

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

D6

ONKOLOGISK AFD. D

Aarhus Universitetshospital

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	122
Besvarelser fra afsnittets patienter:	87
Afsnittets svarprocent:	71%

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).

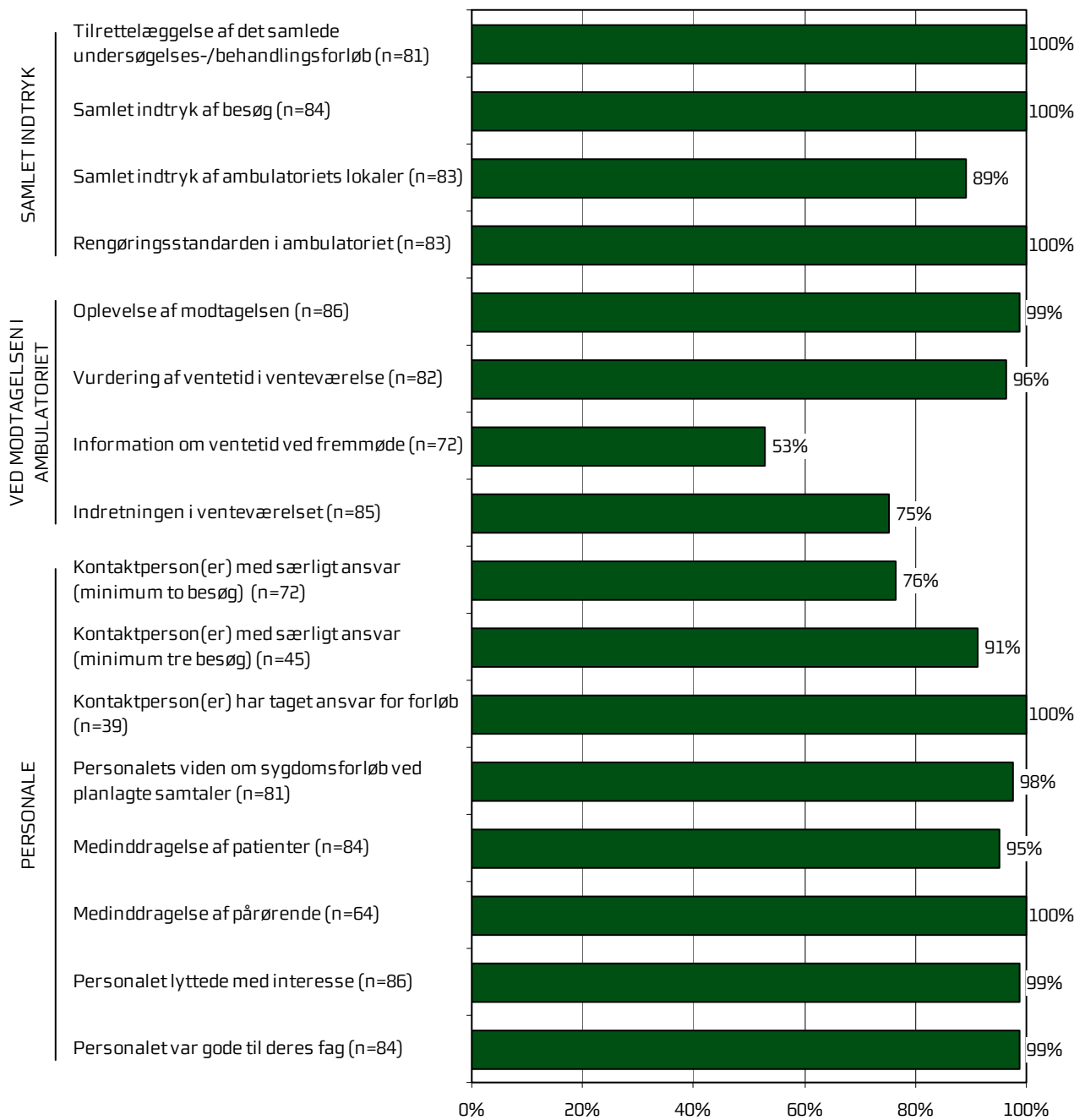
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

