

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Hæmatologisk ambulatorium Holstebro**

**Medicinsk afdeling**

**Hospitalsenheden Vest**

**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](mailto: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:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	283
Afsnittets svarprocent:	71%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



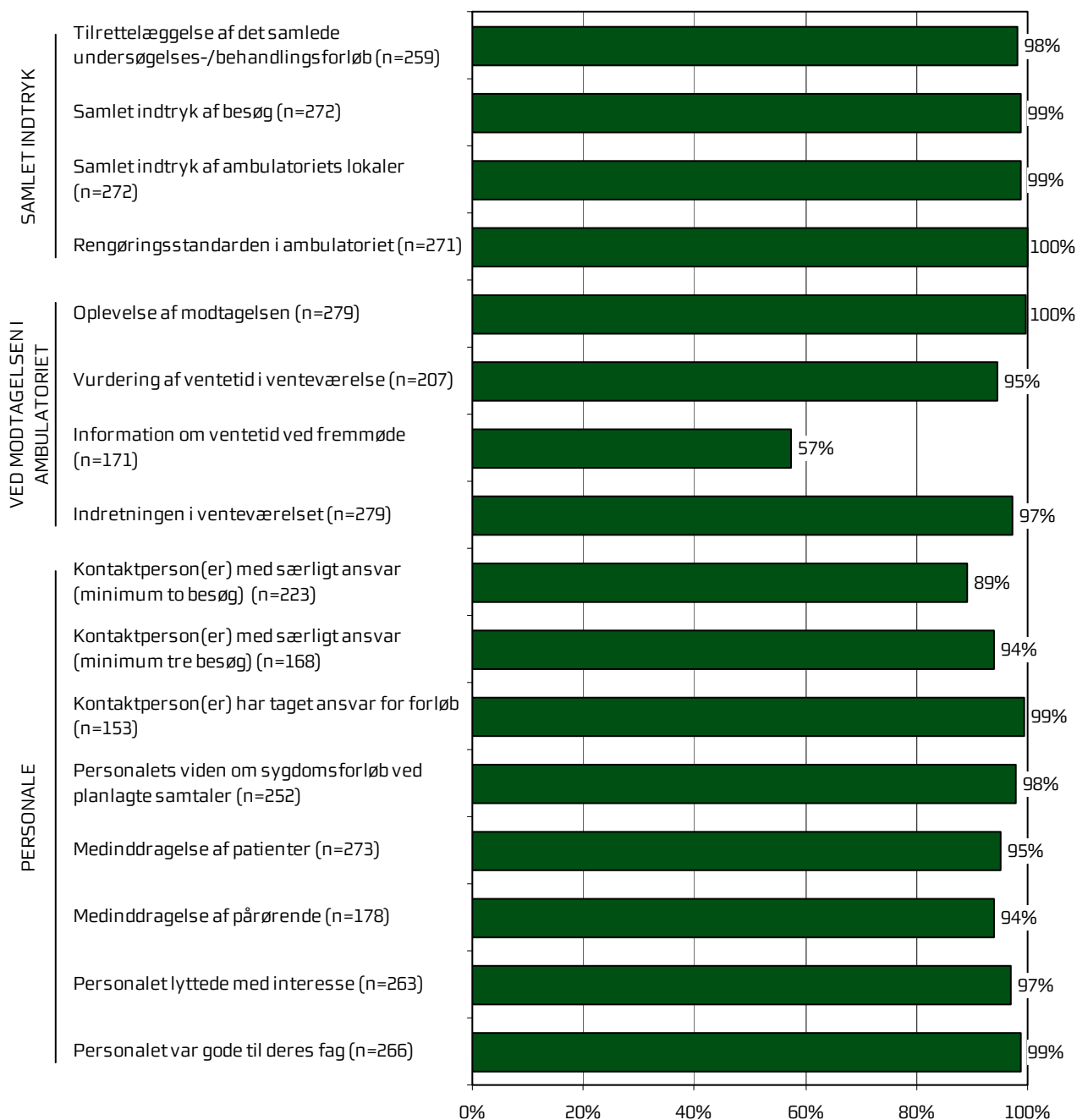


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

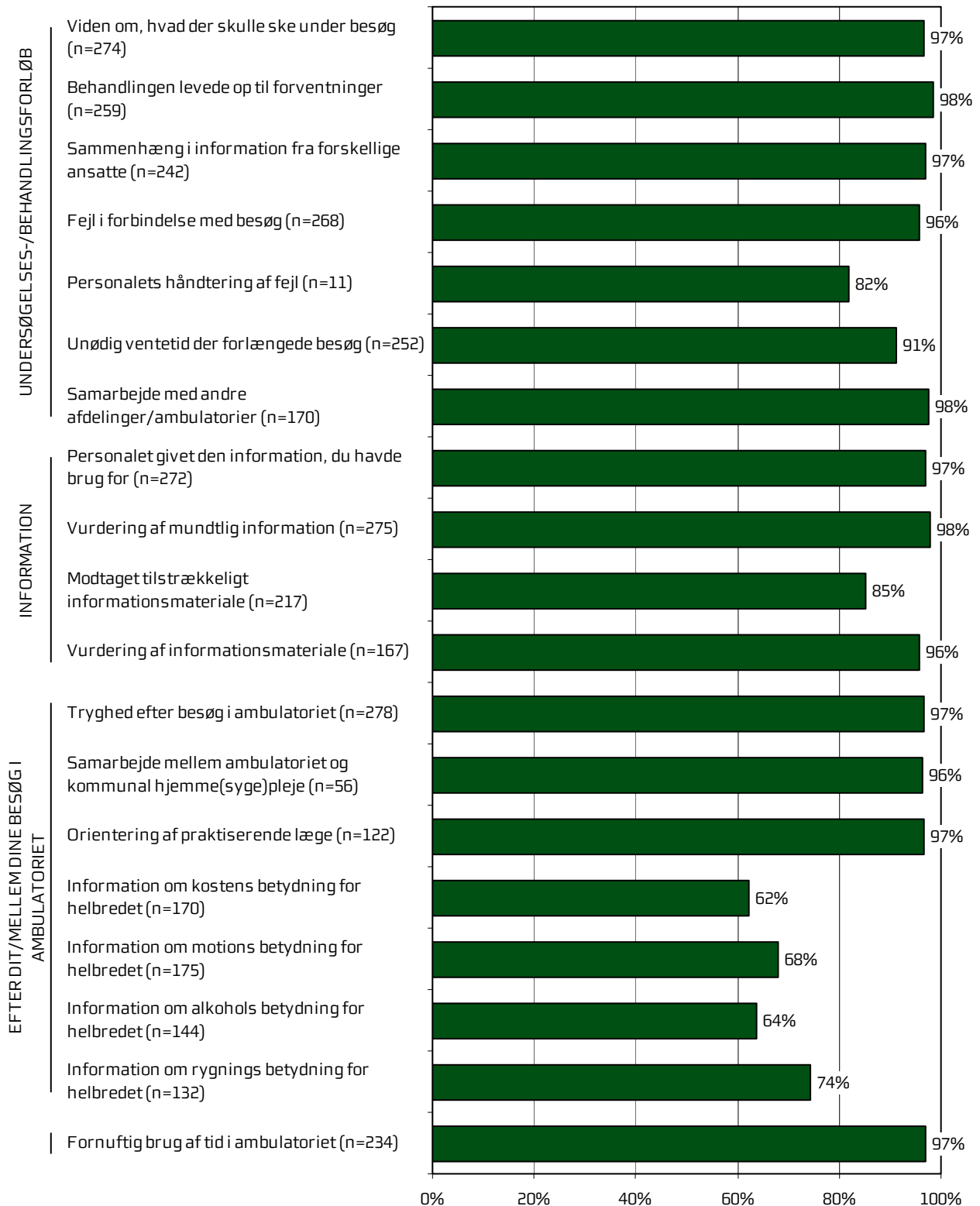
