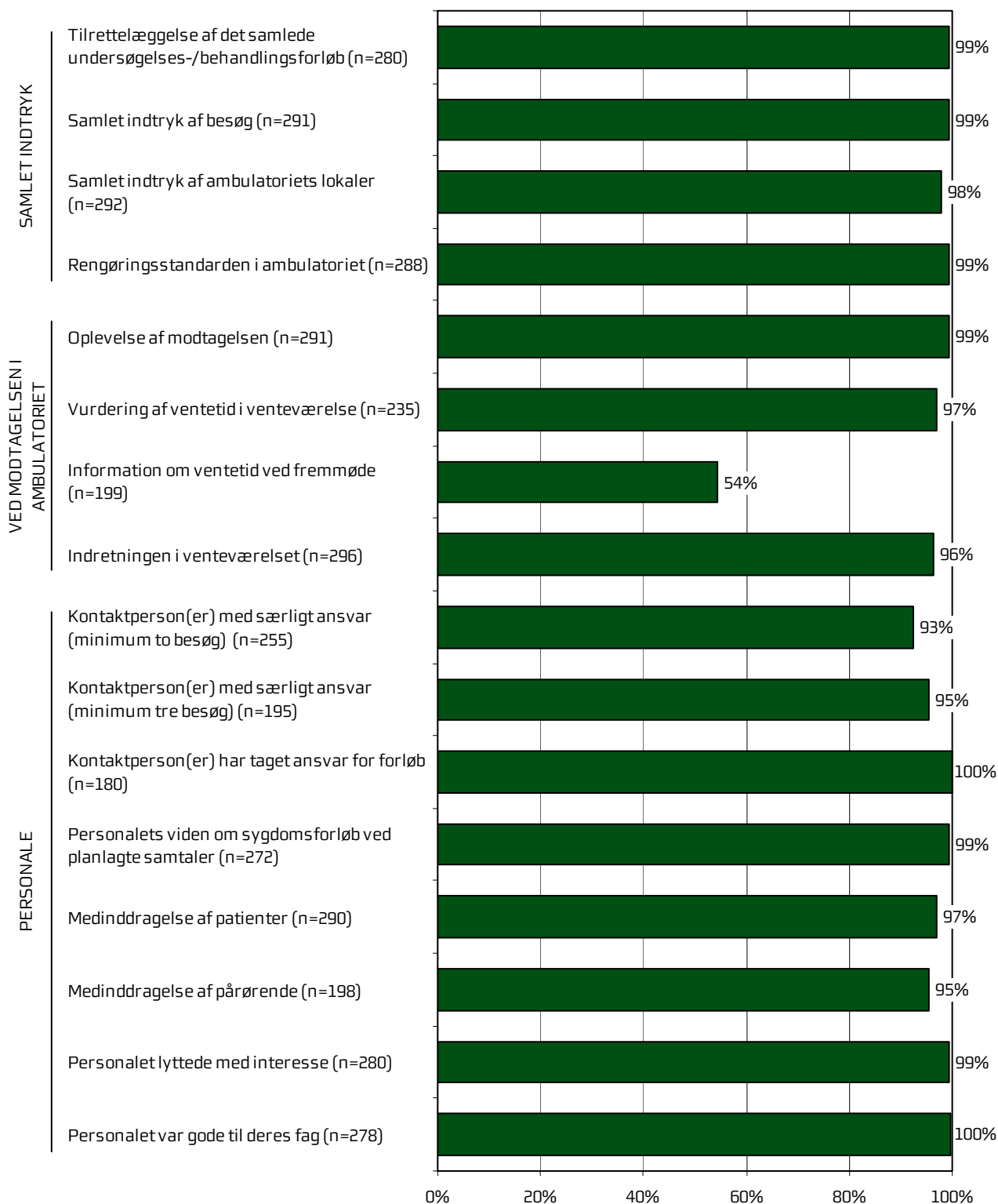
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

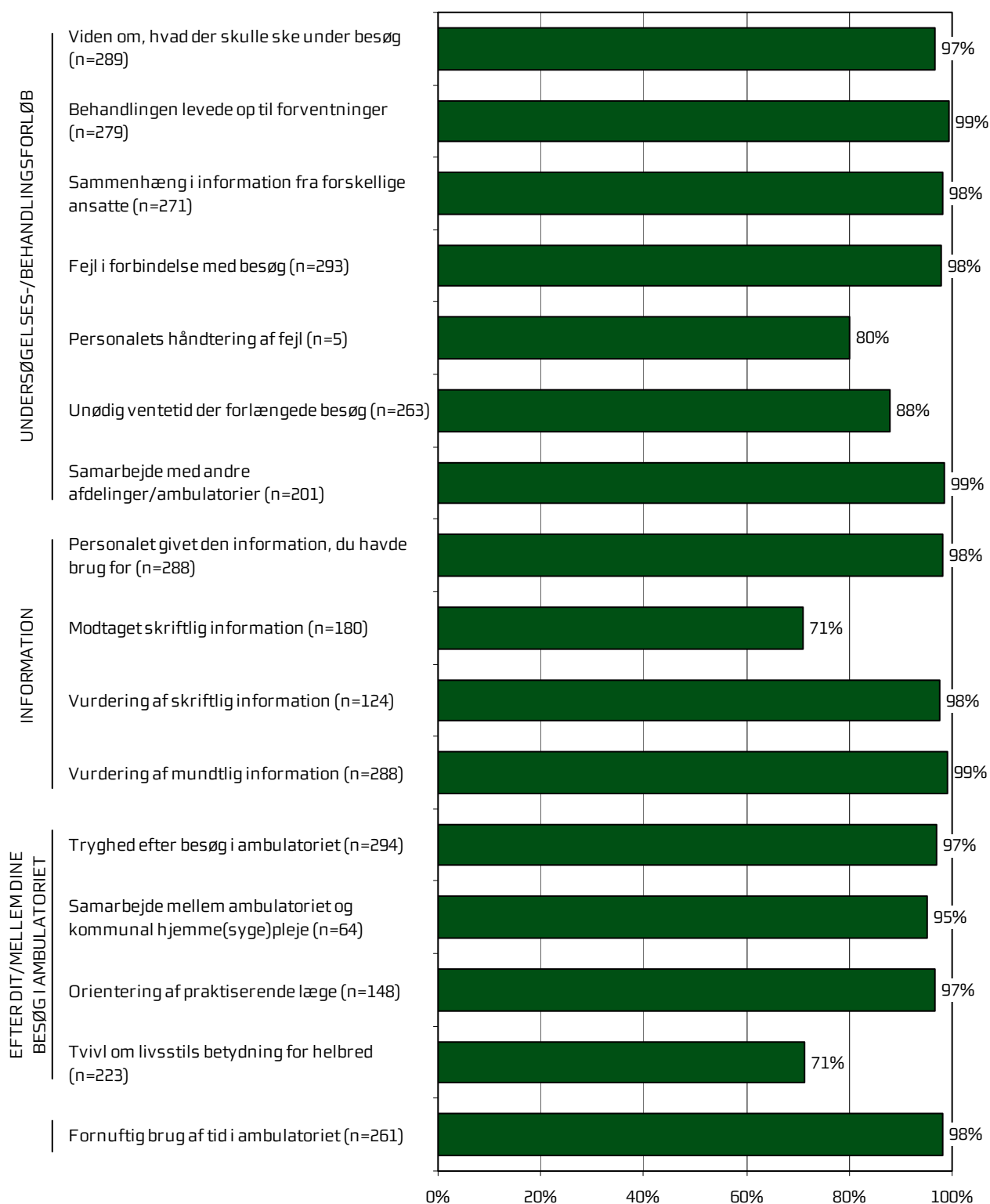
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