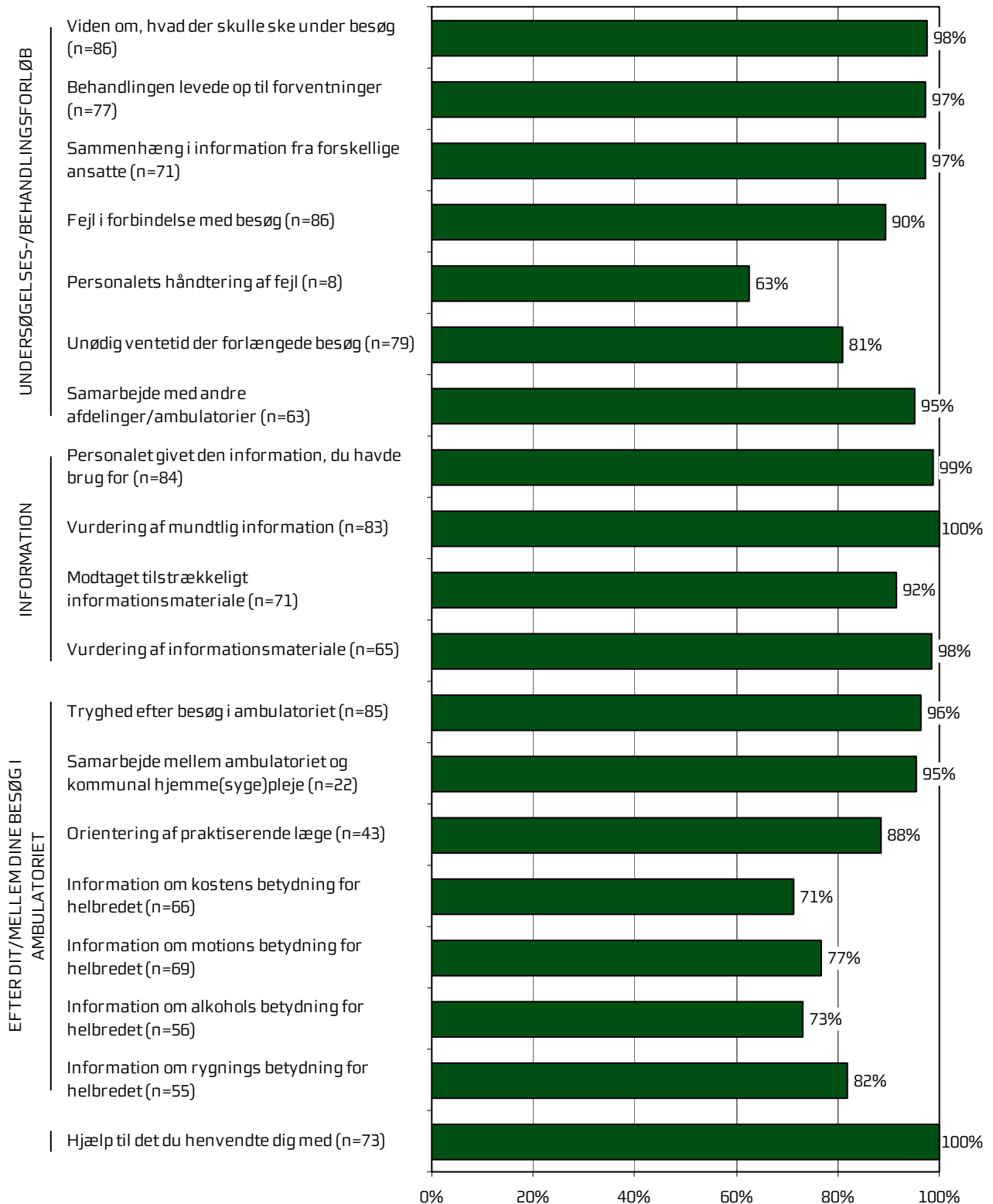
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: D6

2011-tallet er for: D6

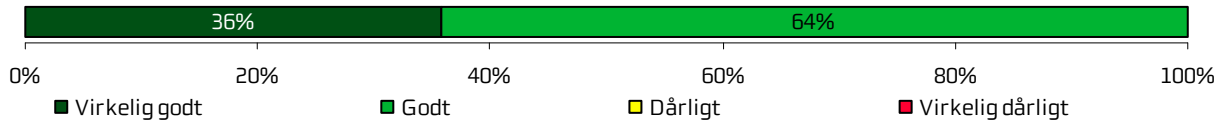
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

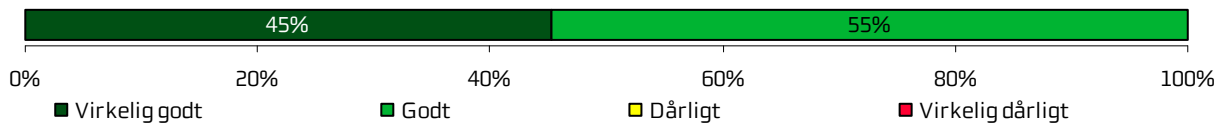
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

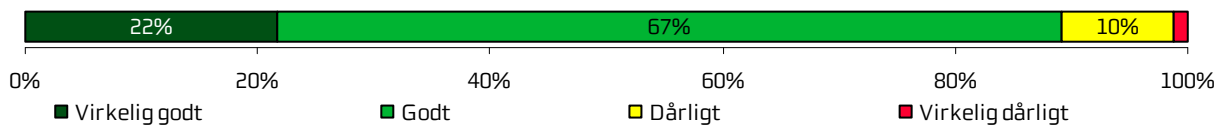
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=81)



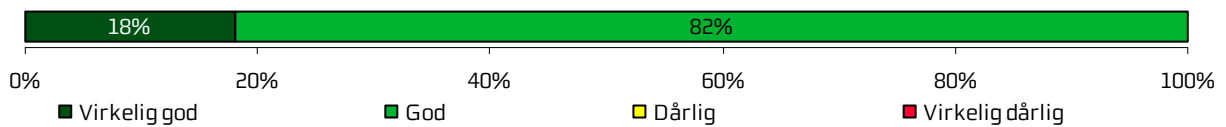
Samlet indtryk af besøg (n=84)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=83)



