

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ramb Hæm. Amb.

HÆMATOLOGISK AFD. R

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:	340
Besvarelser fra afsnittets patienter:	248
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).

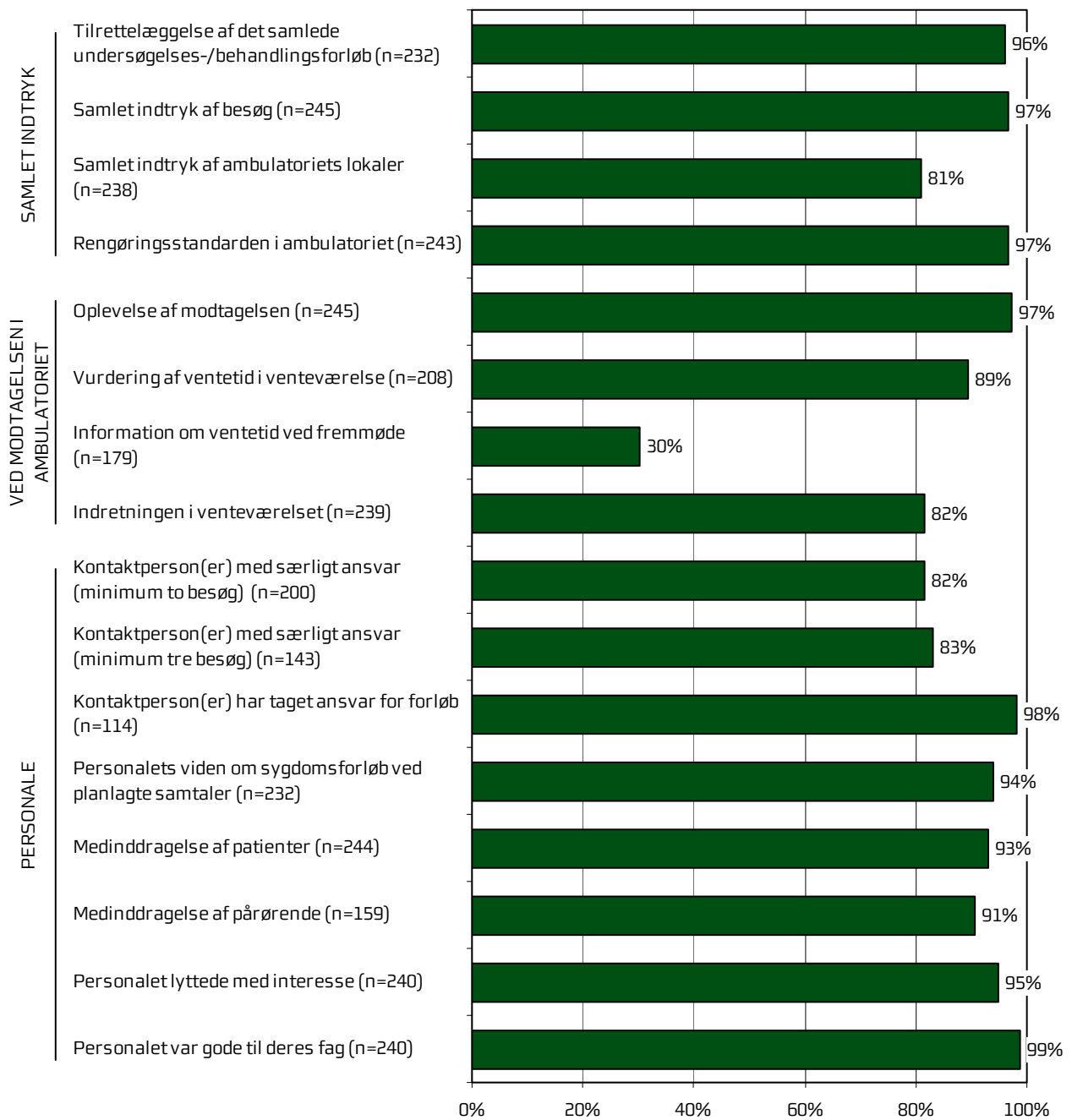
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

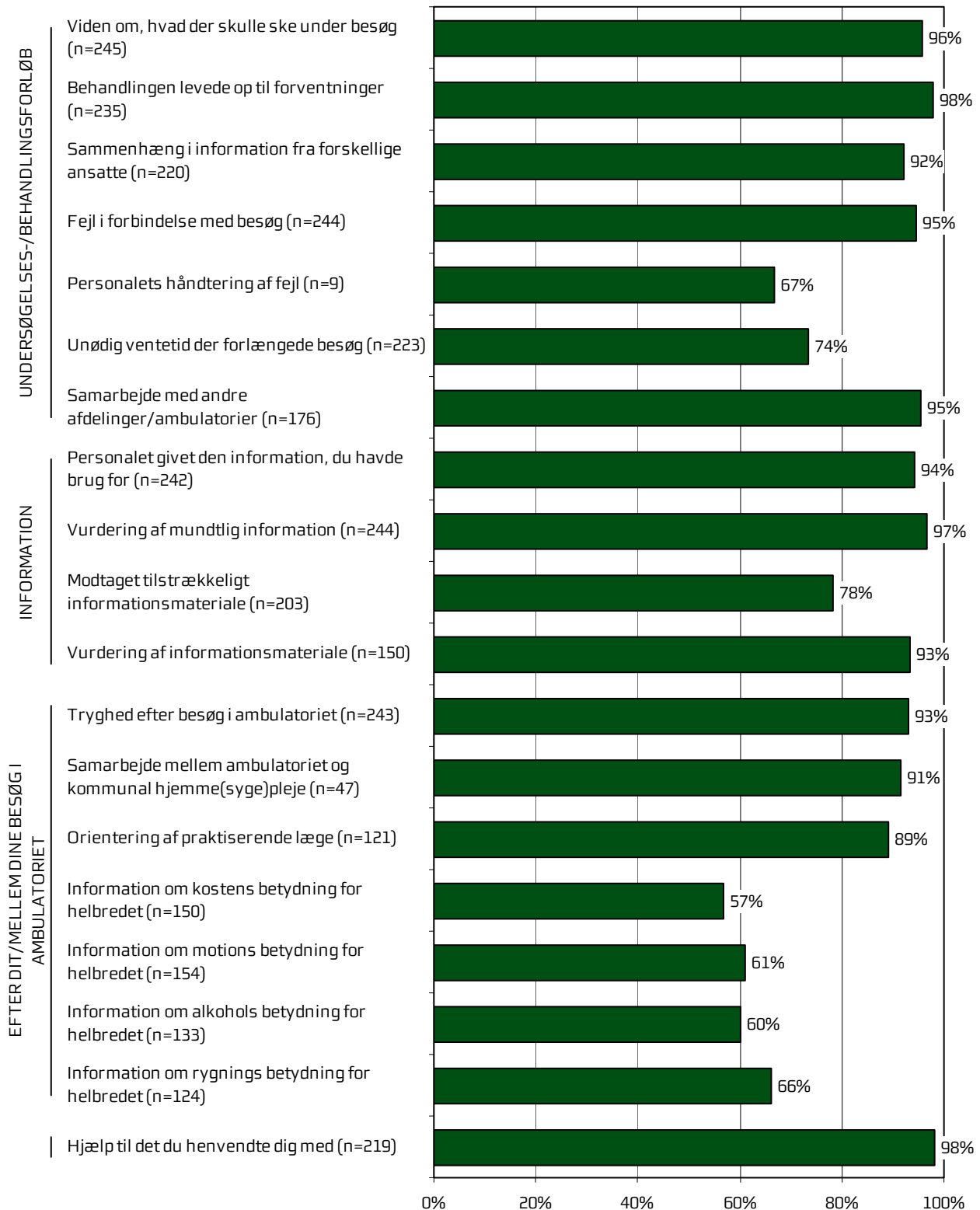
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

