

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

D7

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:	160
Besvarelser fra afsnittets patienter:	116
Afsnittets svarprocent:	73%

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).

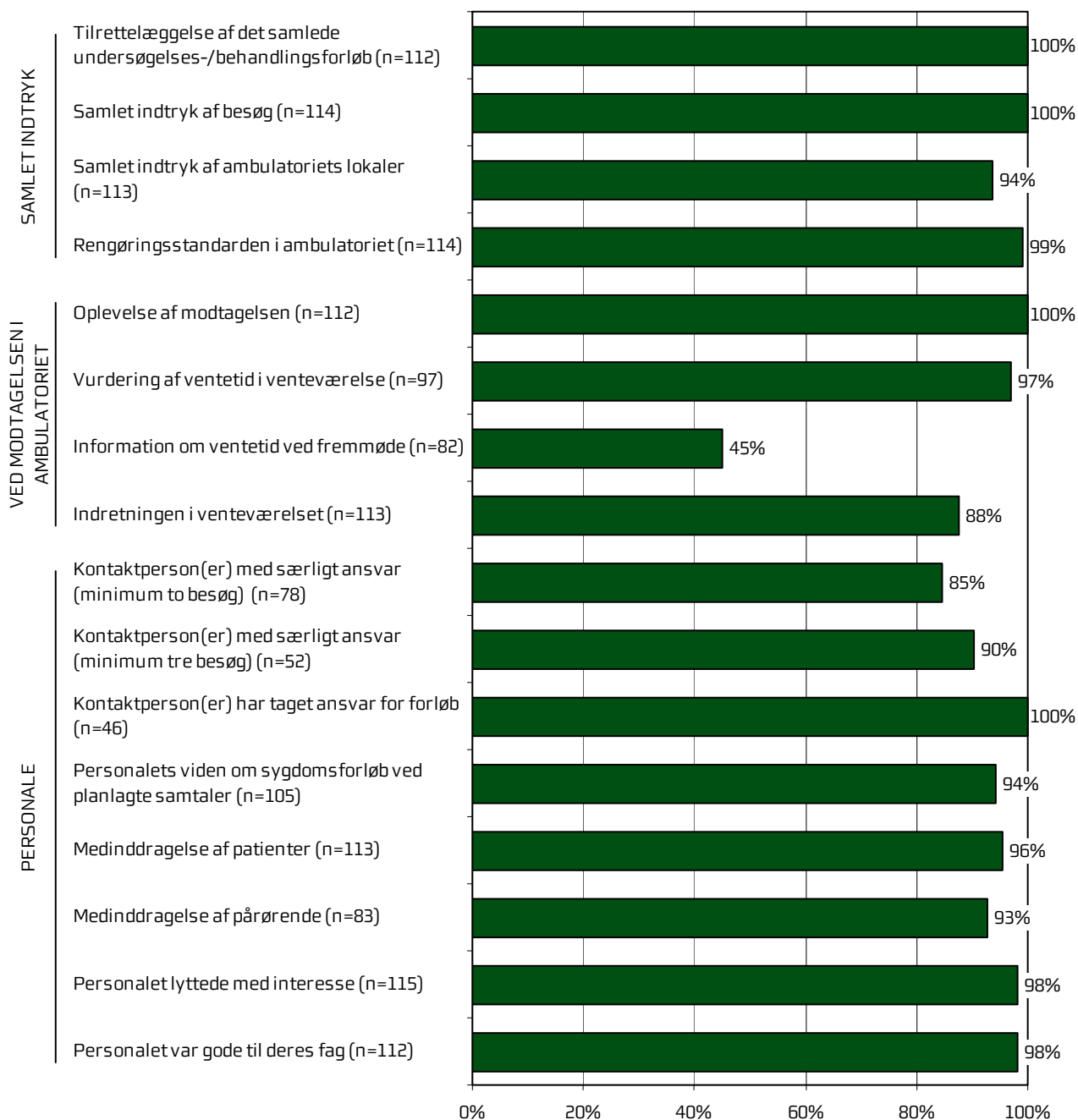
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

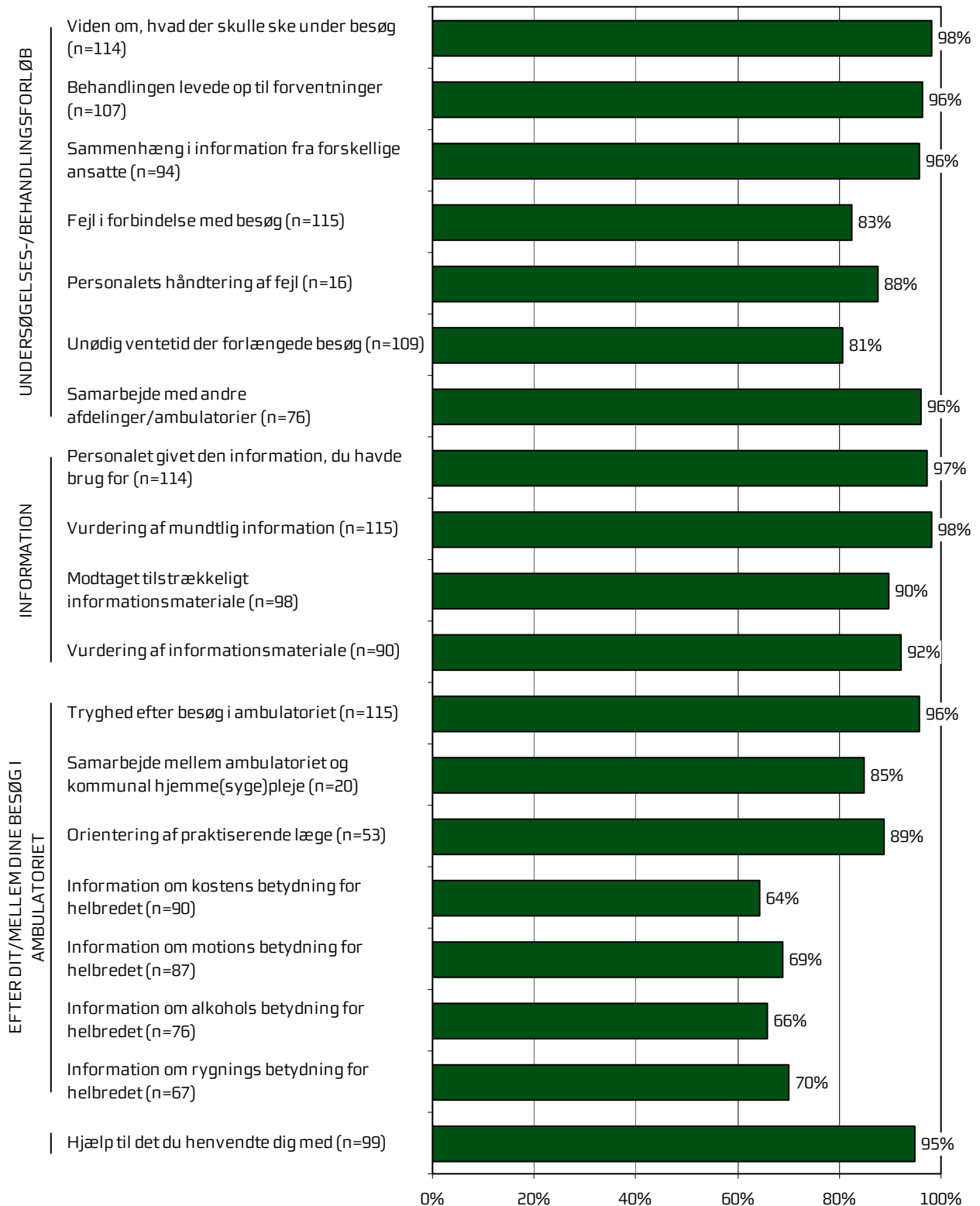
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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: D7