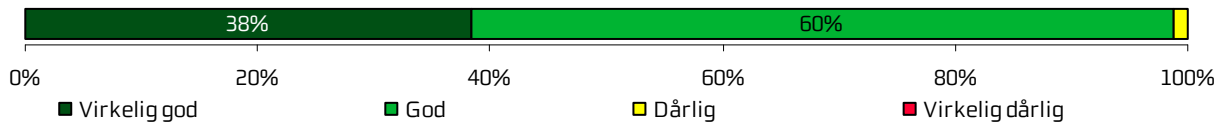
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=83)



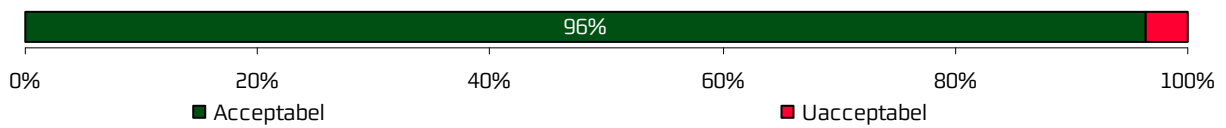
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	99 %	98 % *	100 %	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	97 %	98 % *	100 %	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	88 %	94 %	100 % *	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 %	100 %	85 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

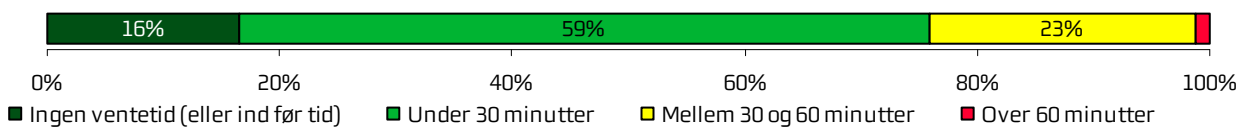
Oplevelse af modtagelsen (n=86)



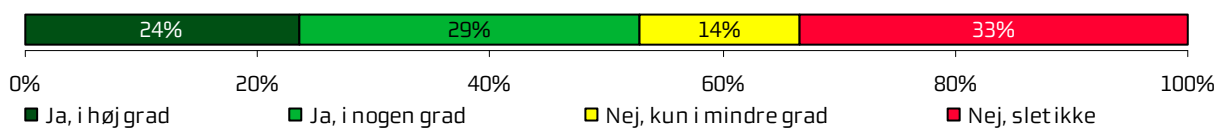
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=82)



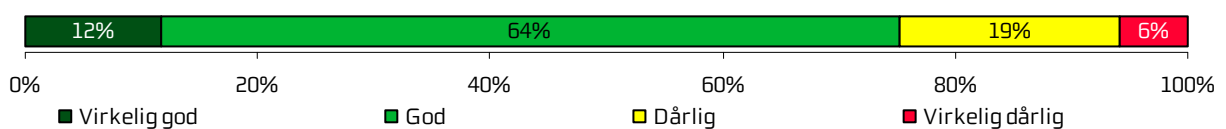
Længde af ventetid i venteværelse (n=79)



Information om ventetid ved fremmøde (n=72)



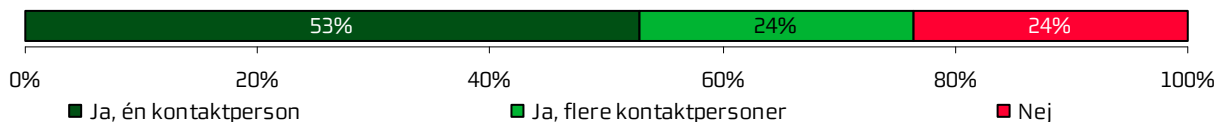
Indretningen i venteværelset (n=85)



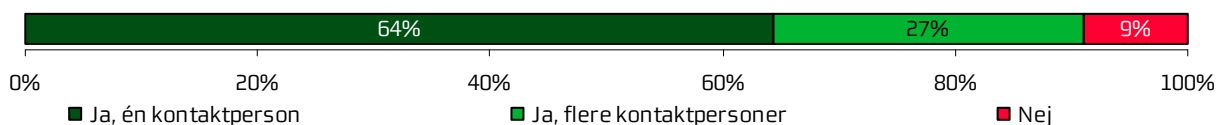
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	94 %	97 %	100 %	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	53 %	61 %	43 %	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	75 %	85 %	89 % *	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

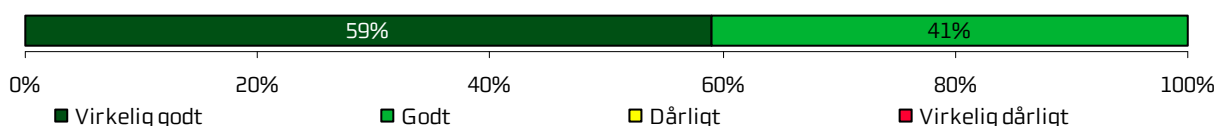
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=72)



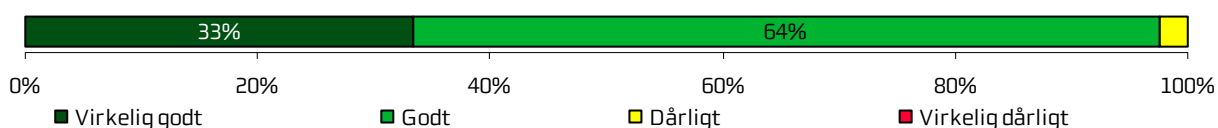
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=45)