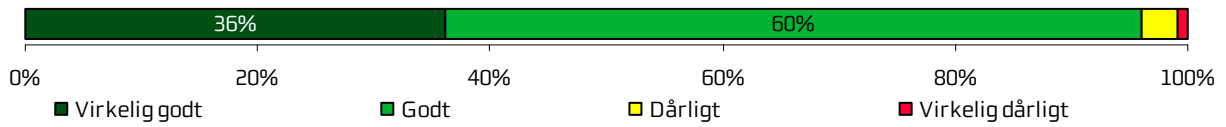
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

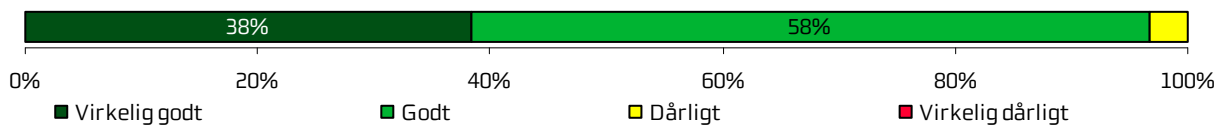
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

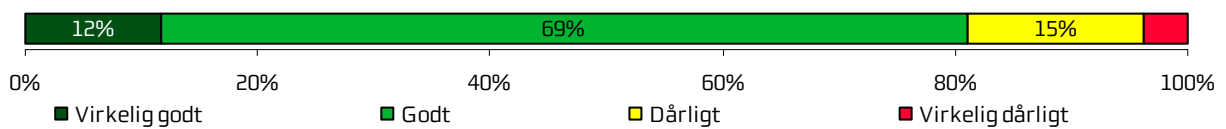
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=232)



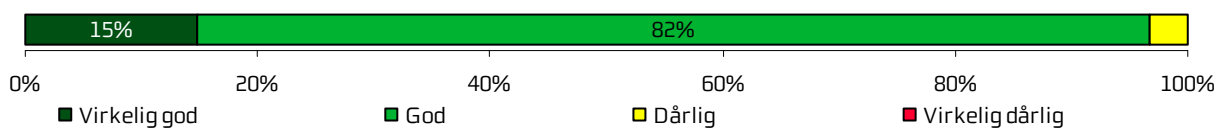
Samlet indtryk af besøg (n=245)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=238)



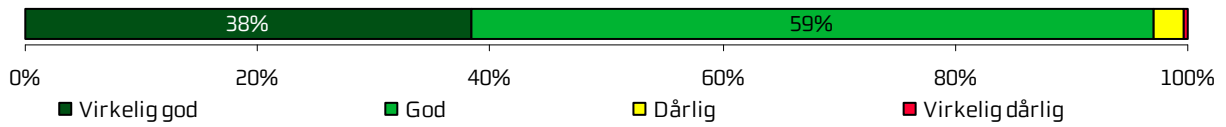
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=243)



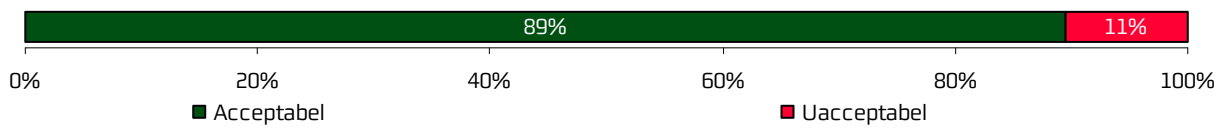
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	100 % *	-	100 % *	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	-	100 % *	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	81 %	79 %	-	100 % *	70 %	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	96 %	-	100 % *	85 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=245)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=208)



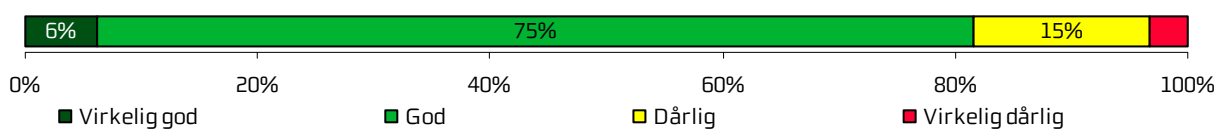
Længde af ventetid i venteværelse (n=198)



Information om ventetid ved fremmøde (n=179)



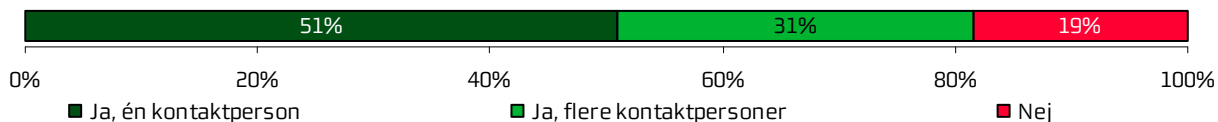
Indretningen i venteværelset (n=239)



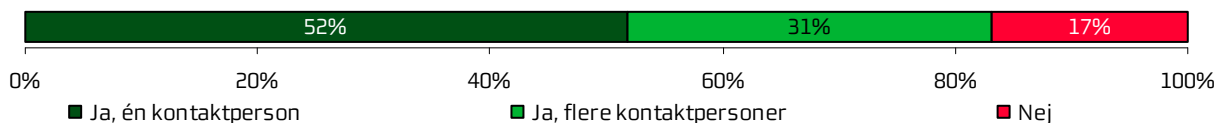
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	99 %	-	100 % *	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	90 %	-	100 % *	78 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	30 %	27 %	-	71 % *	9 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	82 %	79 %	-	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

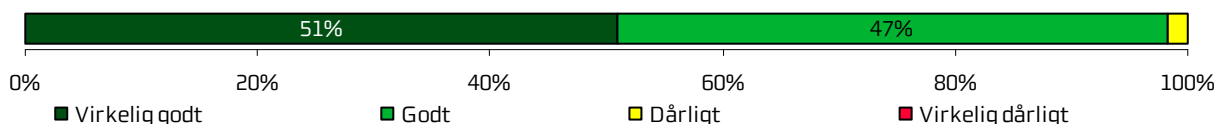
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=200)



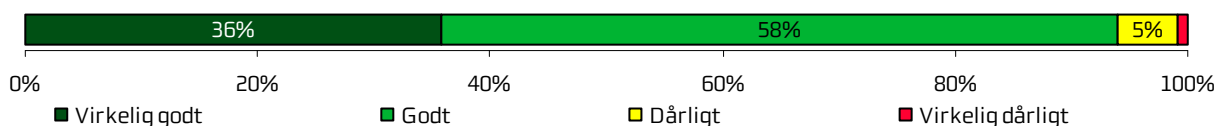
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=143)