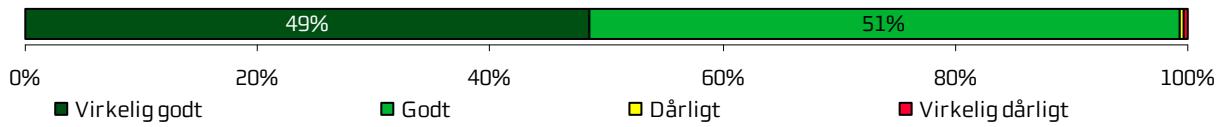
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

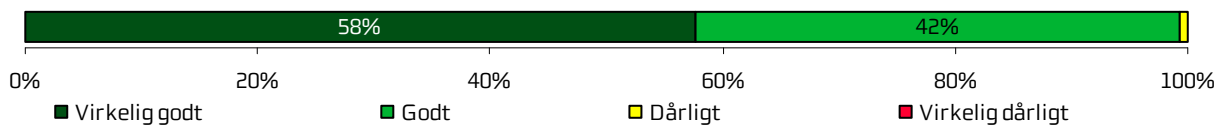
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

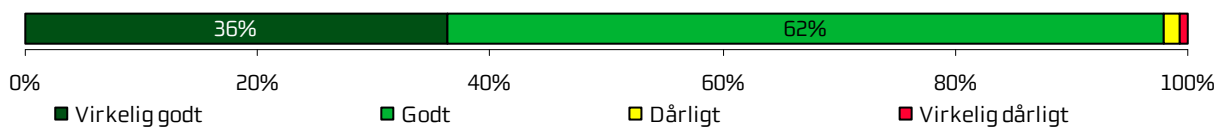
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=280)



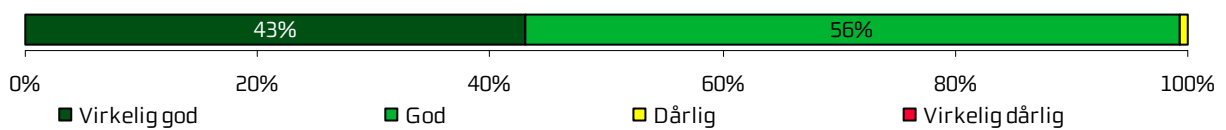
Samlet indtryk af besøg (n=291)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=292)



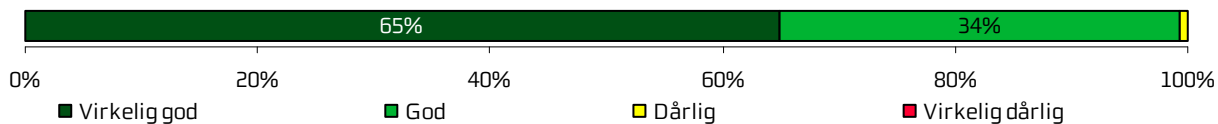
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=288)



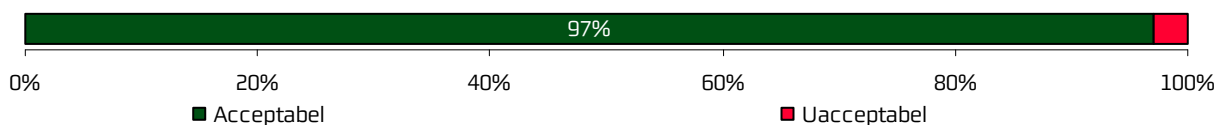
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	100 %	-	99 %	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	98 %	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	100 %	-	100 %	96 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

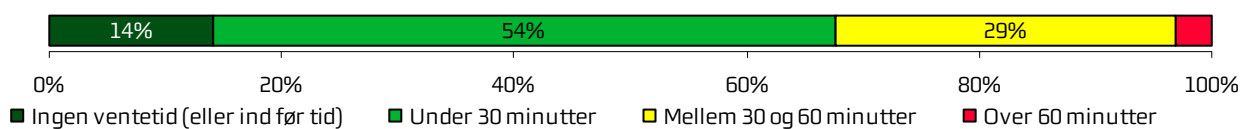
Oplevelse af modtagelsen (n=291)



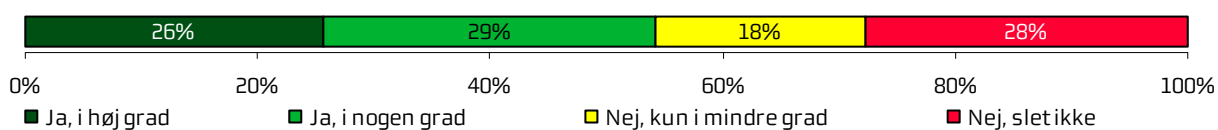
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=235)