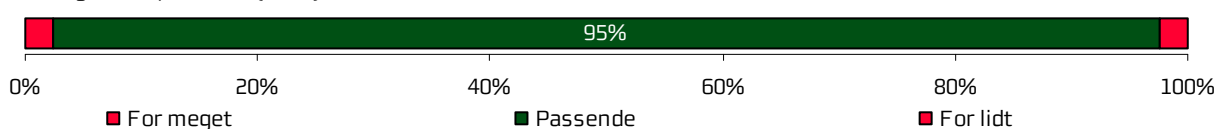
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=39)



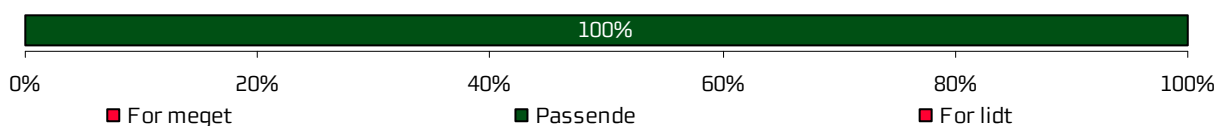
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=81)



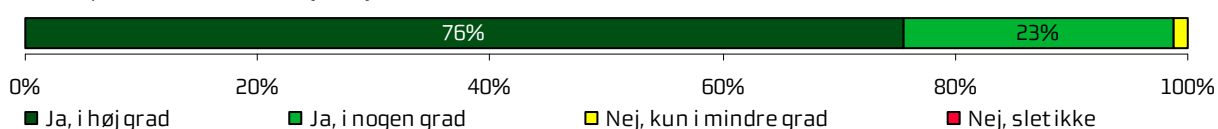
Medinddragelse af patienter (n=84)



Medinddragelse af pårørende (n=64)



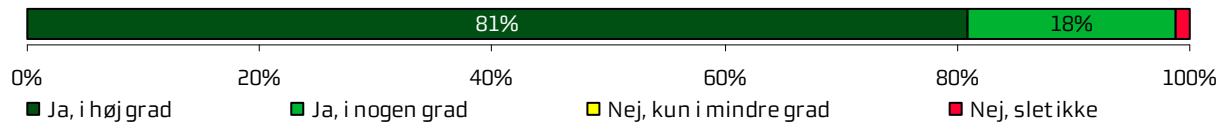
Personalet lyttede med interesse (n=86)



	2013	2012	2011	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)	76 %	79 %	77 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	91 %	85 %	80 % *	100 % *	58 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	99 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	95 %	95 %	100 %	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	96 %	100 % *	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	100 %	91 % *	98 % *	100 %	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	96 %	98 %	100 %	86 % *	96 % *

Personale (fortsat)

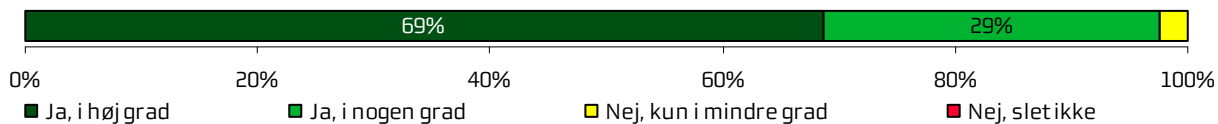
Personalet var gode til deres fag (n=84)



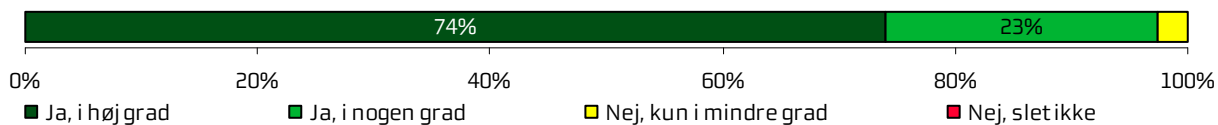
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	99 %	100 %	91 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=86)



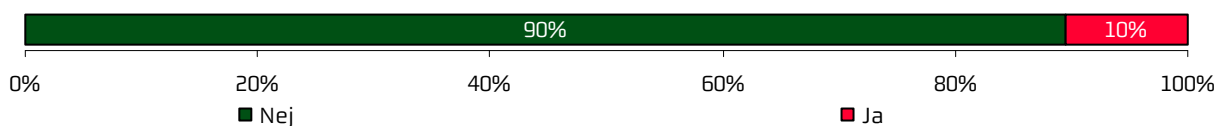
Behandlingen levede op til forventninger (n=77)



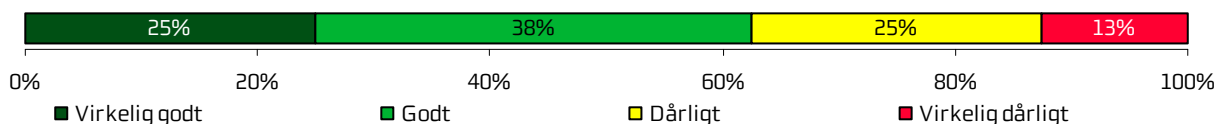
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=71)