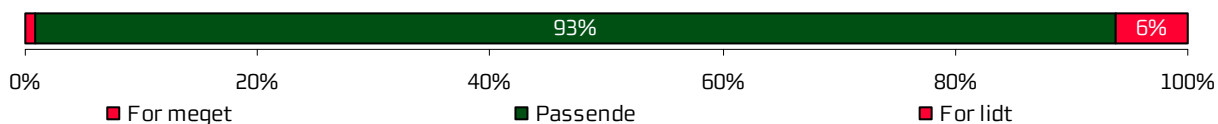
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=114)



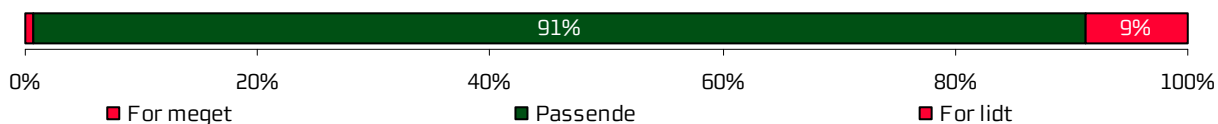
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=232)



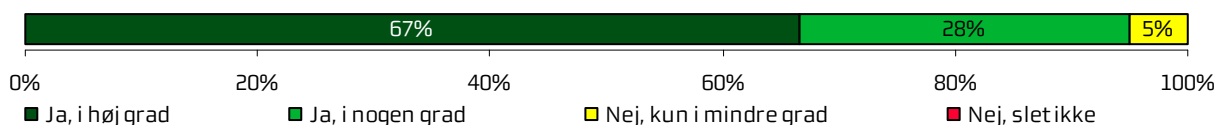
Medinddragelse af patienter (n=244)



Medinddragelse af pårørende (n=159)



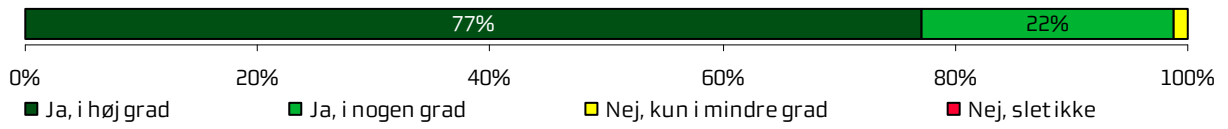
Personalet lyttede med interesse (n=240)



	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)	82 %	80 %	-	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	85 %	-	100 % *	58 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	99 %	-	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	96 %	-	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	97 % *	-	100 % *	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	96 %	-	100 % *	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	98 %	-	100 % *	86 %	96 % *

Personale (fortsat)

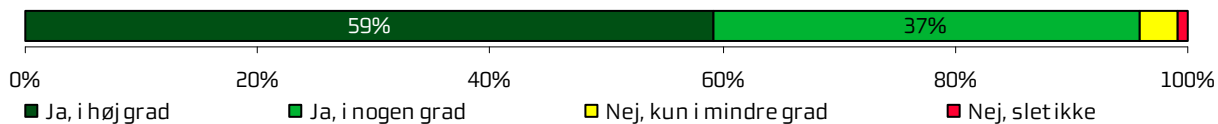
Personalet var gode til deres fag (n=240)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

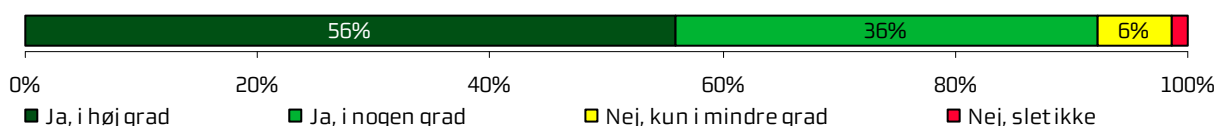
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=245)



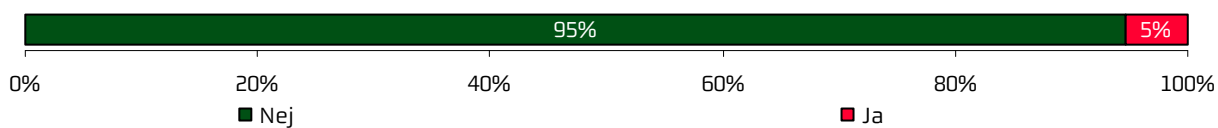
Behandlingen levede op til forventninger (n=235)



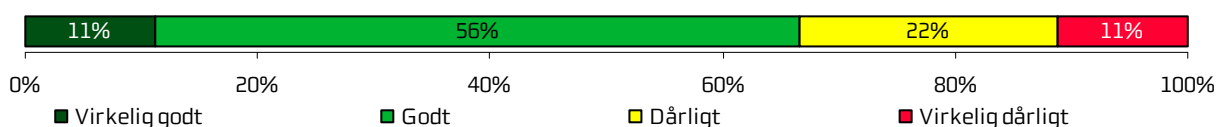
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=220)



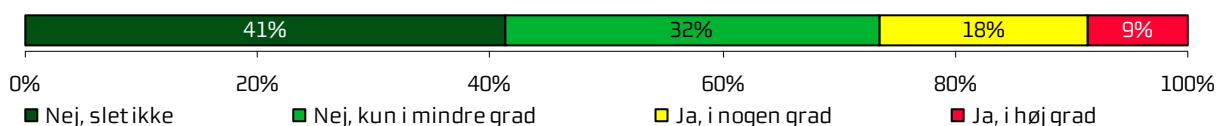
Fejl i forbindelse med besøg (n=244)



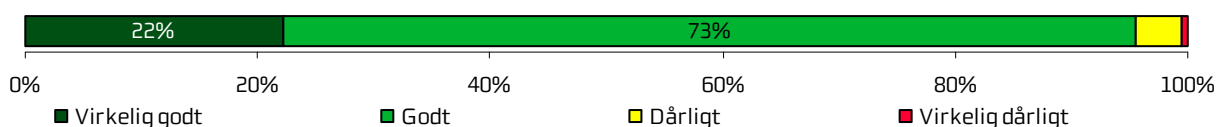
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=223)



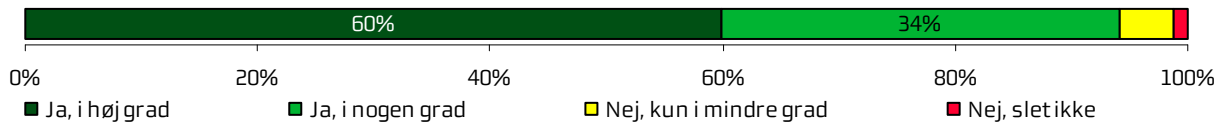
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=176)



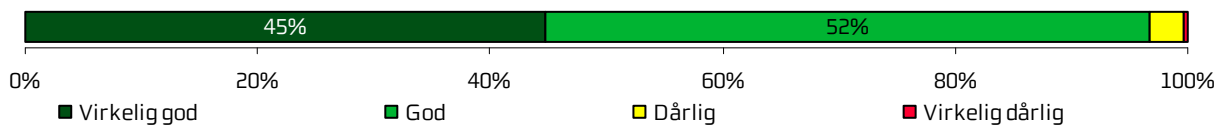
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	-	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	98 %	-	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	97 % *	-	100 % *	79 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	92 %	-	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	75 %	-	100 % *	38 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	74 %	74 %	-	100 % *	68 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	99 % *	-	100 % *	77 %	93 % *