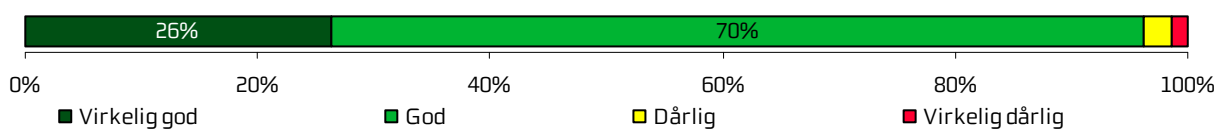
Længde af ventetid i venteværelse (n=220)



Information om ventetid ved fremmøde (n=199)



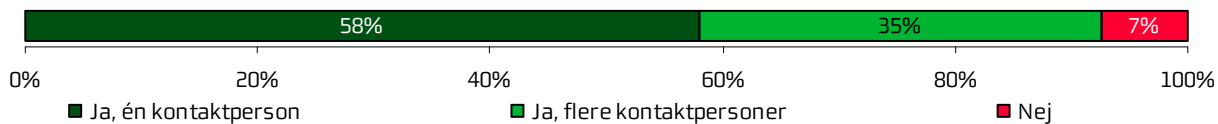
Indretningen i venteværelset (n=296)



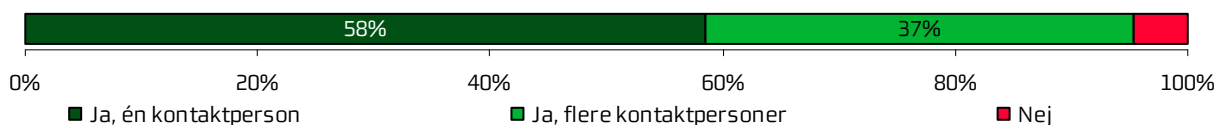
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	96 %	-	100 % *	88 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	54 %	57 %	-	61 %	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96 %	96 %	-	99 % *	73 % *	90 % *

Personale

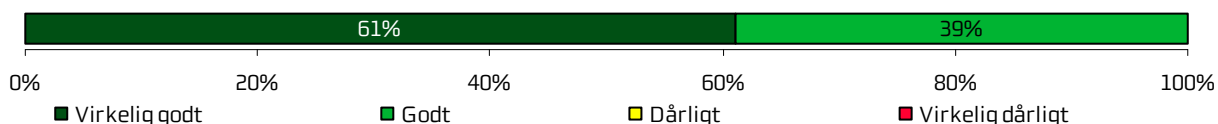
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=255)



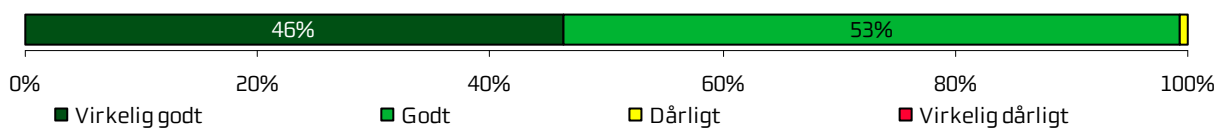
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=195)



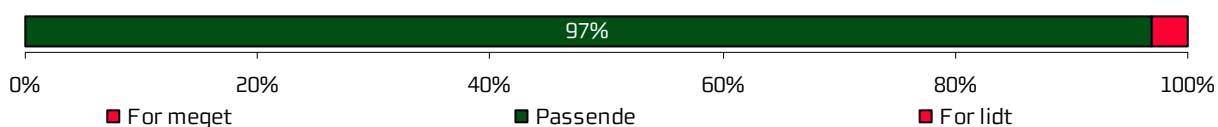
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=180)



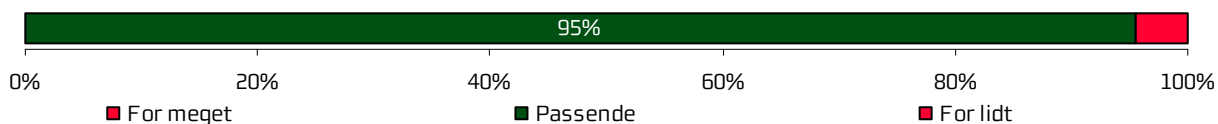
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=272)



Medinddragelse af patienter (n=290)



Medinddragelse af pårørende (n=198)



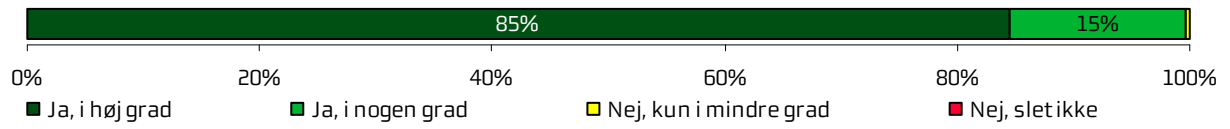
Personalet lyttede med interesse (n=280)



	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)	93 %	95 %	-	94 %	62 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	95 %	98 %	-	98 %	70 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	98 %	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	99 %	99 %	-	100 %	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	97 %	-	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	98 %	-	95 %	80 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	99 %	-	100 %	91 % *	96 % *

Personale (fortsat)

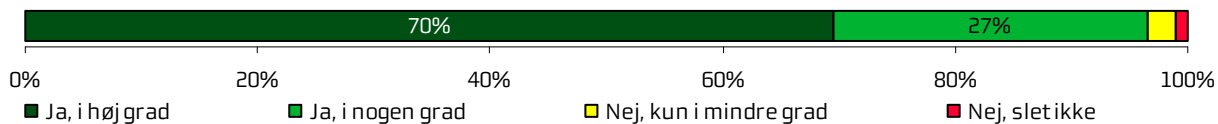
Personalet var gode til deres fag (n=278)