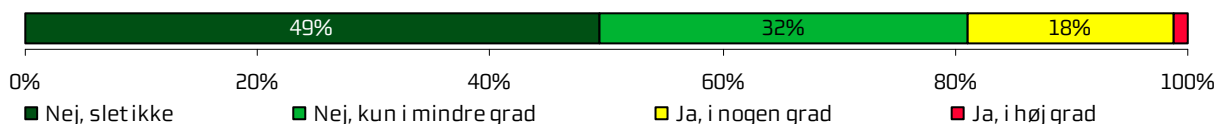
Fejl i forbindelse med besøg (n=86)



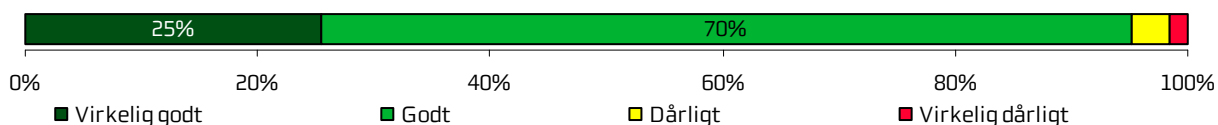
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=79)



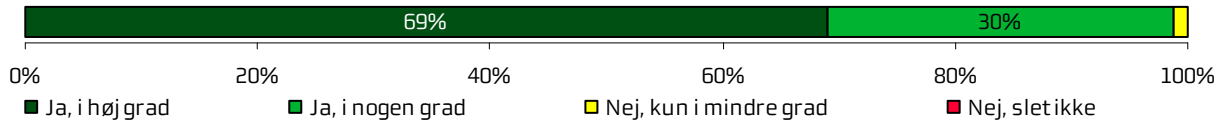
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=63)



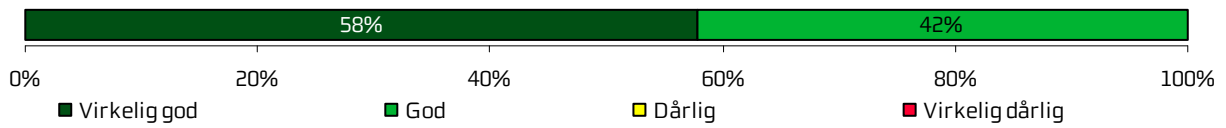
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	99 %	96 %	100 %	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	95 %	98 %	100 %	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	93 %	98 %	100 %	79 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	91 %	91 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	86 %	76 %	100 % *	38 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	81 %	79 %	84 %	100 % *	68 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	95 %	100 %	77 %	93 % *

Information

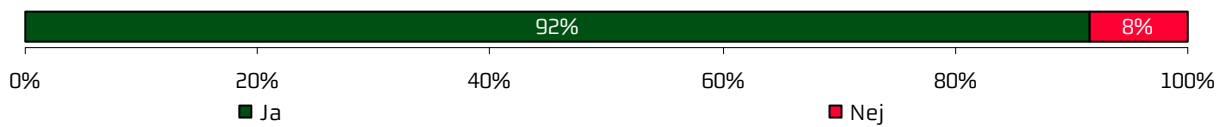
Personalet givet den information, du havde brug for (n=84)



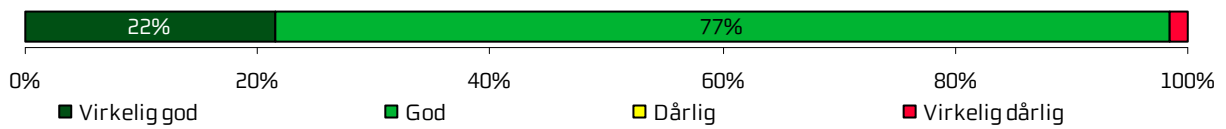
Vurdering af mundtlig information (n=83)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=71)



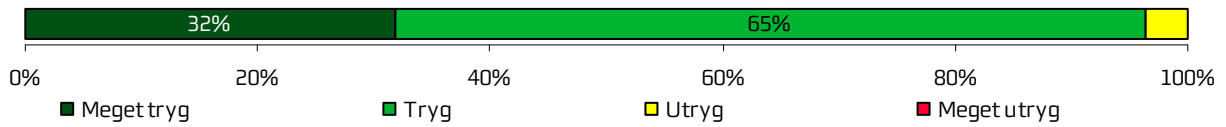
Vurdering af informationsmateriale (n=65)



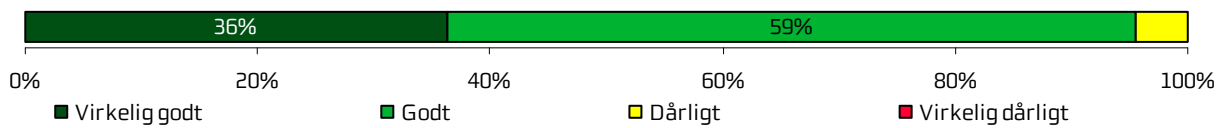
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	99 %	99 %	95 % *	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	99 %	98 % *	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	92 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	98 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

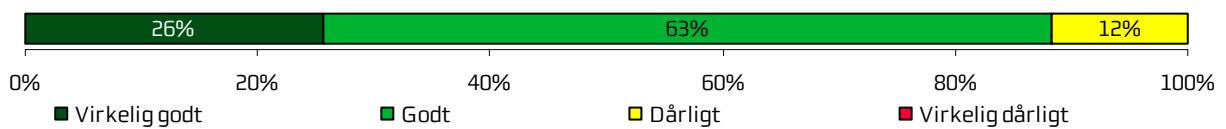
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=85)