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

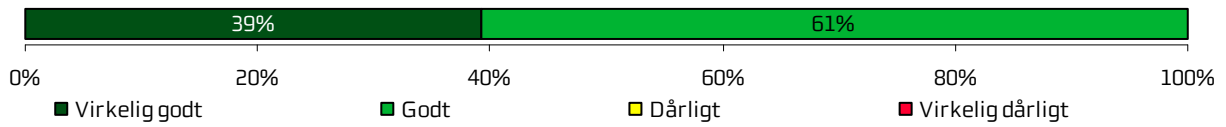
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

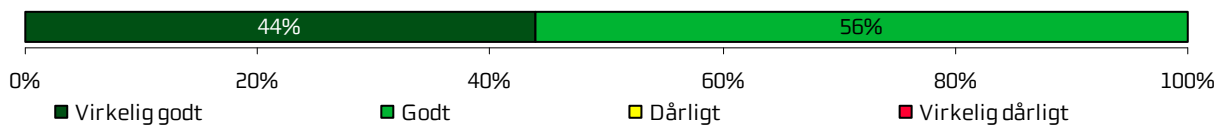
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

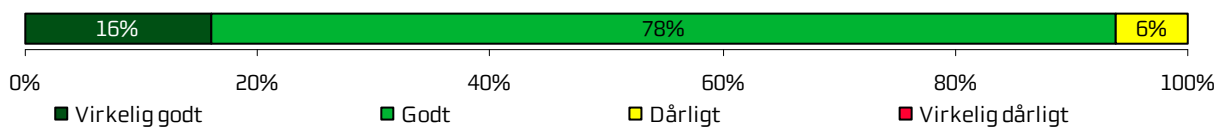
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=112)



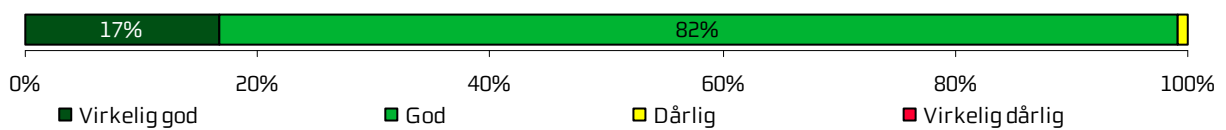
Samlet indtryk af besøg (n=114)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=113)



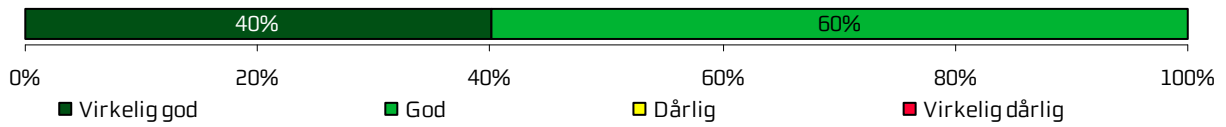
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=114)



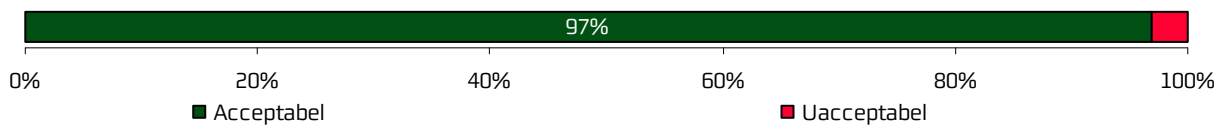
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	98 %	-	100 %	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	99 %	-	100 %	79 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

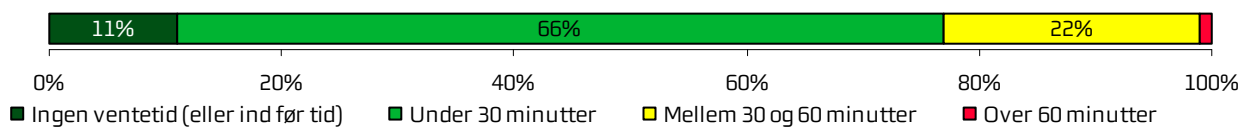
Oplevelse af modtagelsen (n=112)



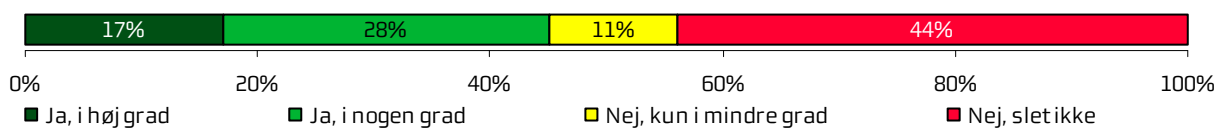
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=97)



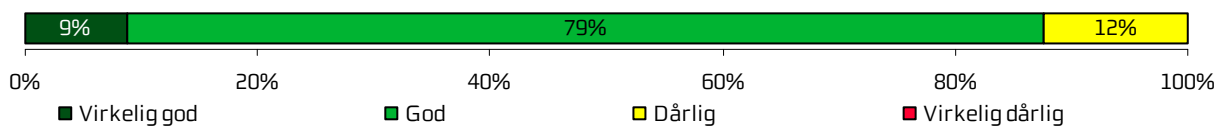
Længde af ventetid i venteværelse (n=91)



Information om ventetid ved fremmøde (n=82)