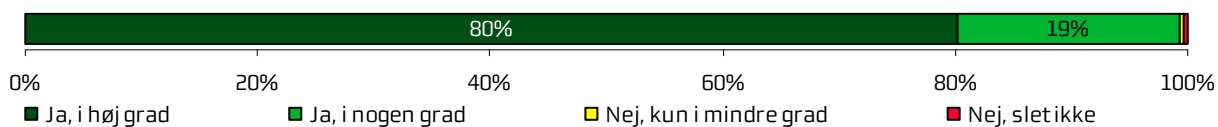
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	-	100 %	93 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=289)



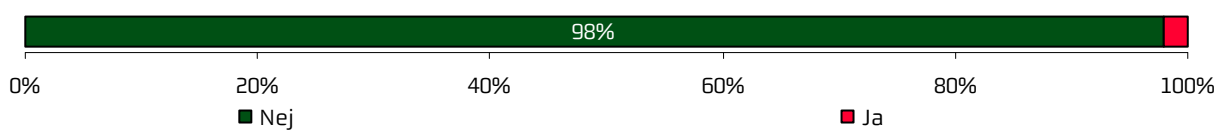
Behandlingen levede op til forventninger (n=279)



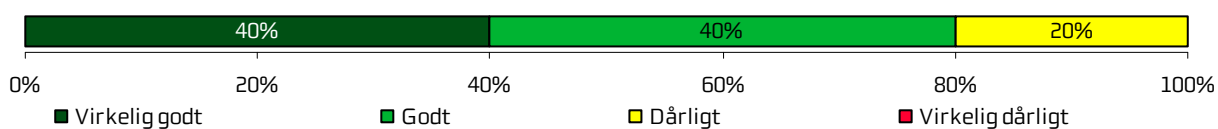
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=271)



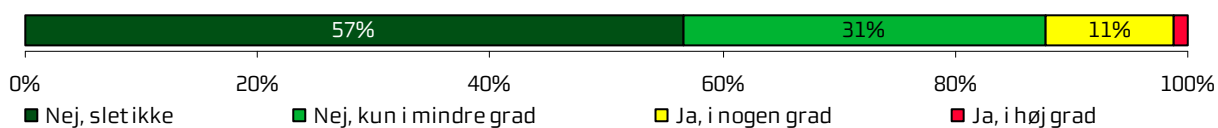
Fejl i forbindelse med besøg (n=293)



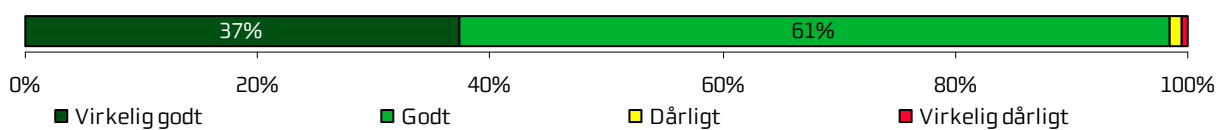
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=263)



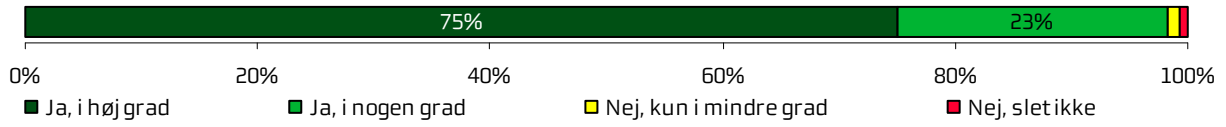
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=201)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	-	98 %	80 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	99 %	99 %	-	98 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	99 %	90 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	96 %	-	97 %	86 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	90 %	-	86 %	58 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88 %	87 %	-	97 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	99 %	99 %	-	99 %	86 % *	93 % *

Information

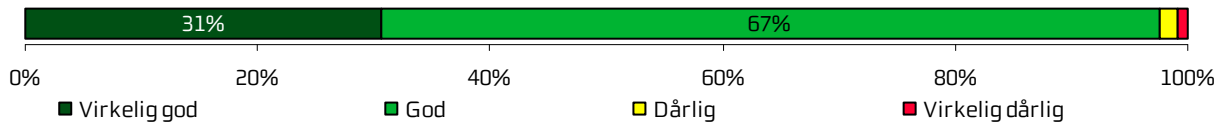
Personalet givet den information, du havde brug for (n=288)



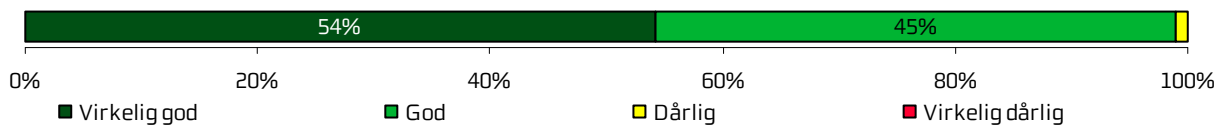
Modtaget skriftlig information (n=180)



Vurdering af skriftlig information (n=124)



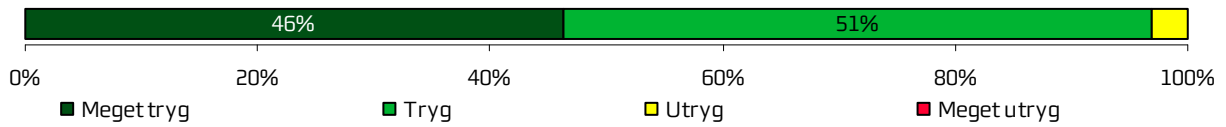
Vurdering af mundtlig information (n=288)



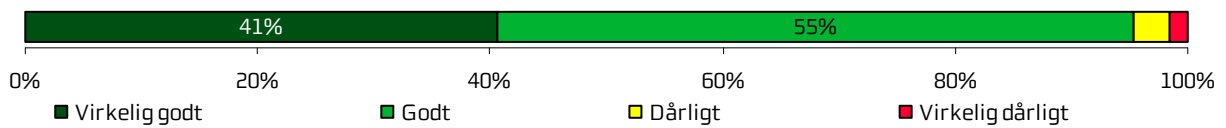
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	98 %	97 %	-	99 %	81 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	71 %	74 %	-	91 % *	39 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 %	87 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