Information

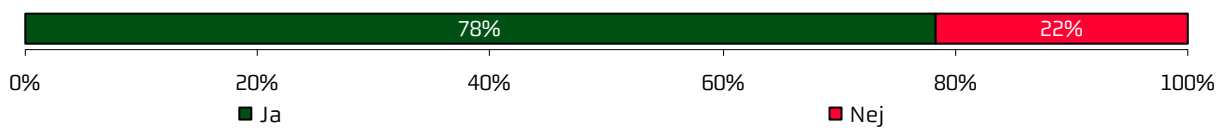
Personalet givet den information, du havde brug for (n=242)



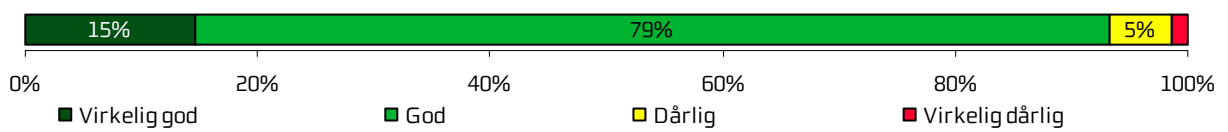
Vurdering af mundtlig information (n=244)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=203)



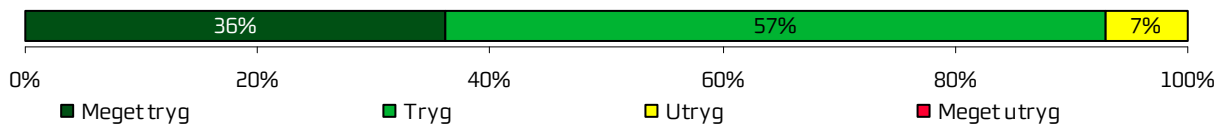
Vurdering af informationsmateriale (n=150)



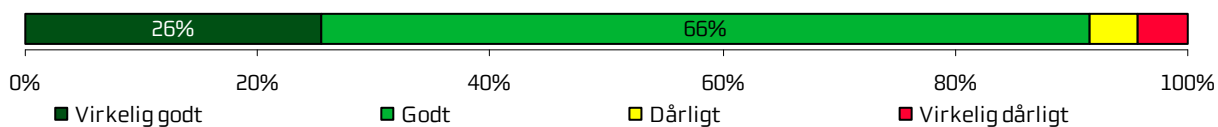
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	98 % *	-	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	-	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	78 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

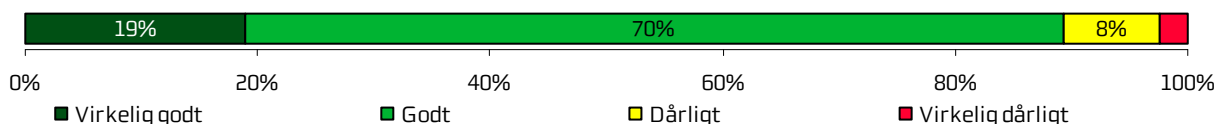
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=243)



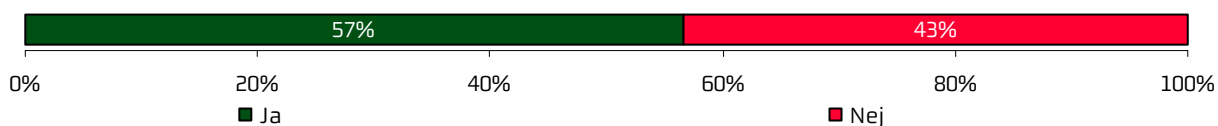
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=47)



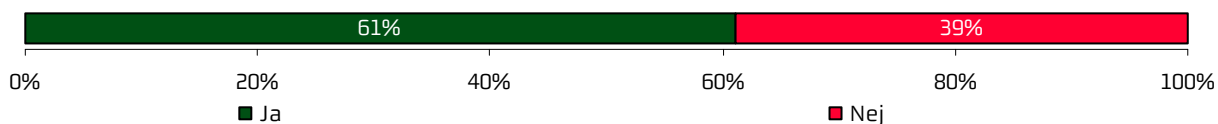
Orientering af praktiserende læge (n=121)



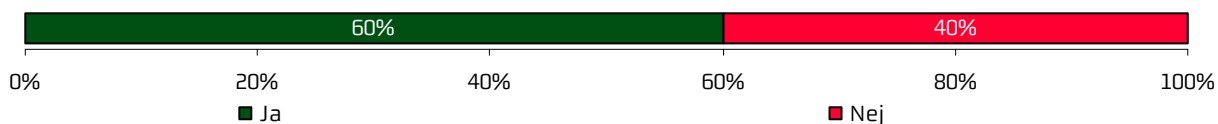
Information om kostens betydning for helbredet (n=150)



Information om motions betydning for helbredet (n=154)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=133)



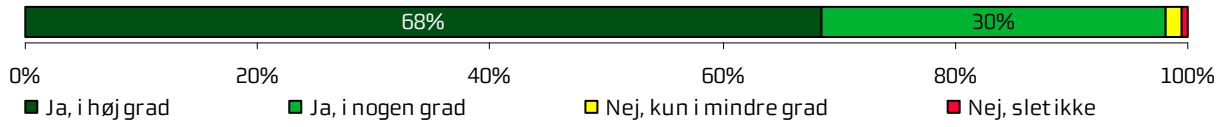
Information om rygningens betydning for helbredet (n=124)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	96 %	-	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	88 %	-	100 % *	71 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	92 %	-	100 % *	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	57 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	61 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	60 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	66 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=219)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	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	16
Kommunikation og information	7
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	13
Pleje	5
Relationer til personale	18
Ventetid	4