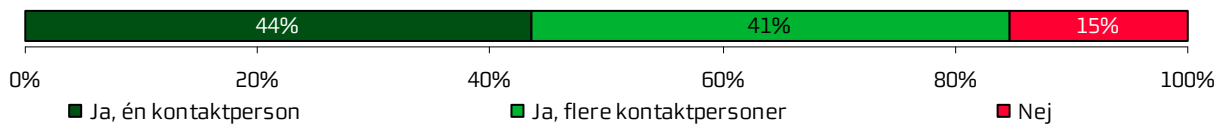
Indretningen i venteværelset (n=113)



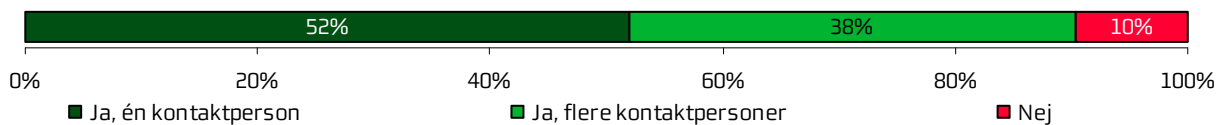
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	-	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	91 %	-	100 %	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	45 %	49 %	-	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	92 %	-	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

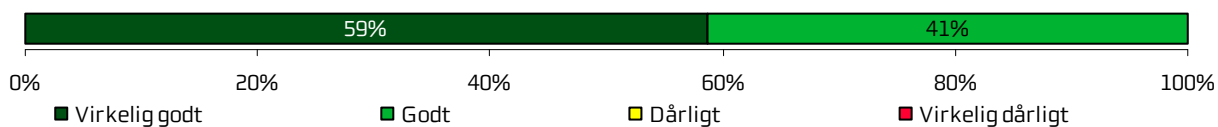
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=78)



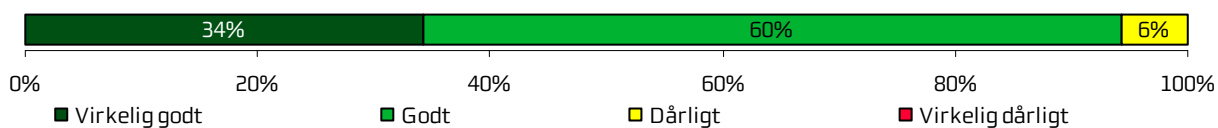
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=52)



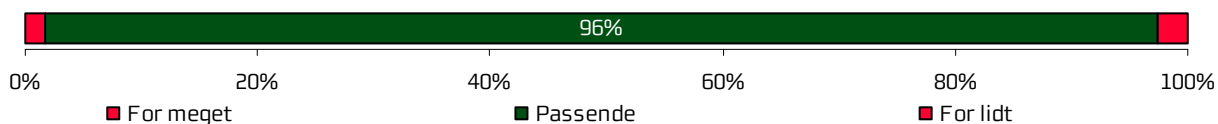
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=46)



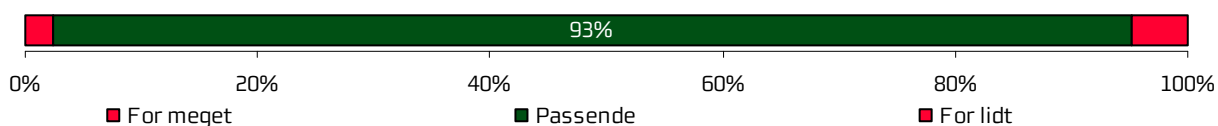
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=105)



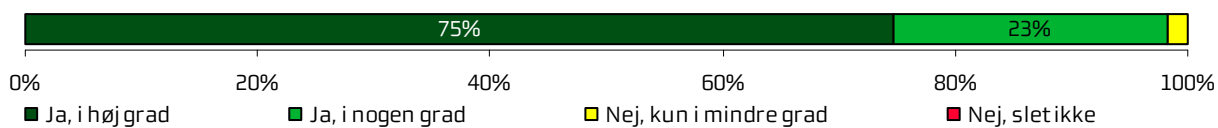
Medinddragelse af patienter (n=113)



Medinddragelse af pårørende (n=83)



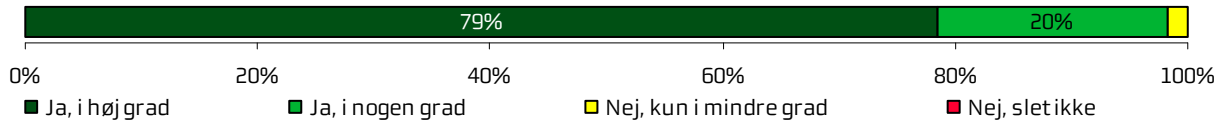
Personalet lyttede med interesse (n=115)



	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)	85 %	85 %	-	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	90 %	87 %	-	100 % *	58 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	98 %	-	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	93 %	-	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	92 %	-	100 % *	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	90 %	-	100 % *	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	96 %	-	100 %	86 % *	96 % *

Personale (fortsat)

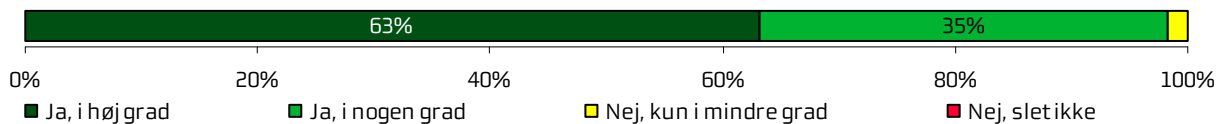
Personalet var gode til deres fag (n=112)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	-	100 %	91 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

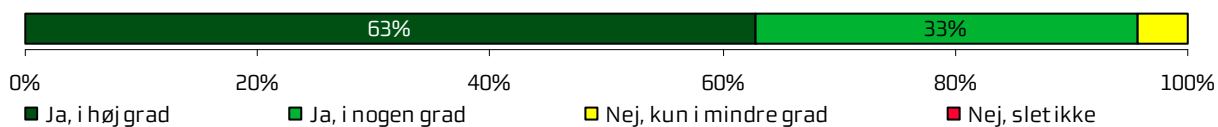
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=114)



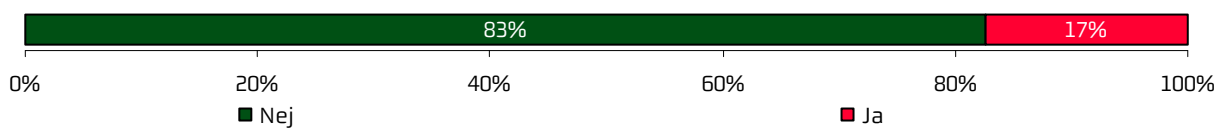
Behandlingen levede op til forventninger (n=107)