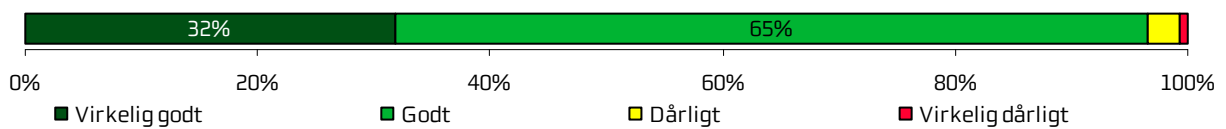
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=294)



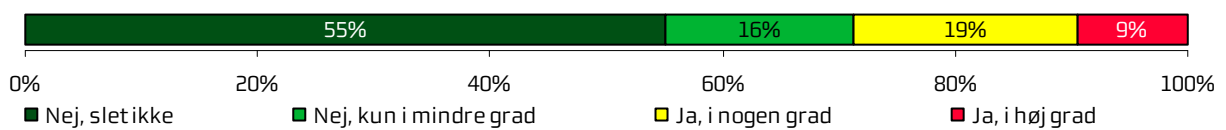
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=64)



Orientering af praktiserende læge (n=148)



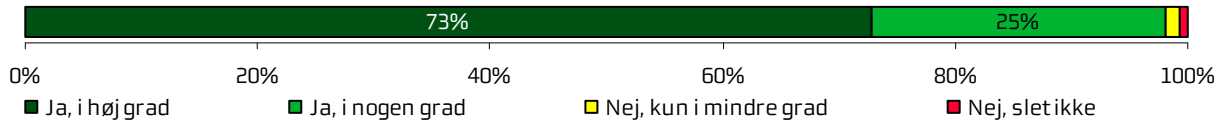
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=223)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	99 %	-	98 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	98 %	-	99 %	86 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	94 %	-	99 %	72 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	65 %	-	82 % *	63 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=261)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	100 % *	92 % *	97 % *

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	12
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	14
Pleje	4
Relationer til personale	13
Ventetid	2










Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
1	Altid søde og imødekommende.	Virkelig god
4	Man føler sig godt tilpas, takket være personalet.	Virkelig god
9	Altid smilende!	Virkelig god
11	Meget hjerteligt.	Virkelig god
12	Meget hurtig og kompetent. Der var "styr" på det.	Virkelig god
13	Man bliver altid mødt med et smil, lige meget hvor travlt der er. Kontaktsygeplejersken kommer altid og spørger, hvordan det går.	Virkelig god
14	De er altid søde og rare. Alle siger "hej", når man kommer ind. Jeg føler, at de alle sammen kender mig.	Virkelig god
18	Man møder altid venlighed af personale, også uden for ambulatoriet.	Virkelig god
23	Der findes ingen bedre modtagelse. Altid goddag, velkommen og værsgo at tage plads.	Virkelig god
26	Bliver modtaget af en sekretær.	God
28	Jeg kommer oftest om morgenen, hvor sygeplejerskerne er til møde. Ikke altid at der er nogen på afdelingen. Tit manglende kommunikation mellem Hæmatologisk Ambulatorium og blodprøvetagning (manglende blodprøveseddel).	God
30	Der bliver talt til en på en direkte behagelig måde, som man kan forstå.	Virkelig god
31	Meget venligt og professionelt. Bliver kaldt ved navn, så man føler sig velkommen.	Virkelig god
32	En rolig og kompetence modtagelse og altid et venligt smil og en kvik bemærkning.	God
36	Jeg følte mig godt modtaget, og alle, som jeg var i kontakt med, var venlige og positive.	Uoplyst
38	Det kan andre steder godt lære af.	Virkelig god
39	Jeg er kommet der i mange år, men der er sket en ændring. Fra at være en velkommen person er man blevet et lidt overflødig nummer.	Dårlig
40	Jeg føler virkelig, at de er klar til at modtage mig, når jeg kommer.	Virkelig god
41	Altid en positiv modtagelse af alle i afdelingen, hvor alle samarbejder og assistere hinanden. Jeg oplever Holstebro sygehus som et sted, hvor patienterne komme i første række. Logistiken er fin og hjælpsomheden perfekt. Desværre kan jeg IKKE sige det samme om vort lokale sygehus [].	Virkelig god
42	Bliver altid modtaget venligt og positivt. Der er en rolig atmosfære og plads til et smil.	Virkelig god
44	Altid med smil og godt humør.	Virkelig god
45	Jeg er meget glad for Hæmatologisk. Jeg har kun godt at sige om det hele. Jeg traf en dejlig og behagelig læge, NN, og jeg er meget tryk ved ham, sygeplejerske NN, som er alle tiders. Alle er smilende og venlige.	Virkelig god
48	Jeg har altid fået en god modtagelse. De er søde og venlige. Og spørger man om noget, har de altid tid til at svare.	Virkelig god
51	Altid en frisk kommentar. Præcise spørgsmål og svar. Venligt og imødekommende personale og meget utroligt, at faste patienter efter en til to gange genkendes og kaldes ved fornavn.	Virkelig god