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

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Modtagelsen
2	Nej.	Virkelig god
5	Personalet er altid søde, behjælpssomme og smilende. Det er ensbetydende med, at besøget bliver mindre træls.	Virkelig god
8	For lang ventetid ved indtjekning.	God
10	Alt for lang ventetid ved modtagelsen. Computersystem alt for langsomt.	Dårlig
15	Virker venlig og professionelt.	Virkelig god
16	Møder hver gang søde, smilende personaler, det er så vigtigt, at man føler sig velkommen.	Virkelig god
17	Nogle gange en del ventetid.	God
18	Man skal tjekke ind med sit sygesikringsbevis hos sekretæren og bekræfte, at man er kommet. Her kan det godt tage lang tid, ligeledes når man skal have en ny tid pga. et umådeligt langsomt fungerende edb-system. Man kan afhjælpe ventetiden ved ankomsten med en simpel kortlæser som registrerer, at du er fremmødt til aftalt tid.	God
20	Lidt mere hygge i jeres venterum. Evt. udskiftning af malerier.	God
23	Var tilfredsstillende.	God
26	Der var virkelig fokus på god kundebetjening.	Virkelig god
27	Ventetiden for lang. Et par gange en time og mere.	God
29	Kø ved indtjekning altid!	Virkelig god
31	Venligt personale, men tit problemer med Edb-systemet, der giver ventetid.	God
32	Rare mennesker.	Virkelig god
33	Nogle gange ventetid for at blive registreret, da andre skal have nye tider m.v.	God
41	Altid glade og smilende personale, der ofte kunne huske ens navn, imponerende. Stor imødekommenhed.	God
42	Den var hverken god eller dårlig. Men får at vide, da jeg kommer, at der skal tages nogle ekstra prøver. Men hverken min læge eller sygeplejerske ved, hvad det er for nogle prøver, som hende i modtagelsen snakkede om, hvilket resulterede i en smule forvirring og lidt nervøsitet.	God
43	Kun at den var meget god, søde mennesker.	Virkelig god
49	De er altid søde og rare.	Virkelig god
50	Modtagelsen i afdeling R er meget forvirret og kaotisk. Øvrige afdelinger omvendt utroligt venlige og behagelige. Det har været umuligt at kontakte afdeling R telefonisk, hvilket har været en stærkt utilfredsstillende oplevelse. Har forsøgt i timevis at ringe, men opgav til sidst og overgik til brevkorrespondance.	God
52	De vidste ikke, jeg kom, og ej heller hvornår jeg kom ind til lægen - selvom jeg havde en tid. Et 'velkommen' ville have været dejligt.	Dårlig
54	Personalet er altid venligt og imødekommende. Der står altid kaffe til fri afbenyttelse.	Virkelig god
57	Er efter ca. 15 år nok "et kendt ansigt"!	Virkelig god

✎	61	Altid søde og imødekommende.	Virkelig god
✎	62	Urimelig lang ventetid, som er svær at kapere, når man ikke er rask.	Virkelig god
✎	63	Meget venlige mennesker, selvom der er mega travlt.	Virkelig god
✎	66	Altid venlige!	God
✎	70	Mangler allerede information om forsinkelser, læger der ikke kan træffes osv.	Dårlig
✎	82	Ok.	God
✎	83	Indskrivning, kontoret hvor man skulle forny sin mødeseddel, fungerede til tider ikke særligt godt. Man kunne stå i lang tid uden for et åbent kontor uden nogen betjening. Til gengæld var behandlingen hos sygeplejepersonalet i top.	God
✎	85	God service og dejligt med en kop kaffe!	Virkelig god
✎	86	Vurderingen er set ud fra mine kontrolbesøg på ambulatoriet efter endt behandlingsforløb [].	Virkelig god
✎	87	Det er en del måneder siden, at jeg sidst var til kontrol, og da min hukommelse er stærkt beskadiget efter en tidligere hjerneblødning/blodprop, ser jeg mig ikke i stand til at besvare dette spørgeskema, men kan blot nævne, at jeg altid føler mig godt behandlet på ambulatoriet.	Virkelig god
✎	88	Tit og ofte lang kø. Der burde være to modtagelser: En til jeg er ankommet, og en til ny tid.	God

Ramb Hæm. Amb.**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Fejlhåndtering
21	Ved [] behandling var jeg blevet glemt.	Virkelig godt
25	Ingen fejl.	Uoplyst
31	Der blev ikke taget hånd om bivirkning af [min behandling].	Godt
35	Ny læge hver gang, ingen kontaktperson at støtte sig til ([i en periode på flere år]). Kemo og diabetes skal koordineres med egen læge. Ved kemo kræver det insulin/pille. Metformin er ikke tilstrækkeligt! Det ved vi godt, er svaret fra lægen?!	Uoplyst
39	Ikke nogen fejl.	Uoplyst
41	Trods lang, lang ventetid blev der leveret forkert medicin to gange i træk!! Unødig ventetid!	Godt
43	Ingen.	Uoplyst
45	Fejlmedicinering! Jeg bad om recept på Imodium mod diarré, som jeg konstant får. Ved afhentning på apoteket fik jeg udleveret et middel mod forstoppelse. Der er skiftende læger, og de fleste tager sig ikke tid til at høre på mine spørgsmål eller forklare om resultaterne af diverse undersøgelser.	Uoplyst
50	Læge NN meddelte mig mundtligt, hvilke behandlinger jeg skulle gennemgå, men kommunikationen med sygeplejerskerne svigtede delvist. Åbenbart et almindeligt fænomen for noget indikerer, at lægerne så vidt muligt selv bestiller blodprøver etc., idet de ved, at det formodentlig går galt ellers. En af lægerne overså/overhørte en anbefaling fra lægerne NN om, at jeg burde kontrol [] scannes [jævnligt], og det blev kun fanget via, at jeg selv via e-journal fulgte med i journalskrivningen. Man kan selvfølgelig diskutere, om det er en fejl eller en lægelig vurdering.	Dårligt
56	Jeg har været kaldt ind til undersøgelser, der ikke kunne bruges [], da de har været lavet for tidligt i mit forløb.	Godt
69	Manglende indkaldelse til besøg i ambulatoriet. Manglende indkaldelse til kontrolbesøg i ambulatoriet. Manglende henvisning til blodprøvetapning. En enkelt gang ventede jeg i næsten tre timer på en læge.	Uoplyst
83	At medicinen ikke var blevet sendt fra Nørrebrogade og ingen havde rykket før sent.	Godt
88	Jeg fik udleveret [medicin] uden information om eventuelle bivirkninger. Jeg blev meget syg. Nægtede at tage flere efter 14 dage. Ingen kommentarer fra min kontaktperson, ingen forklaring eller undskyldninger. Der er i min opfattelse kæft, trit og retning.	Virkelig dårligt