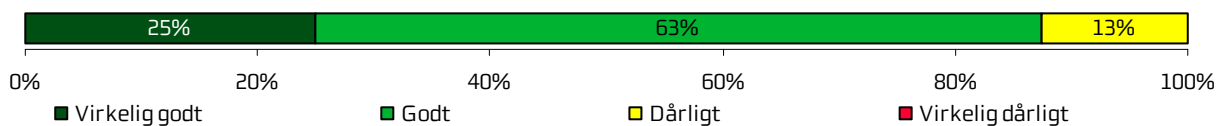
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=94)



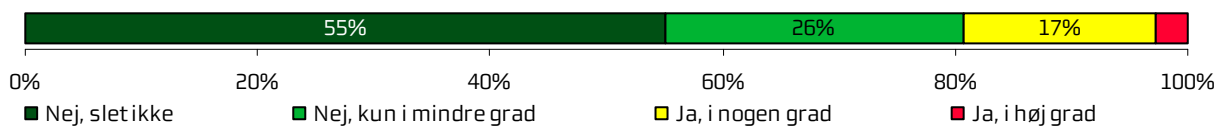
Fejl i forbindelse med besøg (n=115)



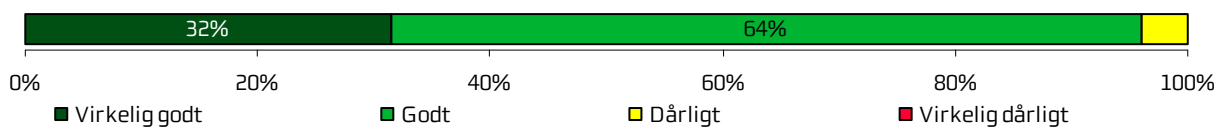
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=109)



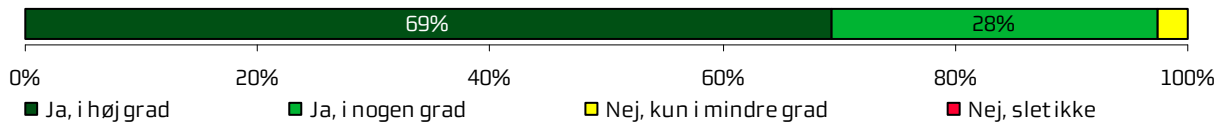
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=76)



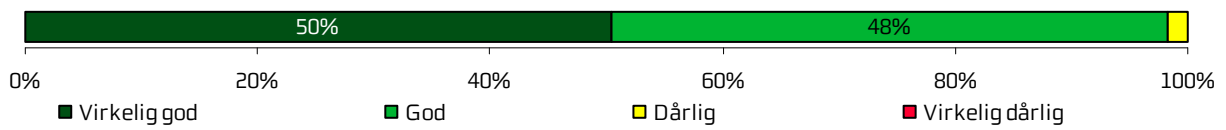
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	-	100 %	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	99 %	-	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	96 %	-	100 % *	79 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	89 %	-	100 % *	68 %	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	88 %	77 %	-	100 %	38 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	81 %	80 %	-	100 % *	68 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	92 %	-	100 %	77 % *	93 % *

Information

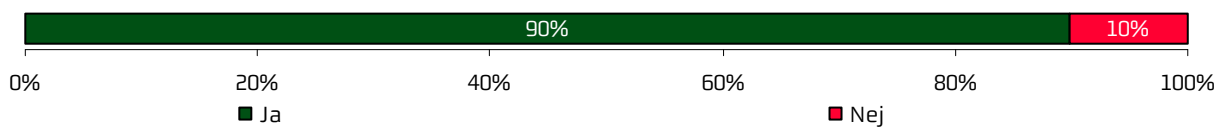
Personalet givet den information, du havde brug for (n=114)



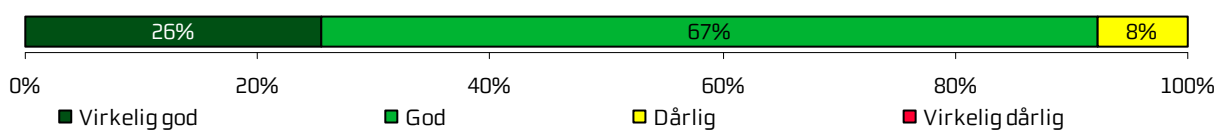
Vurdering af mundtlig information (n=115)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=98)



Vurdering af informationsmateriale (n=90)



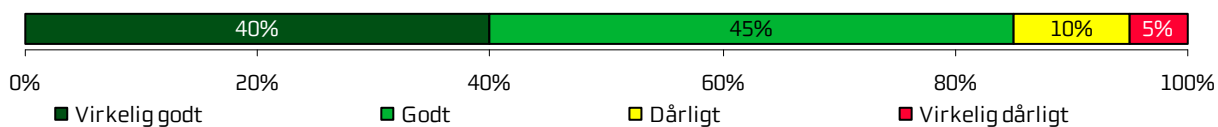
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	95 %	-	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	90 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

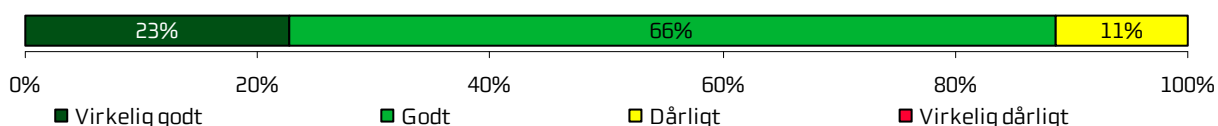
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=115)



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



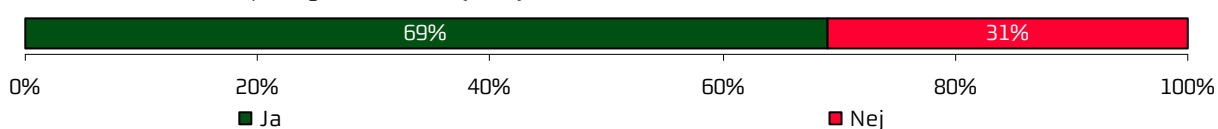
Orientering af praktiserende læge (n=53)



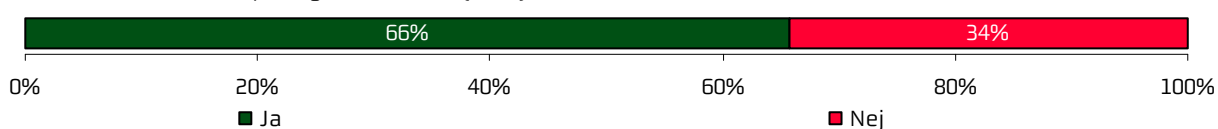
Information om kostens betydning for helbredet (n=90)