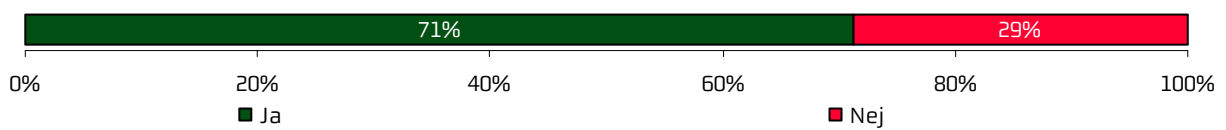
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



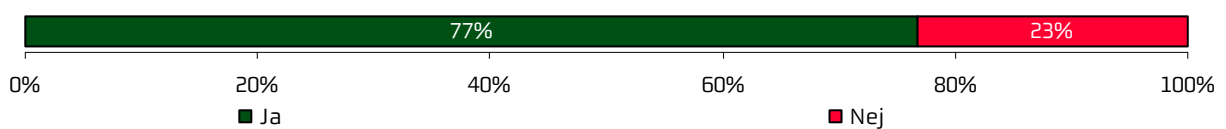
Orientering af praktiserende læge (n=43)



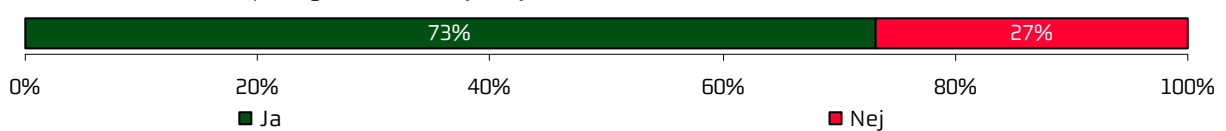
Information om kostens betydning for helbredet (n=66)



Information om motions betydning for helbredet (n=69)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=56)



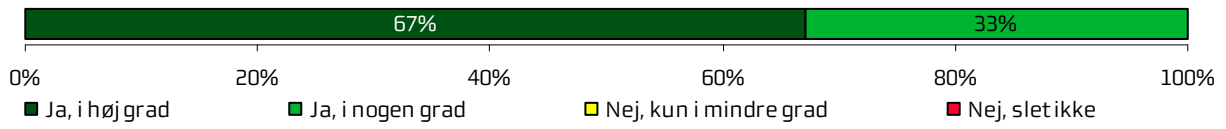
Information om rygningens betydning for helbredet (n=55)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	97 %	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	94 %	96 %	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	80 %	88 %	100 % *	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	71 %	-	-	93 % *	7 % *	50 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	77 %	-	-	100 % *	27 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	73 %	-	-	92 % *	14 % *	53 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	82 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=73)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	100 %	99 %	98 % *	100 %	75 % *	95 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.










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

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

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	7
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	4
Kvalitet i behandling	6
Pleje	3
Relationer til personale	3
Ventetid	1

D6

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - D6	Modtagelsen
 4	Der er gennemgående meget ventetid, men jeg ved det er svært at undgå. Men når man kan udtale sig, så skal man også gøre det.	God
 10	Ved første besøg viste de os personligt, hvor vi skulle være. Meget sød og venlig sekretær.	God
 11	Hyggelig og venlig modtagelse.	Virkelig god
 12	De var meget søde alle sammen.	Virkelig god
 14	Altid søde og imødekommende.	Virkelig god
 23	Akutpatient blev skubbet ind foran. To-tre personale var involveret i at arrangere samtale.	Dårlig
 27	Venteværelset er lidt for trangt. Det ville være dejligt, hvis pårørende også kunne købe et rundstykke.	God
 30	Folk er altid søde og smilende.	Virkelig god
 35	Venlig betjening.	God

D6

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - D6	Fejlhåndtering
4	Jeg havde fået en port indopereret. De prøvede [flere] gange, så blev jeg sendt i røntgen, hvor jeg tilbragte [over en time] på ventetid, inden jeg blev sendt bud efter. I røntgen gik der også næsten en time, inden de fandt ud af, at den vendte rigtigt, og de åbenbart skulle stikke nålen længere ind. Det var en negativ oplevelse, men om det var en decideret fejl, kan jeg ikke bedømme.	Dårligt
5	Var ved at få fuld dosis kemo, trods jeg kun skulle have 75 procent. Prøven blev kasseret. Skulle også have en sprøjte til at styrke immunforsvaret. Fejlene skyldes angiveligt, at man var seks uger bagud med journalskrivningen.	Godt
6	Ved kontrolbesøg var der ikke bestilt blodprøvetagning. Jeg havde forud for kontrollen gjort opmærksom på dette hos sekretæren, men fik at vide, at jeg ikke skulle have taget blodprøver. [Kort] før min mødetid får jeg en opringning fra sygeplejersken om, at jeg skal have taget blodprøver.	Virkelig godt
8	Bestilte MR-scanning i Viborg bliver udført så sent, at det til tider har været nødvendigt at flytte den aftalte kontroltid. (Viborg sygehus er ikke fleksibel i denne retning). Det kan ikke være rigtigt, at patienten skal være det koordinerende led.	Virkelig dårligt
10	Kan måske ikke tales om fejl. Men, men, men. I så svær en situation med kræft er det meget utrygt for patient og pårørende, at det er forskellige læger til samtalerne. Som husket [flere] besøg med [flere] forskellige læger. Alle venlige, rare [og] dygtige. Men som patient, som i forvejen har det dårligt med at tale om sygdommen, var det svært. Ved godt det er svært at få det hele til at passe ind.	Uoplyst
17	Jeg var til en samtale, ikke til en undersøgelse eller et behandlingsforløb.	Uoplyst
21	Var informeret om, at jeg skulle have taget røntgenbilleder, hvilket jeg fik. Det første, lægen sagde til samtalen, var, at det jo ikke var nødvendigt at få taget røntgen! Men han kiggede dog på billederne, når de nu var taget.	Godt
29	Vejledning om veneport. Kunne ikke bruges af andre faggrupper/afdelinger, så som Onkologisk, røntgen ct, ambulancer.	Dårligt
32	En times ekstra behandling med saltvand i stedet for kemobehandling.	Godt