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

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Samlet indtryk
6	Det var en smule frustrerende at høre, at man ikke anvender samme instruktioner på andre sygehuse. Min [pårørende] er igennem samme forløb, og der arbejdes efter nogle helt andre instruktioner. Desværre. Behandlingen, jeg har fået, har jeg været helt tilfreds med. Jeg vil ønske min [pårørende] fik den samme behandling [].	Virkelig godt
11	Har intet at klage over, efter jeg har fået en fast læge.	Godt
13	Jeg har bedt om af to gange at få en fast kontaktlæge, hvilket min praktiserende læge mener er vigtigt, for ikke hver gang at starte fra nul. Denne gang fik jeg NN, ny kontaktlæge. Håber, det holder.	Dårligt
14	Medicinen var sommetider for lang tid undervejs fra Skejby apotek.	Virkelig godt
21	Nej.	Godt
23	Nej.	Godt
24	Pt. er jeg knyttet til én læge. I opstarten af mit sygdomsforløb var der mange læger, som jeg havde samtaler med. Det var frustrerende.	Virkelig godt
29	Læs evt. journalen på andet tidspunkt også, end lige før indkaldelse.	Godt
30	Jeg skulle vente på svar fra en undersøgelse af blodet i anden by. Svaret fra andet sygehus var IKKE kommet ved [].	Godt
32	Jeg har været meget heldig med meget lidt ventetid og meget søde behandlere.	Virkelig godt
34	Næsten altid travlhed (for mig at se).	Virkelig godt
35	Jeg mangler en [], en slags rådgiver mellem patient og læge. En der kan stille de rigtige spørgsmål!!	Uoplyst
36	Jeg har en kronisk sygdom, og har derfor en årelang tilknytning til ambulatoriet. Ventetiden er ret kort.	Godt
38	Jeg kom ind til en anden læge end jeg plejer. Så jeg følte mig ikke så tryk, som jeg ellers er. Og fik nok ikke sagt det, der lå mig på sinde, eller fik spurgt om de spørgsmål, som jeg havde.	Godt
39	Det kører planmæssigt. Ok.	Godt
41	Alt for lang ventetid på leveringen af medicin. Ventede rigtigt mange gange både to og tre timer! Personalet rykkede og gjorde, hvad de kunne. Bestemt ikke deres skyld!	Virkelig godt
46	Min tilknytning til ambulatoriet er en del af et forløb, der er tidsbegrænset. I den periode, der spørges til, er jeg der én gang. Hele rammesætningen med tidsbestilling, ventetider, telefonisk kontakt ved korte spørgsmål er upåklagelig. Det, der halter i min behandling, er sammenhængen i de beskeder lægerne giver. Jeg oplevede modsatrettede beskeder i overgangen fra en kontaktlæge til en ny. Ved kontakten var min oplevelse, at journalen ikke var læst på forhånd. Helt konkret at en aftale fra den foregående samtale [] kun blev taget op, fordi jeg selv kom i tanke om, at der var et specifikt tal, der skulle holdes øje med.	Godt
48	Medicin sommetider ikke bestilt i tide.	Godt
50	Det er frustrerende som patient at der, i hvert fald i starten, hver gang var en ny læge på sagen. Fordelen er selvfølgelig, at flere par øjne ser bedre end en, men det er utilfredsstillende, at hver læge starter fra Adam og Eva med at læse journalen op. Man føler overhovedet ikke, at lægerne tager ansvaret for en under forløbet, og da ens praktiserende læge har overgivet ansvaret til sygehuslægerne, befinder man sig i et dødvande. Som stærkt immunsupprimeret spurgte jeg eksempelvis eksplicit, om jeg ikke burde have en influenzavaccination. Dette kun-	Godt

ne lægen ikke svare på, og jeg fik kun svar [tog flere uger] efter at have skrevet og påpeget den manglende opfølgning. I det hele taget har ingen rådgivning fået overhovedet omkring, hvordan jeg forholder mig til at skulle leve en dagligdag med et svækket immunforsvar. Til min forundring fandt jeg en pjece på internettet [et par måneder] efter, at lægerne havde konstateret et stærkt svækket antal T-celler [], udgivet af den afdeling, hvor jeg har til undersøgelse!!!! Ingen havde undervejs givet mig denne.

✎ 51	Nej.	Virkelig godt
✎ 54	Det er dejligt, at kantinen er åben, så man kan købe brød, kaffe m.m. i ventetiden mellem blodprøver og svar i ambulatoriet.	Virkelig godt
✎ 55	Jeg ville ønske, at jeg blev respekteret for mine alternative synspunkter i relation til behandling, sygdom og sundhed. Jeg ville ønske, at der blev set på hele mig og ikke kun den sygdom, der relaterer til Afdeling R.	Dårligt
✎ 57	Det må være præget af det lange forløb ([mange år]), og der kan have været en eller anden "skævert" i forløbet (aktuelt uden betydning).	Godt
✎ 65	Jeg går til kontrol, er ikke i behandling endnu.	Godt
✎ 66	Jeg synes generelt, at afdelingen virker meget effektiv. Specielt i starten af min behandling var der super meget fokus og speed på processen.	Godt
✎ 67	Personalet var meget presset den dag, jeg var der. Det var første gang, jeg var det pågældende sted. Det føltes ikke rart i lokalet, dets indretning. Personalet var meget stresset.	Uoplyst
✎ 68	Jeg var meget og positivt overrasket med den gode relation fra personale til patient.	Virkelig godt
✎ 70	Ventetider er fuldstændig uacceptable.	Dårligt
✎ 72	Mødetid til kemobehandling var [om morgenen]. Kemoen kom først [noget senere]. Tre til fire timer lang ventetid!	Godt
✎ 76	Lang ventetid indtil medicin kommer (tre-fire timer).	Godt
✎ 77	Jeg kan fortsat ikke forstå, hvorfor jeg skulle vente på medicinen fra Nørrebrogade. Hver eneste gang jeg kom, var det planlagt i flere uger.	Godt
✎ 78	1. At hjertescanning kan udføres i Aarhus efter ønske. 2. At blodprøver/urinprøver kan tages på lokalt sygehus. 3. At punkt 1 og 2 giver hurtigere svar uden ekstra ture.	Godt
✎ 80	Selve undersøgelsesforløbet var som det skulle være, men jeg er ked af, at lægen var så ærlig, som jeg oplevede det, da jeg fik konstateret min sygdom. Jeg ville gerne have haft valget med, hvor meget jeg ville have at vide ad gangen. Jeg havde ikke brug for at få at vide, at behandlingen var en, der virkelig trak tænder ud, og at jeg kunne dø af den. Dertil kom, at jeg også fik at vide, at jeg ikke ville blive lige så gammel som mine jævnaldrende. Alt det bevirkede, at jeg rent psykisk havde en meget slem tid. Jeg foretrækker, at man spørger hver enkelt patient. Der kan jo være stor forskel på mennesker.	Virkelig godt
✎ 87	Jeg kommer kun på ambulatoriet til korte samtaler med en læge. (Jeg melder min ankomst og har derefter en samtale med en læge).	Uoplyst

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

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Samlet indtryk
1	Ingen kommentarer.	Virkelig godt
7	Jeg synes, det er irriterende, at det ikke er muligt at have den samme læge hver gang, og der er stor forskel på dem.	Godt
11	Har ikke modtaget informationsmateriale fra afdelingen.	Godt
19	Har egentlig ikke ret meget på skrift, det har været mundtligt.	Godt
23	Nej.	Godt
24	Men jeg har hentet yderligere information om min kroniske lidelse på Internettet.	Virkelig godt
32	Noget læsestof/nogle pjecer kan godt være lidt almene.	Virkelig godt
35	Jeg har behov for referat af mødet med lægen. Det er så overvældende at få meddelelsen om, at [en stor procentdel] af ens celler er defekte, man glemmer, hvad lægen har sagt.	Uoplyst
38	Jeg har ikke fået ny information. Jeg havde lymfekræft [for nogle år siden], og går nu til kontrol.	Godt
39	Det fungerer planmæssigt ok.	Godt
40	Informationer har været afhængige af lægen. I starten mange forskellige, men på det sidste af EN læge. Det var meget fint.	Godt
46	Jeg måtte selv søge på Google og kunne efterfølgende stille spørgsmål ud fra det. Det kan såmænd være ok, men en specifik henvisning til, hvilket sted der er passende at læse om sin sygdom, kunne måske være en ide.	Godt
50	Behagelige og rare mennesker men et system, der er utroligt ineffektivt og med meget tidspilte.	Godt
53	Jeg har ikke modtaget materiale om min sygdom [].	Godt
55	Har ikke modtaget skriftligt materiale. Jeg er nødt til at spørge for at få information.	Dårligt
57	Næh.	Godt
61	Har altid følt, at jeg og min sygdom havde første prioritet.	Virkelig godt
69	Har aldrig modtaget noget materiale.	Dårligt
71	Ingen informationsmateriale.	Godt
72	Jeg fik ingen information til den sidste indlæggelse for kemobehandling, og indkaldelse ugen efter [].	Godt
73	De mange bivirkninger efter kemobehandlingen.	Godt
78	Har udelukkende fået skriftligt materiale om specifikke undersøgelser. Ikke generelt om [] diagnosen. Får efter ønske tilsendt svar på undersøgelse og epikrise af lægen.	Godt
82	Manglende skriftligt [materiale] om sygdommen.	Godt