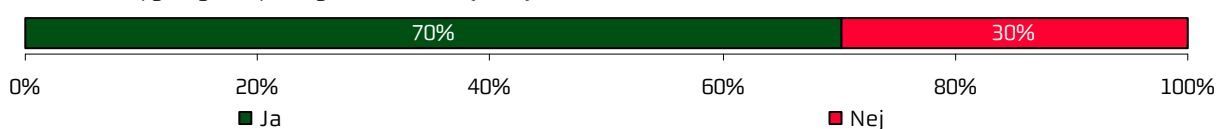
Information om motions betydning for helbredet (n=87)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=76)



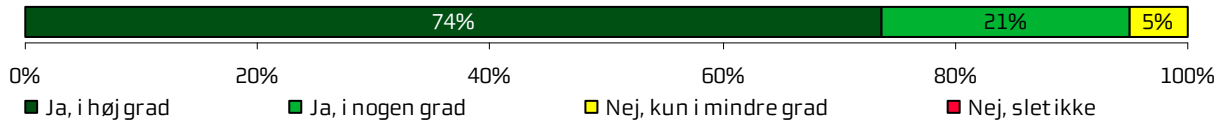
Information om rygningens betydning for helbredet (n=67)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	98 %	-	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	85 %	-	100 %	71 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	88 %	-	100 % *	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	64 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	69 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	66 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	70 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=99)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	97 %	-	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	8
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	3
Pleje	5
Relationer til personale	11
Ventetid	1

D7

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - D7	Modtagelsen
1	Fik en god intro til de forekommende undersøgelser/behandlinger.	Virkelig god
5	Bliver altid pænt modtaget af et venligt, smilende og hjælpsomt personale, som, på trods af travlhed, altid tager sig tid til den enkelte patient og dennes behov :).	Virkelig god
7	Ventetiden kunne være lang, men personalet var altid søde og rare.	Virkelig god
8	Selvbetjening ved ankomst.	God
16	Sekretærerne må gerne være lidt mere påpasselige med at sige cpr-nummer og navn højt, når de sidder i åbent område. De beder også om navn eller cpr-nummer i stedet for at få cpr-kortet som rutine.	God
19	Hyggeligt og effektivt.	God
20	Jeg går på 1Z.	Uoplyst
21	Det kan være lidt svært i den situation at huske. Men jeg var spændt og nervøs ved situationen, og blev godt modtaget. Følte mig tryk ved personalet.	God
22	Hele mit forløb på Onkologisk Afdeling D7 har været meget positivt. Når man nu skal komme sådan et sted, hvor man allermindst ønsker at komme, er det bare dejligt at blive taget godt imod. Jeg har kunnet ringe og få tider til tjek, hvis jeg var usikker på min tilstand. Jeg sagde endda på et tidspunkt til min læge og sygeplejerske, at det var for dårligt, at kun de negative sager kom frem i pressen. Det er ikke fair, da mange forløb kører som de skal :-). Denne undersøgelse drejer sig om [tre måneder sidst på året i] 2013, hvor jeg heldigvis kun har gået til kontrol på D7. Men disse besøg har også kun været positive. Hvis jeg skulle have et lille ønske, skulle det være, at det ville være den samme læge som tilså mig hvert halve år :-). - det ved jeg godt kan være svært, og de læger jeg har haft, har da også opfyldt deres job på en tilfredsstillende måde. Også MEGET stor ros til sygeplejerskerne på D7. Mere smilende og positive mennesker skal man lede længe efter, man skulle næsten tro, at det var et krav for at blive ansat på D7.	Virkelig god
28	Der var rart at komme. Venligt personale, og der står kaffe og te, og der ligger dagens avis.	Virkelig god
30	Alle er bare dejlige.	Virkelig god
41	Kontaktpersonen ser man ikke meget til.	God
43	Mødte altid et smilende og venligt personale, som også var gode til at lytte og svare på mine spørgsmål. God stemning på afdelingen.	Virkelig god
45	De har altid travlt, men tid til et smil og en forklaring, hvis der er ventetid.	Virkelig god
47	Jeg sad i ca. fem minutter og blev så kaldt ind.	God
54	Man bliver da ikke modtaget. Man skal da selv henvende sig. Men så var de også venlige.	Uoplyst
55	Som et naturligt forløb i en sådan situation, hvor jeg ikke havde behov for særlig omsorg eller støtte, hvilket andre havde behov for, og [jeg] fik sød verbal og fysisk hjælp.	God
56	Det er utrolig dejligt, når man kan tilses af de samme personer, så man ikke hele tiden møder nye.	Virkelig god
57	Jeg synes, alle er UTROLIG søde og gør alt, hvad de kan for at gøre det til et rart sted. Men der er, eller kan være, lang ventetid på en plads. Og der har jo ikke været ventetid hver gang.	Virkelig god

D7

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - D7	Fejlhåndtering
3	En gang imellem glemmer personalet at tale om f.eks. bivirkningsmedicin eller opfølgning af tidligere ordineret medicin (Skal jeg blive ved med at tage det?). Jeg må selv spørge.	Godt
5	Ingen egentlig fejl, men en kemokur var af ukendt årsag ikke blevet bestilt. Det medførte en hel dag [] i ambulatoriet og en hel dags p-afgift!	Uoplyst
6	Blev rådet til at få influenzavaccination, men blev efterfølgende afvist af egen læge pga. for højt infektionstal og antibiotikabehandling, som Afdeling D2 havde iværksat få dagen inden. Manglende kommunikation mellem D2 og D7?!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Der var ikke nok medicin, så det måtte skaffes fra andet sygehus.	Virkelig godt
9	Alt for lang ventetid. To timer inden behandlingen gik i gang.	Godt
12	Forkert dato på pilleposen med prednisolon, hvilket betød udskydelse af behandling med en dag.	Godt
16	Henvisning blev sendt til en forkert afdeling. Jeg skulle selv finde ud af det!	Godt
17	Det var ikke meget, der var læst i min journal, før jeg blev kaldt ind.	Uoplyst
19	En uopdaget, men fredelig bindevævsknude.	Virkelig godt
24	Min egen læge fik ikke besked om, at jeg havde været til halvårlig check up. Han fik heller ikke at vide, at den forskningsprojekt, jeg deltog i, var standset.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	Min mand fulgte mig til en undersøgelse []. Jeg blev hurtigt kaldt ind. Han sad alene i venteværelset og ventede på mig. En sygeplejerske gik forbi på gangen. Da hun så min mand sidde alene i venteværelset, kom hun ind [og spurgte, om han blot sad der for at fordrive tiden]. Min mand har ordet i sin magt, så hun forlod ham med [en undskyldning].	Uoplyst
27	Forkerte tider.	Godt
30	Fejl i datoer til indkaldelse (to gange). Manglende svar på prøver, måtte selv ringe og rykke for svar.	Godt
31	Indkaldelse var ikke det samme som udtalt af læge. MR og røntgen først blev lavet til CT-scanning efter meget frem og tilbage, og forløb for scanning (hvornår og hvor tit, man bliver lidt utryg. Ellers meget godt tilfreds).	Godt
37	Jeg har haft [] kræft. Jeg fik ikke tilbudt en protese.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
38	En aftalt scanning blev glemt, ja, end ikke noteret i journal. Først da jeg rykkede, ville de undersøge det, men lang tid før tid til scanning. Det er utroligt forvirrende og utrygt med ny læge ved hvert besøg. Ved en anden forespørgsel pr. telefon har jeg nu [flere dage efter] INTET hørt, til trods for lovning om nyt [inden for få dage].	Dårligt
42	Maskinproblemer.	Virkelig godt
49	Jeg skulle bestille tid til ultralydsscanning, men har fået tilsendt tid til røntgen af lunger.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
50	Blev undersøgt i [den forkerte side].	Godt
52	Min mødetid var ikke noteret i systemet. Det betød ca. en halv times ekstra ventetid på røntgenfoto. Ingen undskyldte fejlen.	Dårligt
53	En enkelt gang fik jeg det forrige scanningsvar i stedet for det aktuelle, det blev dog rettet	Godt