D6

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?










ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
2	Generelt er der lang ventetid i ambulatoriet, og det giver desværre også en fornemmelse af, at den enkelte læge er noget presset under samtalen, når man bliver kaldt ind til svar.	Godt
10	Tak for god behandling.	Godt
11	Hvis jeg spurgte ind til noget omkring min sygdom, fik jeg svar fra lægen.	Godt
16	Konkret skulle der indhentes en vurdering fra en anden afdeling. Jeg havde forventet at blive indkaldt til en samtale i den pågældende afdeling, men det skete ikke. Derimod blev min sag blot vurderet på grundlag af scanninger (og forhåbentlig min journal), hvorefter jeg fik et svar fra min "normale" afdeling, som jeg ikke rigtig gav min en forklaring.	Godt
18	Føler mig godt behandlet. Altid samme læge. Er min læge ikke til stede, bliver jeg kontaktet dagen før om evt. at flytte mit besøg. Dejligt.	Virkelig godt
20	Vedrørende telefonisk henvendelse bliver der altid givet grundig vejledning og opfølgning på problemet.	Godt
24	Det ville være dejligt, hvis det ikke varede så længe, før behandlingsmedicinen er klar.	Virkelig godt
25	Det er meget frustrerende, at jeg taler med en ny læge, hver gang jeg er til samtale ([mange] i løbet af de sidste 2 år). Jeg har aldrig hørt om eller oplevet, at jeg har en kontaktlæge! Lægerne er velinformerede om min situation lige på samtaletidspunktet, men kan have svært ved at svare på spørgsmål eller følge op på sidste samtale.	Godt
29	Læs journalen inden.	Godt
33	I hvert fald i de sidste tre måneder har samarbejdet med de andre afdelinger fungeret fint.	Godt

D6

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

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
1	ALT skriftligt materiale, som vedrører besøget i ambulatoriet (f.eks. CT scanningrapport), bør udleveres til patienten FØR samtaler. Det giver mulighed for at stille spørgsmål.	Godt
4	Jeg synes, der mangler noget. Jeg synes, jeg bliver mere og mere usikker over, hvad der egentligt er min situation. Jeg synes, det er modstridende informationer.	Uoplyst
13	Jeg fik ingen pjecer om lige netop min kræftsygdom. Jeg har dog selv fundet pjecen på ambulatoriet.	Godt
19	Informationsmateriale kan undertiden virke angstfremkaldende.	Godt
29	Man skal handle på alle de bivirkninger, der er information.	Godt
30	Materialet virkede lidt overdrevet i forhold til den mundtlige information.	Virkelig godt
33	Har tidligere fået de pjecer der er relevante, og senere kan jeg få kopi af min journal ved forespørgsel.	Godt

D6**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
 3	I begyndelsen af behandlingsforløbet var kontakten til egen læge dårlig! Efter at vi talte om det, er kontakten tilfredsstillende.	Virkelig godt
 8	Der går alt for lang tid, inden undersøgelsesresultater m.v. er tilgængelige hos egen praktiserende læge	Godt
 10	Meget oplysende personale. Venligt, forstående, satte sig ind i det, som vi spurgte om.	Godt
 15	Nej.	Godt
 16	Det kunne være rart, hvis det var den samme læge og/eller sygeplejerske, der tog imod en. Jeg ved godt, at det ikke altid vil være foreneligt med ferier og sygdom.	Godt
 27	Ved kontaktbesøg (svar) var der usikkerhed, hvilket indebar utryghed i to måneder. Ukendt læge. Sætter pris på kendt læge og behandler, der kender journalen.	Virkelig godt
 29	Det må være individuelt fra person til person.	Godt
 33	Jeg kan godt samarbejde med egen diætist og går ofte til kontrol. Desuden har jeg [i flere måneder] været til optræning ved fysioterapeut.	Godt
 36	Jeg har været skuffet over manglende genoptræning :-{.	Virkelig godt