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

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Samlet indtryk
1	Ingen kommentarer.	Virkelig godt
14	Jeg har fået en rigtig god behandling af personalet på Afdeling R.	Virkelig godt
22	Ved hæmokromatose kunne det nok være en god idé at vejlede lidt om, i hvilken type kost der forefindes meget jern.	Virkelig godt
35	Jeg har stadig brug for en rådgiver, der kan oversætte lægens fagudtryk til dansk.	Uoplyst
38	Jeg fik lovning på, at jeg til næste kontrol i foråret kommer ind til den læge, som ellers har fulgt mig. Det er meget betryggende.	Godt
47	For nogle år siden kom nye reglen om blodtransfusion. I nogle måneder var jeg [syg] og var påbegyndt arbejde. Jeg følte, at jeg måtte slås hver 14. dag for at få blod, så jeg kunne passe mit arbejde. Den periode var suverænt den værste. Jeg savnede afdelingens opbakning til at påbegynde arbejde. Ellers i det mindste orientering om, at man ikke ville bakke op med blodtransfusion.	Virkelig godt
50	Meget kritisabelt, at man kun kan kontakte afdelingen ved skriftlige henvendelser eller personligt fremmøde. Der er absolut ingen, der gider at tage telefonen. Har prøvet i dagevis at ringe uden at komme igennem.	Godt
59	Hvis man kan bruge ordet positiv om kræftbehandling, så er det det rette ord!	Virkelig godt
60	Føler mig SÅ tryk omkring min behandling.	Virkelig godt
78	Det kan halte lidt med at få tilsendt svar/epikviser efter hvert besøg.	Godt
89	Har spurgt til, om jeg kunne gøre noget med hensyn til kost og lignende i forbindelse med sygdommen. Fik svaret, at jeg skulle leve, som jeg plejede, og jeg levede også sundt og motio-nerede, før jeg blev syg.	Virkelig godt

Ramb Hæm. Amb.










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

ID	Kommentarer - Ramb Hæm. Amb.	Samlet indtryk
3	Trangt i venterummene. Meget imødekomende og venligt personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
4	Man kunne gøre ambulatoriet mere tidssvarende mht. indretning, service (drikkevarer, aviser og blade, osv.) Det er jævnt trist at skulle gå ind i venteværelset og sidde og kigge rundt på de andre patienter. Sæt et par fladskærme op med evt. nyhederne, naturbilleder, meditationsmusik m.v. Et større udvalg af kaffe, vand etc. [Fysiske rammer]	Godt
5	Toiletforholdene burde forbedres. Det kan næsten ikke lade sig gøre at komme ind, hvis man bruger krykker. [Fysiske rammer]	Godt
7	Jeg kan ikke forstå, man skal råbes op med navn. Det må være muligt at vise diskretion, det er noget, man forlanger andre steder, hvorfor så ikke på et sygehus?	Godt
9	Mange skiftende læger. Nyligt den fjerde læge, jeg kom til, forstod mine problemer og fik sat den rigtige behandling i gang. [Pleje]	Godt
11	Generelt møder jeg altid flinkt og hjælpsomt personale. [Relationer til personale]	Godt
12	Hvis smil kan gøre rask, så bliver jeg rask af at komme på Aarhus Universitetshospital, tak.	Virkelig godt
13	Kontaktlæger er fint. De første [par] år havde jeg NN, derefter har det sejlet. De sidste [par] år har jeg stort set ikke set den samme læge to gange. [Kontaktperson]	Dårligt
16	Det er mange sygeplejersker, som man møder under alle dropskift i behandlingen, men kommer altid, når jeg ringer med klokken, men brug lidt tid på at spørge (går det godt). Det er ikke alle, der kan det, selvfølgelig fordi der er travlt. [Relationer til personale]	Godt
21	Mine behandlinger fik jeg på sygehuset på Tage Hansens gade. Kan kun fremhæve meget smilende personale, som gør godt for en i kemokur (som er gået godt). [Relationer til personale]	Godt
22	Jeg har mødt et fantastisk personale, og fået den bedste behandling, man kan tænke. Jeg har været på afdelingen [mange gange i løbet af] et godt års tid. Håber, at min anerkendelse når videre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
23	Ambulatoriet gør det udmærket. [] Jeg henvendte mig ikke til ambulatoriet, jeg blev indkaldt til kontrol.	Godt
28	Telefoniske henvendelser udenfor aftaler blev behandlet virkelig godt og effektivt af både sekretærer, sygeplejersker og læger. Jeg er en super tilfreds patient og mener at have haft det mest lydhøre, tålmodige og professionelle personale gennem mit fastsatte sygdomsforløb. Fra nul til ti, hvor ti er bedst, giver jeg ti. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
30	Informere patienten, hvis der IKKE er svar på prøver. Så kan man spare konsultation/min arbejdstid/kørsel m.v. [Kommunikation og information]	Godt
32	Det er godt, at toiletter/brus nu er renoveret. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