ved et telefonopkald senere på dagen.

- ✎ 55 Der opstod nogle forsinkelser, forskydninger, så jeg blev den sidste patient og kunne ikke anmode om patientkørsel selv. Informationen var tom. Jeg ledte og kaldte, og så, nede i den allerfjerneste ende af gangen, dukkede en sygeplejerske op. Gav mig en toast og undersøgte "tanketorsken" (min opfattelse). Lægen havde givet besked om min hjemtransport, men den var smuttet. Resultatet var, at taxaen havde ventet cirka 30 minutter udenfor UDEN at gå ind for at kalde "klar" til mig. Han fortalte, at han var ret ny i patientkørsel.






Virkelig godt

D7

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - D7	Samlet indtryk
3	Jeg skal selv huske at fortælle/spørge til undersøgelser, der er foretaget uden for D1D7, for at være sikker på opfølgning.	Godt
5	Rigtig gode til at vejlede for at komme lettere gennem bivirkninger og gode til at sende henvisning til f.eks. træning med fysioterapeut.	Virkelig godt
6	Der er for mange personer/personale inde over den enkelte patient. Så man føler selv, man skal holde styr på det hele, hvilket er svært som patient!	Godt
10	Det har haft stor betydning at skulle vente på at selve behandlingen, kemoen, kom på afdelingen. Vi fik et system, hvor vi forlod afdelingen for at bliver ringet op, når a) der var forventet tidspunkt for kemo, eller b) at den var ankommet. Det bliver meget lange dage, når man skal vente længe på behandling. Mon apoteket har (for) travlt? Og/eller for få ansatte?	Godt
16	Når egen læge og anden faglig personale har undersøgt og fået mistanke, må lægen på [afdelingen] kunne agere efter det, i stedet for at indkalde til undersøgelse, der er unødvendigt og en forhaling af undersøgelsen. Spild af tid for alle parter.	Godt
19	Meget tilfredsstillende og fagligt kompetent.	Godt
22	Ved sidste tjek [(i efteråret)] følte jeg, at jeg havde noget ved mit kraveben, som ikke skulle være der. Lægen tjekkede det og mente ikke, der var noget. Men da jeg havde ondt og var usikker, valgte hun at sende mig til blodprøve og en røntgen af mit kraveben. Der var ikke noget i vejen, men hvor var jeg glad for, at hun sendte mig videre :-).	Virkelig godt
25	Synes måske, det er lidt svært. Har været til 17 kontroller og haft 17 forskellige læger. ALLE har været søde og gode, men har jo ikke noget forhold til nogen.	Virkelig godt
28	Det er bare fint, og jeg er MEGET medspiller selv.	Virkelig godt
32	Jeg har svaret ud fra hele mit forløb fra marts 2012 til nu, og det er en lang periode og svært at huske tilbage på, især den første del. Jeg har lidt fornemmelsen af, at ved min sidste undersøgelse blev det opdaget, at jeg ikke var sendt til ny mammografi efter endt behandling, men jeg ved faktisk ikke, om det var sket en fejl, eller om det var efter bogen.	Godt
33	Jeg har været meget tilfreds med mit behandlingsforløb, alle har været virkelig søde og rare.	Virkelig godt
35	Jeg synes, det er trist, at man ikke har den samme kontaktperson/behandler til ens besøg eller undersøgelser. Jeg har haft forskellige læger ved faktisk alle besøg.	Godt
38	Vil være mere tryk med kun en til to forskellige læger ved kontrolbesøg.	Godt
40	Jeg har kun rosende ord at sige om personalet. De var meget omsorgsfulde, jeg følte mig virkelig tryk i forløbet.	Virkelig godt
42	Generelt har det været utroligt kompetent personale, som både var søde, lyttende, omhyggelige og dygtige til deres fag.	Virkelig godt
43	Meget fin behandling. Jeg følte mig i trygge hænder.	Virkelig godt
45	Nej.	Virkelig godt
47	Ved denne undersøgelse talte jeg kun med én person, nemlig den læge, der foretog undersøgelsen. Jeg går til tilbagevendende kontrol og ser nye personer hver gang. Ikke alle sætter sig lige godt ind i min historie, hvor man fra starten besluttede, at jeg på grund af genetiske forhold skulle følges særlig tæt med årlig ultralydsscanning. Den har man nu valgt at droppe, og jeg forstår ikke hvorfor. Kun at 'det har regeringen bestemt'. Familiedisposition for kræft er åbenbart ikke længere væsentlig. Hvis der var en gennemgående person, der kendte mit forløb og som kunne forklare mig, hvorfor hun/han havde valgt scanningerne fra, ville jeg måske føle	Godt

mig mere tryk. Med hensyn til andre afdelinger: det ville være mere betryggende, om jeg ikke selv skulle blandes ind i indkaldelse/tidsbestilling ved folkeundersøgelsen, med mindre jeg får en tid, der ikke passer i min kalender.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 51 | Jeg går til kontrol, og den læge, der var ved sidste kontrol lovede at have en afklaring af, om jeg skal fortsætte med den medicin, jeg har taget de sidste [] år, eller om jeg skulle stoppe. Den besked var ikke givet videre til den læge, jeg mødte denne gang. Derfor unødigt ventetid, mens de to læger fik afgjort det. | Godt |
|  | 52 | Forsinkelsen i forhold til røntgenfoto gav ikke ekstra forsinkelse ved konsultation med lægen. | Godt |
|  | 55 | Faktisk er det et helt igennem fint forløb på alle måder. | Virkelig godt |
|  | 56 | Der var en brist i kommunikationen med NN. Blev sendt til samtale efter sjette behandling til trods for, at NN havde anbefalet [flere] behandlinger. | Virkelig godt |
|  | 57 | Første lægesamtale meget god. Anden lægesamtale ok. Jeg kan mærke, alle gør det så godt, som de kan :-). | Virkelig godt |