 53	Nej.	God
 54	Jeg har gået fast til kontrol på Hæmatologisk Ambulatorium i [nogle år]. Man føler sig velkommen, og de fleste af personalet kender mit fornavn.	Virkelig god
 55	Her, som alle andre steder, er vi mennesker forskellige, og nogle har et medfødt talent for at vise venlighed. Disse glade personer spreder en god atmosfære i forhold til patienter og kollegaer. I overvejende grad er det den slags, jeg møder på Hæmatologisk Ambulatorium i Holstebro.	God
 58	Super god modtagelse.	Virkelig god
 59	De to første gange var de bedre.	God
 63	Jeg har kommet der siden [flere år tilbage] og er meget godt tilfreds. Noget dejligt personale.	Virkelig god
 65	Altid et smilende og venligt personale, og var der tid, så også en lille snak.	Virkelig god
 67	Venlig modtagelse og god information.	Virkelig god
 69	Super.	Virkelig god
 70	Møder altid glad og smilende personale.	Virkelig god
 73	Jeg var både spændt og foruroliget. Man tror altid det værste, men da jeg fornemmede ro og professionelle sygeplejersker og læger, fik jeg ro.	Virkelig god
 76	Venlig.	Virkelig god
 77	Dejligt at blive mødt med et smil og blive budt velkommen.	God
 81	Behagelig kompetent modtagelse.	God
 82	Man kan godt sidde en time og vente i stolen efter [aftalt] mødetid. Det er ikke godt nok.	God
 84	Jeg bliver altid mødt med et smil og et velkommen.	Virkelig god
 85	Venlig og imødekommende.	Virkelig god
 87	Har fået en virkelig god behandling. Føler os altid velkomne. Super sted at komme, når nu det skal være.	Virkelig god
 88	Har været tilknyttet ambulatoriet i [mange] år, så de er næsten som familie:)	Virkelig god
 91	Er på fornavn med de fleste, som jeg kender, efter en del års kommen i afdelingen (regelmæssig undersøgelse, kemobehandlinger osv.). Det er dejligt og giver et godt forhold til afdelingen.	Virkelig god
 93	Kun gode oplevelser.	Virkelig god
 95	Vi (også min [ægtefælle]) føler os genkendte og velkomne.	Virkelig god




Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
 12	Der var ingen fejl.	Uoplyst
 21	Nej, ikke.	Uoplyst
 24	Der blev sendt en forkert [medicin] op på afdelingen. Ambulatoriets personale opdagede fejlen.	Godt
 42	Der tilbagestår alligevel en hændelse for et par år tilbage, hvor jeg har oplevelsen af at være blevet udskrevet fra en anden afdeling for tidligt efter en forberedende behandling før operationen. Blev dårlig, meget dårlig af behandlingen og måtte genindlægges om natten. Det var en dårlig oplevelse at komme til akutmodtagelsen. Fokus: Hæmatologisk Ambulatorium har fulgt fint op efterfølgende.	Uoplyst
 52	Forkert tid og dato (én gang).	Virkelig godt
 63	Kun det, at de første fem til seks år spurgte lægerne hver eneste gang, når jeg kom ind, hvad jeg så fejlede. Det var meget hårdt at genfortælle og genfortælle. Det gør de ikke mere, fordi jeg sagde det til lægerne.	Uoplyst
 66	Glemte at sende papir med til laboratoriet. Men det er kun en lille ting.	Virkelig godt
 93	Ikke udsat for fejl.	Uoplyst
 96	Der er nogle gange glemt at sende papirer til blodprøvelagring.	Godt

Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
9	Ok.	Virkelig godt
10	Ok, ok, ok.	Virkelig godt
13	De er gode til at tage kontakt til andre sygehuse/afdelinger. De følger op på det, der bliver sat i gang, såvel læger som sygeplejersker.	Virkelig godt
16	Da jeg ankom om morgenen [vinter] 2012, hvor jeg skulle undersøges af en kvindelig læge NN, følte jeg mig ikke godt tilpas. Hun virkede også som om, hun var påvirket og lugtede af røg. Det burde jeg også have givet til kende noget før.	Godt
17	Jeg følte mig tryk og godt behandlet af engagerede og kompetente sygeplejersker og læger.	Virkelig godt
18	I det samlede forløb vurderer jeg, at personalet virkelig arbejder godt sammen. Selvom man har én bestemt kontaktperson, ved øvrige personale også, hvad behandlingen omfatter og går ud på.	Virkelig godt
19	Jeg vil gerne, at der bliver mere tid til samtale med lægen NN, da jeg har det dårligt med mig selv. Jeg er begyndt på lykkepiller. Jeg har i mange går fået [et præparat], og er forkølet meget af tiden og træt. Mine blodprøver er OK. [] Jeg føler, at det hele er uoverkommeligt [].	Virkelig godt
23	Der bliver altid spurgt om, der har været problemer. Så har lægen altid tid til en god samtale. Det betyder uendelig meget. Så kan man lidt igen.	Virkelig godt
29	Det er fuldstændigt umuligt at svare fornuftigt på spørgsmålet, da jeg blot var til kontrol for en faktor, som kan udvikle sig ondartet. Da dette ikke er tilfældet, får jeg blot at vide, at det er ok.	Godt
30	Det glider stille og roligt hele tiden.	Godt
32	Har været patient på afdelingen gennem flere år, og er blevet behandlet godt og fagligt [] af et dygtigt personale.	Godt
38	Kort ventetid ca. 30 minutter plus/minus som det tager at få svar på blodprøver. Glad og imødekommende personale.	Virkelig godt
40	God information (kort og præcis).	Virkelig godt
49	Er kommet i ambulatoriet gennem [flere år] og har kun godt at sige om læger/sygeplejersker (personalet)! Altid er de nærværende!	Virkelig godt
51	Jeg oplever personalet som imødekommende, gode menneskelæsere. Behandlingen er effektiv og kontinuerlig trods travlhed. Der er travlt, men personalet virker ikke stressede.	Virkelig godt
53	Nej.	Godt
58	Meget godt forløb. Superdygtige.	Virkelig godt
59	De to første gange fik jeg en meget fin behandling. Jeg er meget tryk ved den læge NN, der gav mig diagnosen []. Den anden læge NN, jeg mødte tredje gang, fortalte bare, at det kun var blod man beskæftiger sig med. Resten måtte egen læge tage sig af? Læger NN burde lære noget mere om det hele menneske, der kniber det meget.	Godt
64	Mine spørgsmål besvares seriøst.	Virkelig godt
73	Bortset fra en ekstra blodprøvetagning, forløb ALT tilfredsstillende.	Virkelig godt
80	Det er tilfredsstillende, at det er den samme læge hver gang, jeg er til kontrol.	Virkelig godt