✎	34 Kun ET TOILET egnet for gigtplagede (altså med hensyn til siddehøjden). Nu er det blevet FLERE ÅR, hvor jeg er blevet behandlet på Hæmatologisk Afdeling og er altid blevet modtaget og behandlet på en yderst venlig måde. Da mine behandlinger tager timer, har jeg mulighed for at se, at der hersker en hjælpsom og venlige tone personalet imellem, så det gør, at der er en god atmosfære. Det er en rar afdeling at være patient på! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	35 Mit helhedsindtryk er godt. Mødet med sygeplejerskerne er (virkeligt godt). Altid i godt humør. Der mangler kun det sidste, samme læge hver gang, som kan kontaktes, når der er ubalance i behandlingen! [Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst
✎	37 Jeg har kun gode ting at sige. Jeg bliver altid godt behandlet. Ja, det lyder underligt, men jeg glæder mig altid til at komme til mine undersøgelser. Det er betryggende, at man hele tiden er overvåget, og alle er så søde på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	38 Det kan sommetider knibe med at finde en siddeplads, da mange har pårørende med. Ellers er det fine lokaler. [Fysiske rammer]	Godt
✎	39 Er tilfreds med ophold og flinkt personale. Kun parkeringen dårlig. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎	41 Når nu man har fået konstateret lymfekræft og skal komme på afdelingen til behandling 18 gange, så er det bestemt en rigtig, rigtig god afdeling at komme på. Fantastisk personale, altid meget smilende og imødekommende. Det er en meget, meget travl afdeling med rigtig mange patienter, men ligegyldigt hvor travlt personalet havde, var der altid tid til en god snak, stor omsorg og indlevelse om/til den enkelte patient! På denne afdeling oplevede jeg aldrig nogen sure miner fra personalets side. En fantastisk afdeling at komme på med personale med megen overskud, empati, og stor omsorg. Jeg har længe gået med tanken om at sende et brev til [regionen], hvori jeg ville fortælle dem om oplevelsen af måske "Danmarks bedste afdeling" på alle mulige måder. Når man tænker på hvor mange verbale tæsk, det danske hospitalsvæsen ind i mellem får, så ville jeg gerne fortælle [regionen], at det bestemt ikke gælder for Hæmatologisk Afdeling R4 og R220. De skal vide hvor godt og myreflittigt og omsorgsfuldt personale, de har ansat der. Også uanset hvor travlt der var på afdelingen, med mange bimlende og bamlende klokker/kemoapparater, var der aldrig noget personale, der glemte noget/nogle ting. Fantastisk. Stor synd og skam, at plads og lokaleforhold ikke er bedre for både patienter og så sandelig også for personalet. De trænger virkelig til meget bedre arbejdsforhold. Må virkelig håbe, at dette bliver løst ved opførelsen af det nye supersygehus, hvor afdelingerne bliver samlet. En samlet bedømmelse af Hæmatologisk Afdeling R4 og R220: Fantastisk afdeling, stor professionalisme, stor empati og indlevelse for hver enkelt patient. En hårdt presset personalegruppe med rigtig stor overskud for både patienter, pårørende og hinanden. Dejligt! [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎	43 Jeg fik en god forklaring på mine spørgsmål. [Kommunikation og information]	Godt
✎	44 Generelt rimeligt, men indgangen til Hæmatologisk afdeling er under lavmålet (Tage Hansens gade). Indgang gennem depotrum og med dårlig afmærkning af, hvor man skal hen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	50 Give mulighed for, at kunne kontakte lægen mellem behandlingerne. Lytte mere til patienterne. Jeg oplevede, at lægen afviste at tage en fornyet [] blodprøve en dag, hvor jeg alligevel skulle på [en anden afdeling], fordi han ikke mente, at det havde betydning for udredningen. Men jeg havde i to breve gjort det meget klart for ham, at det var utroligt vigtigt for mig, at få dette tal at forholde mig til. Sammenholdt med den ikke-værende rådgivning omkring forholdsregler som immunsupprimeret, har det forstyrret mit sociale liv, at jeg ikke ved, hvor meget jeg er ramt, og en mere opdateret viden ville have givet mig en større tryghed. Undervejs fik jeg taget en []prøve. Her må jeg sige, at det var en gennemført fantastisk positiv oplevelse, med så mange rare mennesker, at jeg aldrig tidligere i mit liv har oplevet noget lignende! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎	51 Gamle og uegnede lokaler. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	52 Det var meget triste omgivelser. Ikke nok stole i venteværelset og mange dårlige patienter.	Dårligt

- Intet læsestof udover foldere om sorggrupper og begravelseshjælp mv. Yderst deprimerende. Jeg var der i forbindelse med afgivelse af stamceller, så jeg er heldigvis rask og skal ikke komme igen.
[Fysiske rammer]
- ✎ 54 Jeg er bare helt igennem godt tilfreds med den måde, som jeg bliver modtaget og behandlet på i ambulatoriet. Stor ros til personalet og lægerne. Det er deres fortjeneste, at jeg er i live i dag, [flere] år efter, at jeg fik [kræft].
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 57 Meget positivt at man netop har indført en bestemt person til at tage sig af netop den behandling på de givne tidspunkter, så man undgår at skulle finde en til opgaven (altså gennemføre planlægning, hvor det er muligt!!!).
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] Godt
- ✎ 58 Der er altid koldt i venteværelset, og det trækker som regel også.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 59 Jeg/vi glædede os over den søde og venlige behandling af alle læger og sygeplejersker (trods travlheden).
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 64 En sag vedrørende papirer til anden afdeling vedrørende operation var blevet væk. Patienten skulle selv ringe til forskellige afdelinger. Ingen havde fået papirer, før der var gået godt en måned. Papirerne var havnet i en forkert bunke og var blevet væk.

Kommer til receptionen for at melde min ankomst. Man kommer til at stå i kø i ca. 15 minutter. Der er kun én person til at registrere alt. Patienter, der er behandlet, skal stå i samme kø for at få nye tider. Det er meget usmidigt for alle parter. Syge patienter kommer til at stå i køen længe. Det ville være på sin plads med et nummersystem, så man kunne gå hurtigt til venteværelset. Systemet virker meget gammeldags og uhensigtsmæssigt.
- ✎ 67 Planlægge bedre. Uoplyst
Informere bedre.
Manglede en patient, der skulle have behandling.
For lidt personale giver stress. Ikke rart for patienter.
Det fungerede bedre på den afdeling, hvor jeg fik behandling før.
Informere om evt. lang ventetid.
Hyggeligere behandlingsområde.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje, Ventetid]
- ✎ 68 Perfekt relation til patienter.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 72 Desværre fik lægen ikke skrevet i journalen [i efteråret], at jeg var rask, og desværre fik sekretæren ikke sendt [et par] måneders patientjournal til SOS, som vi aftalte. Så jeg var måske ikke forsikret på den efterfølgende ferie []. Efterfølgende har ambulatoriet glemt at indkalde mig til MR-scanning!
[Kvalitet i behandling] Godt
- ✎ 73 Informere bedre (der var meget travlt). Tage mere hånd om patienten og dennes pårørende. Lokalerne er små og gamle.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Pleje] Godt
- ✎ 74 Bring ventetiden ned, eller giv mulighed for at foretage sig noget meningsfyldt! Informationsniveau, samtaler og kendskab til sygeforløbet er aldeles personafhængigt. Billederne i venteværelserne er direkte deprimerende! [].
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid] Godt
- ✎ 75 Ambulatoriet har været perfekt. Virkelig godt

-  78 En forbedring ville være en sandwich/frugt/drikkevareautomat. Godt
-  79 Venteværelset var lidt overfyldt, det virker kedeligt og stolene er dårlige. Godt
[Fysiske rammer]
-  80 Jeg synes, der er en virkelig varm og kærlig pleje og hjælp. Personalet får en til at føle sig som Virkelig godt
den eneste ene. Det har man jo nok brug for i denne situation.
[Relationer til personale]
-  81 Meget tilfreds, møder altid smilende personale []. Godt
[Relationer til personale]
-  84 Der kunne godt være et ur i begge venteværelser. Godt
[Fysiske rammer]
-  88 Hvis der skal tages en blodprøve før besøg, skal den nu tages en eller flere dage før, hvilket Godt
kræver to ture [] til Aarhus, hvilket er en fordobling af udgiften til transport. Min læge bor [i
Aarhus C], så Amtssygehuset er samme afstand. Før var der blodprøve en time før.
-  89 Fantastisk behandlingsforløb. Venligt og kompetent personale. Virkelig godt
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
-  90 Selve kemobehandlingen er ret kortvarig, men ventetiden, inden den kan igangsættes, virker Godt
meget lang. Mange timer, så der går det meste af en dag, før man er færdig. Jeg kan ikke vur-
dere, om det er nødvendigt med så lang ventetid.
[Ventetid]
-  91 Jeg har virkelig følt mig godt tilpas på afdelingen. Jeg kan rigtig godt lide, at personalet kender Godt
en, og man føler, selv efter det er [flere] år siden, jeg kom der første gang, at de stadig er inter-
esseret i en og husker en. Ventetiden kan være meget lang, og det er træls.
[Relationer til personale, Ventetid]