D7

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

ID	Kommentarer - D7	Samlet indtryk
3	Jeg har været længe i behandling, men har alligevel brug for opfriskning/opsummering af behandlingsforløb.	Godt
5	Alt i alt god information.	Virkelig godt
6	Der er tale om FOR MEGET information, når man får at vide, at den behandling, man tilbydes, er særdeles dyr!	Godt
10	Det har stor og positiv betydning, at der er et højt kommunikationsniveau på D7. Både skriftligt og mundtligt information har fungeret fint. Ligeledes har det været meget vigtigt, at kunne ringe på afdeling med spørgsmål om bivirkninger og behandling. D7 summer af dygtige og engagerede sygeplejersker og læger.	Godt
13	Jeg er alt i alt godt tilfreds. Personalet er rigtig søde og hjælpsomme. Tak for det.	Godt
16	Er enormt skuffet over ikke at blive tilbudt "krop og kræft"-forløbet.	Godt
21	Det er godt at få skriftlige materiale med hjem, selvom det ikke lige føles relevant i nuet. Men alt er kaos og det er svært at tage alle informationer ind. Senere har pjecer mm. været gode at læse.	Godt
32	Jeg kan ikke helt huske hvilken information, jeg har fået, og hvor jeg har fået den.	Godt
34	De fleste besøg var ok. Men en ændring af mit pakkeforløb havde jeg ingen information om, fik blot at vide, at jeg selv skulle ringe for screening. Hvorfor eller hvordan forløbet er fremover, når jeg [bliver ældre], er jeg stadig i tvivl om. Ifølge pakken skulle jeg fortsat screenes i 5 år. Men nu er jeg i tvivl, det er noget utrygt. De øvrige besøg har været gode.	Godt
36	Jeg har fået mere information gennem samtale, end gennem skriftligt materiale.	Godt
43	Kunne godt have brugt en kortfattet liste indeholdende for eksempel: - Oplysning om rehabiliteringskurser (ikke hvor, men hvad er det!). - Oplysning om "Dit Liv" (Kræftens Bekæmpelse). - Oplysning om ophold på [et rehabiliteringscenter].	Virkelig godt
44	Ventetid på flex-taxi, men det er jo ikke deres skyld. Flot, at man kan blive befordret. [].	Virkelig godt
47	Mine seneste besøg har været kontrolbesøg. Vi taler sammen, og kun den omstændighed, at jeg altså overgår til folkeundersøgelser hvert andet år i stedet for ultralydsscanning hvert år, synes jeg ikke, jeg har fået en fyldestgørende forklaring på.	Godt
50	Jeg fik ikke informationsmateriale.	Godt
55	Han fandt noget, som ikke vokser, hvad var forventet, såfremt det var/er kræft. Nu er jeg ude i hverken eller. Fik tilbudt [] kemo. Indtil videre afslog jeg, er så på forhånd usikker. Måske kan jeg lige så godt dø med kræft end uden kemo. Jeg er [gammel] og har kære og vil nyde resten af livet [].	Virkelig godt

D7

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

ID	Kommentarer - D7	Samlet indtryk
3	Min praktiserende læge vil gerne følge med i mit behandlingsforløb. For en samlet vurdering ville det være hensigtsmæssigt, hvis der var mere direkte kontakt, evt. mht. "arbejdsfordeling".	Godt
6	Svært at komme i kontakt med personalet, når man ringer i telefontiden vedrørende bivirkninger og andre presserende spørgsmål.	Godt
10	Jeg har haft stor nytte af, at kunne komme i kontakt med sygeplejerske og/eller læge mellem behandlingerne. Bivirkninger kan udvikle sig, nye kan komme til. Det er meget vigtigt for at komme sig bedst muligt til næste behandling.	Godt
11	Har haft forskellige læger ved hver kontrol. Det kunne være rart, hvis man kunne skifte mellem to-tre forskellige læger!	Godt
15	Jeg sørger selv for at motionere og spise sundt. Har aldrig røget.	Godt
16	Fik en stak informationsmateriale, som jeg ikke kunne overskue at læse.	Godt
18	Det fungerer perfekt med en telefonlinje døgnet rundt, hvor man altid får fat i en kompetent person/sygeplejerske.	Virkelig godt
28	Jeg har et gentagende problem: hver gang jeg har fået lavet CT-scanning ([regelmæssigt]), har jeg enorm bøvvl med at få udleveret beskrivelsen INDEN lægesamtalen efterfølgende. Jeg er selv [fagperson], og har brug for at være orienteret INDEN lægesamtalen, så jeg kan bruge tiden ordentligt. Det må I gerne ændre.	Virkelig godt
33	Fik altid beroligende svar på mine spørgsmål, især var jeg bange for bedøvelsen ved operationen, ja, der var flere ting. Kom så i tvivl, når jeg kom hjem. Tænkte, de kan også tage fejl, måske værre end de tror.	Virkelig godt
37	Jeg ved ikke, om min læge har fået besked.	Godt
39	Jeg holdt op med at ryge [år tilbage], da jeg fik konstateret kræft.	Godt
46	Som kræftpatient kunne det være ønskeligt med en bedre orientering vedrørende sygdomsforløbet til egen læge. Som personlig læge fortæller han mig, at han ikke får noget at vide, når vi snakker forløb og behandling, da der også under behandlingen opstår en række følgesygdomme, som lægen jo også skal forholde sig til. Det giver en [] større tryghed, at ens egen læge er med i forløbet.	Godt
47	Indtrykkene er forskellige alt efter hvem, der har fået opgaven med at forestå undersøgelsen af mig. De fleste er søde og giver sig tid, nogle er endog meget kompetente og grundige, såvel i deres forberedelse som ved undersøgelse og journalskrivning.	Godt
51	Jeg er generelt meget tilfreds!	Godt
55	De oplysninger, som jeg har fået, var jeg glad og tryk ved, også fordi jeg mødte naturlig omgangsform med venlighed og de forskelliges glæde/tilfredshed. De kunne i hvert fald, synes jeg, lide at arbejde med mennesker (deres arbejde om jeg så må sige). Tak for det.	Virkelig godt
56	Der burde være diætister tilknyttet med det samme, så der ikke går tre til seks måneder, før man kan tale med dem.	Virkelig godt