D6

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

ID	Kommentarer - D6	Samlet indtryk
2	Jeg oplever altid en rigtig god behandling, når jeg retter telefoniske henvendelse til sygeplejersken i ambulatoriet. Mine spørgsmål bliver altid løst af den pågældende sygeplejerske. Stort plus til jer. [Kommunikation og information]	Godt
3	Jeg synes, at alle ansatte gør deres absolut bedste. Man føler, der bliver lyttet til en, og man får altid svar på sine spørgsmål og tvivl. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	1. For det første ikke at have nogen fast sygeplejerske. Det ville lette ens tryghed meget. Kun at se den samme sygeplejerske højst to gange og næste gang en ny igen (ikke at de alle er søde) er ikke det, der fremmer ens tryghed. 2. Det samme gælder læge, det er ny læge hver gang, højst et par gange den samme. Det gør, at jeg ikke føler tryghed, er bare en af mange. [Kontaktperson]	Uoplyst
7	Jeg ved ikke, om der er noget, der kan gøres bedre. Jeg oplevede alle, både sygeplejersker, ja selv lægerne kunne forklare [], så jeg kunne forstå det. Alle var meget kompetente, søde og imødekommende. Så alt i alt havde jeg en positiv oplevelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Ufatteligt, at så mange mennesker skal presses sammen i et venterum. Man føler sig jo hensat til sygekasselægen for 40 år siden, hvor man blev ekspederet efter tur og ikke efter aftale. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
9	Venteværelset er for lille. "Lekturerne" ALT for gammel. Ugeblade fra sidste sæson. [Fysiske rammer]	Godt
10	Var ikke helt klar over om afdelingen, hvor jeg fik kemoterapi, var med i spørgsmålene. De var helt fantastiske at tale med. De skal alle, dvs. dem jeg har været i kontakt med, have et STORT ug. D6. [Kvalitet i behandling]	Godt
12	Et venteværelse mere. [Fysiske rammer]	Godt
16	Få nogle andre ugeblade, f.eks. mere interessante magasiner. [Fysiske rammer]	Godt
21	Jeg var ked af indkaldelsen (den første), hvor der stod, at det ville være en god idé at have en person med til samtalen. Det gjorde mig meget bekymret. Jeg ringede og fik at vide, det var et standardbrev, men det er ikke ok, synes jeg. Jeg har fået at vide, at kræften er væk, så jeg synes, brevet var voldsomt. [Kommunikation og information]	Godt
22	Hvis jeg har ringet til afdelingen, fordi jeg har haft smerter eller andet, er jeg altid blevet vejledt rigtig godt. Hvis de mente, jeg skulle til en ekstra undersøgelse, kom jeg ind efter én eller et par dage. Jeg er rigtig glad for forløbet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
24	Der er altid en meget positiv stemning, hvilket i høj grad er dejligt og nødvendigt, når man er så sløj. [Pleje]	Virkelig godt
25	Venteværelses er meget lille. Jeg har talt med en ny læge ved hvert besøg, det oplever jeg som meget frustrerende. Lægen kender ikke hele min sygehistorie og kan derfor ikke svare på alle spørgsmål, og der er ikke opsamling på forrige samtale. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt

- | | | |
|---|---|----------------------|
| <p> 26</p> | <p>Alle var meget søde og trøstede mig ved mit sidste besøg. Jeg har haft en stor sorg, så det var svært at skulle i behandling.
[Relationer til personale]</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 27</p> | <p>Meget fint de gange, hvor læge og behandler (sygeplejerskerne) var de samme. Giver stor tryghed. Også fin behandling af sekretærerne.
[Kontaktperson]</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p> 28</p> | <p>Jeg synes, at jeg møder for mange forskellige læger i ambulatoriet. Jeg når ikke at kende dem. En til fire forskellige ville være godt.
[Kontaktperson, Pleje]</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 29</p> | <p>Bedre samarbejde mellem sygehusene.
[Kvalitet i behandling]</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 31</p> | <p>Altid meget imødekommende.</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p> 33</p> | <p>Det er en stor fordel, når man møder den læge og sygeplejerske, man er tilknyttet, og som kender en. I ferieperioden kan man møde forskellige læger og sygeplejersker, som måske har mindre indsigt i ens sygdomsforløb.
[Kontaktperson]</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 34</p> | <p>Ekstra fin behandling.</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p> 35</p> | <p>Venterummene er for små, da hovedparten har minimum en ledsager med. Toiletterne er for lave, når man har en dårlig hofte.
[Fysiske rammer]</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 36</p> | <p>Altså! Venteværelset er lidt kedeligt. Jeg kunne godt bruge f.eks. glade farver på væggene og mere lekture.
[Fysiske rammer]</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p> 37</p> | <p>Efterkontrollen af min sygdom er forløbet fint, og mine besøg på ambulatoriet har været ok. Men jeg synes ikke det var ok, at jeg måtte selv måtte søge til et andet sygehus for at blive helbredt for min [kræft]. Jeg blev kun tilbudt kemoterapi, som kun var livsforlængende. Selv da jeg oplyste, at man på det andet sygehus kunne operere mig, ville man ikke overveje operation. Efter min [] vellykkede operation var man ikke interesseret i at undersøge, hvad de havde gjort på det andet sygehus. Det synes jeg virkelig er for dårligt. Det har dog også ændret sig, efter det er andre læger, jeg taler med nu.
[Kvalitet i behandling]</p> | <p>Godt</p> |