- | | | |
|--|---|---------------|
|  83 | Ventetiden skyldtes svar på blodprøve. | Godt |
|  85 | Fremragende behandling. | Virkelig godt |
|  90 | Jeg er imponeret over så god og faglig og imødekommende modtagelse og behandling, jeg får på hæmatologisk dagafsnit på Holstebro sygehus. Man mødes med smil og velkommen. Det er bare skønt. | Virkelig godt |

Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
6	Lægen er [svær at forstå], men det gik.	Godt
11	Resultaterne fra prøver skrives i min "kontaktbog" (patientens bog).	Virkelig godt
15	Angående [skriftlig information]: Fik det kun da jeg fik diagnosen [tidligere], men jeg har heller ikke haft behov for det.	Godt
18	Jeg fik skriftlig information ved starten af min behandling [for flere år siden] og siden har der løbende udelukkende været tale om mundtlig information ved hver behandling.	Virkelig godt
19	Jeg er godt tilfreds med Hæmatologisk afdeling i Holstebro. Hvordan jeg ellers har det, skal jeg tale med min praktiserende læge om.	Virkelig godt
22	Pil op.	Virkelig godt
33	Var inde hos en, som var vanskelig at forstå.	Godt
36	Informationen var god, og jeg fik svar på alle de spørgsmål, jeg stillede.	Virkelig godt
40	Personalet er virkelig kompetente, viser omsorg og empati.	Virkelig godt
42	Jeg får god information, og det er let at drøfte spørgsmål med personalet. Kontakten er god og i øjenhøjde med mig. [Har selv en sundhedsfaglig uddannelse], og jeg får mulighed for at drøfte de spørgsmål, jeg har. Tak for det :)	Virkelig godt
46	Informationen er da altid god, og man kan følge med i sygdomsforløbet.	Virkelig godt
51	Jeg oplever, at personalet taler sammen om mit sygdomsforløb. Har orienteret sig på forhånd. Nogle gange kan information dog misse, når man har to kontaktpersoner. Hvem har sagt hvad osv.?	Virkelig godt
54	Jeg har en sjælden diagnose. Der findes ikke ret meget skriftlig information om sygdommen.	Virkelig godt
57	Jeg synes ikke, jeg fik skriftlig information. Personalet var meget dygtigt og vidste nøjagtigt, hvad der skulle gøres.	Virkelig godt
59	Man burde virkelig sætte sig ind i, hvad det er for skriftlig information, man giver for Myelodysplastisk syndrom (MDS). Den man gav var virkelig dårlig.	Godt
60	Ved sidste besøg på ambulatoriet havde min mand svært ved at forstå lægen pga. hendes accent.	Uoplyst
73	Alle mine spørgsmål blev besvaret. Den mundtlige information var grundig, og der blev spurgt ind til, om jeg havde forstået.	Virkelig godt
79	Jeg synes ikke, at det skriftlige materiale passede godt til min sygdom []. Jeg fik materiale, som beskrev [mere alvorlig sygdom end min], som, jeg synes, er hårdt stof at læse, når min situation er meget lokaliseret og ikke af voldsom livsfarlig karakter.	Godt
83	Har ikke fået eller haft brug for skriftlig information.	Godt
85	Altid godt informeret.	Virkelig godt
86	Jeg glemmer nok en del af den mundtlige information. Så kan der jo læses lidt i det trykte. Og ingen spørgsmål er for dumme.	Virkelig godt
90	Min personlige kontaktperson har været fantastisk. Hun har snakket med mig om alt omkring min sygdom, og hun har været en stor støtte for mig.	Virkelig godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 91 Får altid ny tid på ambulatoriet til næste gang, og er aldrig ved egen læge pga. min kræftsygdom. Kun i forbindelse med operationer, hvor jeg har fået taget tråde ud ved egen læge. | Virkelig godt |
| ✎ | 97 Kommer kun til undersøgelserne en gang om året. | Virkelig godt |

Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
18	Jeg har kun i enkelte tilfælde spurgt min egen læge, om han var informeret om min sygdom og jeg fik indtryk af, at han var informeret, men i hvor høj grad eller omfang han var/er informeret, kan jeg ikke vurdere.	Virkelig godt
27	Det er nogle dejlige smil, man mødte. Også selvom det er mig, der dummer mig.	Virkelig godt
30	Ingen tvivl om disse ting. Har fået information om gang, løft af ting, og hvor tungt det må være.	Godt
47	Jeg er ryger og vil gerne have et glas rødvin eller to. Undskyld.	Virkelig godt
57	* Alkohol * Rygning * Mange grøntsager og vand.	Virkelig godt
64	Jeg ved, at jeg kan ringe og få hjælp, hvis der opstår problemer.	Virkelig godt
68	Fik MEGET HÅRD BESKED om, at rygning ville give mig blodprop eller hjerneblødning før eller siden. Det var som om, at hver gang jeg mærkede et eller andet, troede jeg, at nu var det NU. Havde ikke symptomer før henvisningen, blot højt antal af røde blodlegemer. Blev dog beroliget af egen læge.	Godt
72	Har ikke haft behov for kontakt til den praktiserende læge.	Virkelig godt
89	Er altid blevet modtaget af positivt personale, der ved, hvad de taler om :-)	Virkelig godt

Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
3	Jeg blev første gang henvist til Ambulatoriet [for nogle år siden]. Derfor kan jeg ikke huske noget med den første ventetid. Alt er besvaret ud fra de sidste mange kontroller, og jeg er meget tilfreds. Personalet er helt OK.	Virkelig godt
5	Jeg synes, de gør det godt for mig.	Virkelig godt
7	Jeg har ikke begrundet det så meget, da jeg kun har været til tjek to gange.	Virkelig godt
8	Jeg føler, at jeg blev taget godt imod og blev behandlet som et menneske. Har hele tiden fået lov til at være med i forbindelse med behandling af min sygdom. Det gør mig tryk og gør det lettere at leve med en kronisk sygdom. [Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Trygt at man har en fast kontaktperson, som man altid kan få i tale, hvis man ringer om spørgsmål. [Kontaktperson]	Virkelig godt
12	Jeg synes, at de har gjort det rigtigt godt. Det går rigtigt godt med sygehusene i regionsregi.	Virkelig godt
13	Møblerne i venteværelset er ikke komfortable, og har man ryg/bækkensmerter, er det ikke rart at sidde der længe. Hvis de en dag er bagud! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
18	Jeg kan ikke vurdere, hvor grundig eller omfattende rengøringen i ambulatoriet er bakteriologisk, men jeg føler, at den er meget ok. Da jeg har været i forbindelse med sundhedssystemet andre steder i landet, har jeg det indtryk, at det kun er få steder, hvor man møder et så venligt og imødekommende personale. Og man føler, at de altid er på højde med situationen/deres arbejde (læger og sygeplejersker). [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
20	Flinkt personale. Altid hjælpsomme. [Relationer til personale]	Godt
22	Jeg har kun godt at sige om ambulatoriet.	Virkelig godt
25	God kaffe og te. [Fysiske rammer]	Godt
28	Kortere ventetid. Især når man bare skal have en kort samtale med en læge, i forbindelse med en rutineblodprøve. Overvej at ringe med et svar! Men jeg er rigtig glad for personalet. De er søde, empatiske og tager sig tid til at tale med en. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
30	Jeg føler mig godt tilpas og meget tryk ved at komme i ambulatoriet. Kun ros fra mig og min pårørende. [Kvalitet i behandling]	Godt
31	Når man bliver behandlet til middag, bliver man budt på frokost. Det er dejligt. [Pleje]	Virkelig godt
32	Rummet ok. Stole er ikke gode, og der mangler almindelige borde. [Fysiske rammer]	Godt
34	Jeg kan ikke forstå, hvordan man på et sygehus kan etablere et venterum, med taburetter uden rygstøtte. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
35	Jeg kan ikke se, at der er noget, som kan fungere bedre for mig. Jeg er godt tilfreds. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

✎ 37	Undersøgelsesrum er fine. For mig at se er venteværelsetoilet en nødløsning. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 39	Jeg ved ikke, hvorfor den ændring er sket, men man har ikke længere noget fast kontaktperson, og det er virkelig meget frustrerende. Man er cancerpatient med mange spørgsmål ind i mellem! [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Dårligt
✎ 41	Jeg blev et par gange henvist til behandling/kontrol på ét sygehus []. Håndteringen på dette sygehus vil jeg bedømme med lige så NEGATIVE svar som de positive for andet sygehus. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 42	Jeg synes, at personalet, læger, sygeplejersker og sekretærer er professionelle, imødekomende og nærværende. Kan ikke pege på områder, hvor jeg har oplevet behov for konkrete forbedringer. Så fasthold den gode service og kvalitet! Det giver en god oplevelse som bruger og borger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 43	Jeg kommer kun til kontrol hvert halve år og får taget blodprøver, som hver gang er fine, og fordi jeg selv vil. Kunne godt blive fri.	Uoplyst
✎ 46	Særlig godt er ikke nok, det kan ikke være bedre. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 48	Der er altid pænt og rent. Der er blomster, og der er forskellige drikkevarer, man kan tage af. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 50	Der er vel altid noget, som kunne gøres bedre, men det er mit indtryk, at ambulatoriets personale gør alt for, at vi patienter skal føle os trygge. Vi bliver altid modtaget med et smil. Alle er så venlige! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 51	Professionelt personale med plads til et lille grin og en opmuntring. Altid med patientens velvære for øje. Stor omsorgsmæssig indsats. Min allerstørste ros til Hæmatologisk Ambulatorium. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
✎ 54	Bedre siddepladser i venterummet. Et toilet tættere på venterummet for de dårligt gående. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 56	Sluk radioen i venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 57	Der var både frugt, saft og kaffe, vi kunne benytte. Fint og godt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 59	Man burde få nogle bedre stole, da mange er ældre mennesker. Personalet burde smile lidt mere.	Godt
✎ 60	Min mand og jeg var utilfredse med at have fire forskellige læger (behandlere) i den periode, min mand har været under Hæmatologisk Ambulatoriums behandling. [Pleje]	Uoplyst
✎ 61	En sammenhæng mellem besøgene. Alt for mange forskellige læger, som har forskellige holdninger og meninger. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 62	Jeg har gået på afdelingen i [flere] år. Ofte er der travlt, hvilket jeg synes er blevet meget bedre siden de nye lokaler. Godt tilfreds med personalet og deres faglighed. Nogle gange kan ventetiden dog være lang. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
✎ 63	Det er noget behageligt personale og dygtige hjælpere. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 65	Det er dejligt, at der er frugt og drikkevarer, da jeg gerne medbringer [lidt mad] og den bog, jeg	Virkelig godt

	er i gang med, til ventetiden. [Fysiske rammer]	
✎ 72	Et super godt forløb siden første kontakt med afdelingen [for en del år siden]. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 74	Altid venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale]	Uoplyst
✎ 75	Jeg har fået en meget fin behandling og har intet at klage over. Kun ros.	Virkelig godt
✎ 77	Stolene i venteværelset er dårlige at sidde i. Dejligt at der er kaffe, juice og frugt. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 78	Jeg er altid blevet taget godt imod. Altid af søde, smilende sygeplejersker. Jeg har kommet der i to år. Altid kørt derfra med vished om, at der er blevet taget "godt fat" i mig, at jeg simpelthen er i GODE hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 81	Meget venlig, harmonisk, glad modtagelse. [Relationer til personale]	Godt
✎ 85	De har en særlig evne til at få patienten til at føle tryghed. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 90	Jeg synes, de er fantastiske på Hæmatologisk Dagsafsnit, Holstebro. Det gælder ALLE på afdelingen. De er så hjælpsomme og gode til at lytte til en, og de tager det, man fortæller om sit sygdomsforløb, meget alvorligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 92	Alle er utroligt søde og kompetente til deres arbejde. En god afdeling, når man er alvorligt syg. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 94	Jeg beundrer de folk på Holstebro Sygehus. Jeg føler som patient, at det er mig, der er i centrum hver gang, jeg kommer der. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 95	Jeg vil vide alt om min situation, så kontaktsygeplejersken bestilte straks en samtale med læge NN.	Virkelig godt