D7

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

ID	Kommentarer - D7	Samlet indtryk
1	Den afsluttende samtale, hvor en læge og sygeplejerske var til stede, spurgte jeg lægen, om mit bryst skulle være så ømt, varmt og hævet. Dertil fik jeg svaret, at det var helt normalt. [Kort tid] efter fik jeg en skrap kur af egen læge med antibiotika mod infektion i brystet. Lægen havde ikke tid til mine spørgsmål og var lidt vredladet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
2	?	Godt
3	Besøg/mulighed for samtale med socialrådgiver PÅ ambulatoriet.	Godt
5	Altid meget positivt og imødekommende personale (alle faggrupper). [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Personalet er nogle søde og rare mennesker, som bare har ALT for meget at se til. Derfor opleves det ofte næsten kaotisk. Derfor opleves fejl. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
8	De sygeplejersker jeg har mødt, har altid været meget naturlige og venlige. [Relationer til personale]	Godt
10	Det, der er væsentligt, når man stilles over for en kræftdiagnose, er at blive set og mødt som et menneske og ikke alene et CPR-nummer med en diagnose (jeg er helt klar over, at man selv kan bidrage/undlade at bidrage til dette). Det har været af stor vigtighed for mig som menneske og patient at møde kompetente, nærværende og engagerede sygeplejersker og læger. For mig har NN, NN og NN haft helt afgørende betydning. De er topprofessionelle og nærværende på samme tid. De har været fantastiske, intet mindre! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
14	Personalet var altid meget smilende og søde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Det er et stort, UPERSONLIGT venteværelse med mange forskellige patientgrupper. Hvis jeg var "ny" og yngre brystkræftpatient, kunne jeg ønske mig et specifikt rum for denne patientgruppe. Det oplevede jeg selv [for nogle år siden], hvor både sekretærer, sygeplejersker og læger kendte os patienter. Der var en mere personlig kontakt, plus at vi patienter kendte hinanden. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
17	Jeg er meget glad for, at jeg bliver scannet hvert andet år, men sætter et stort spørgsmålstegn ved, om den kontrol, jeg har modtaget på ambulatoriet, er til nogen nytte, men spørgsmål vedrørende tabletter og almene tilstand er ok.	Uoplyst
18	Der mangler ekstra rum til samtale mellem sygeplejersker/patient. Når patienten er grædende/ked af det, så er det ubehageligt at skulle være på gangen eller en stue, hvor der er andre patienter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
19	Meget god, informativ og omsorgsfuld dialog. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
21	Sidst jeg var der, manglede der drikkevarer. Det er rart lige at kunne tage et glas vand/kaffe. [Fysiske rammer]	Godt
23	I stedet for halvårige kontroller hos læger NN, med en ny ved hvert besøg, kunne man have samtaler hos egen læge og så en forebyggende scanning af de organer, der oftest bliver ramt af metastaser ved f.eks. hvert andet, femte og tiende år. [Pleje]	Godt
26	Søde sygeplejersker og læger. Alt ok.	Virkelig godt

	[Relationer til personale]	
28	Lav en ordning så patienter, der er fagpersoner får udleveret de oplysninger der ønskes, uden besværlig forsinkelse. Det er lidt hårdt at skulle kæmpe for den retting hver gang!	Virkelig godt
29	Jeg kunne ønske, at jeg kunne komme ind til samme læge hver gang, det ville give en stor tryghed. Da jeg er kommet her [i mange år], er det mange mennesker, man skal forholde sig til, når det er en ny hver gang. [Pleje]	Godt
33	Jeg har ikke noget dårligt at skrive. Alle var søde og rare.	Virkelig godt
34	Venlige mennesker.	Godt
42	Den personlige kontakt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
44	Da jeg efter operation i Skejby kom til Kommunehospitalet, har jeg INTET at klage over. Virkelig sødt og omsorgsfuldt personale. Er glad for at være på den rigtige side nu. Jeg skylder en stor tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
45	Det venteværelse, som jeg plejer at vente i, er ikke særlig godt. Det er et hak ind i gangen med to borde og nogle stole. Nogle gange er der simpelthen for lidt plads. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
47	[Rengøringen] så ok ud, men det var så heller ikke dér, mit fokus var. [Fysiske rammer]	Godt
48	Jeg synes, deres ventetider var for lange, især når der var pårørende med. Serviceniveauet var helt i orden i venteværelserne, og personalet gjorde, hvad de kunne for os. Det er ikke et særligt sjovt sted at sidde eller komme, når man er træt af behandling, og der er mange rigtig syge. [Fysiske rammer, Pleje, Ventetid]	Godt
51	Jeg har gået til kontrol i [mange] år for kræft []. Jeg har generelt været meget tilfreds. Jeg har IKKE oplevelsen af at have en kontaktperson. Jeg har godt nok talt med rigtig mange forskellige læger og sygeplejersker. Alle har sat sig ind i min efterhånden tykke journal, flot! Lidt kommunikationsbrist har der da været indimellem. Det der fungerer dårligst er, når jeg skal skifte sygehus (det skriftlige). Jeg føler mig i ingenmandsland. Hvem har ansvaret for, at jeg får kontakt til det sygehus, jeg skal overføres til? [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
55	Måske var det venteværelse, som i Hus 10, tredje-fjerde sal, det er lidt mere privat opdelt. Man behøver ikke at høre/deltage (ufrivilligt) i alles samtaler og dufte m.m. For øvrigt bryder jeg mig ikke om blot, at blive opkaldt med kun fornavn. Selvom jeg ved, at det er moderne, ønsker jeg helst for- og efternavn, måske er jeg gammel. For mig er fornavn for familie og gode venner, privatlivet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
56	Dejligt, sidst i forløbet at blive tilknyttet én fast læge, som kendte mig fra et tidligere forløb. [Kontaktperson]	Virkelig godt
57	Jeg går selv meget op i kost, motion og ikke-rygning, og derfor har jeg ikke haft brug for det. Med alle de mennesker, som får kræft i dag, kan jeg slet ikke forstå, at afdeling Z1 skal blive mindre ude på Skejby, da der virkelig er pladsmangel i venteværelse/stole, seng til at få behandling i. Jeg ville gerne have siddet med nogen på min alder, som jeg kunne snakke med. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt