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Hæmatologisk Ambulatorium Holstebro

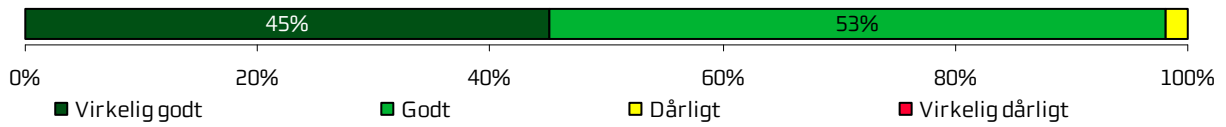
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

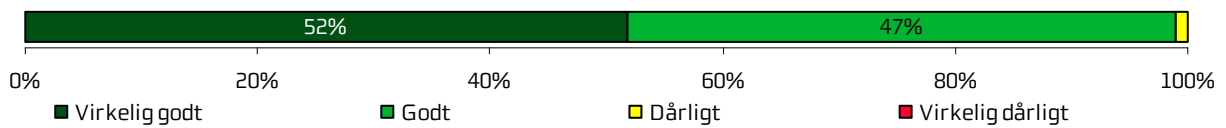
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

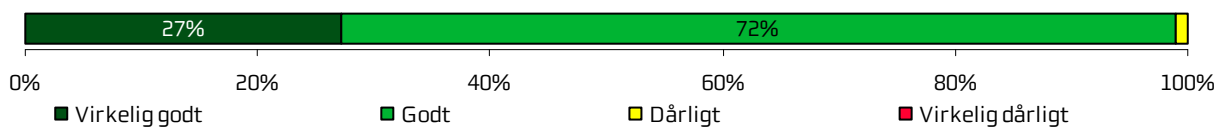
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=259)



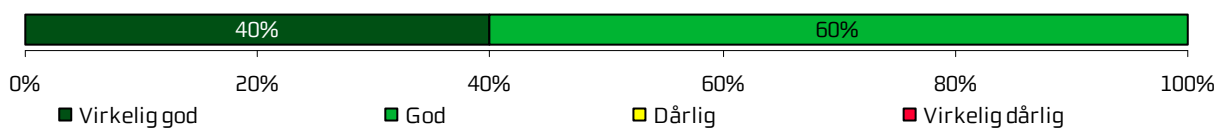
Samlet indtryk af besøg (n=272)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=272)



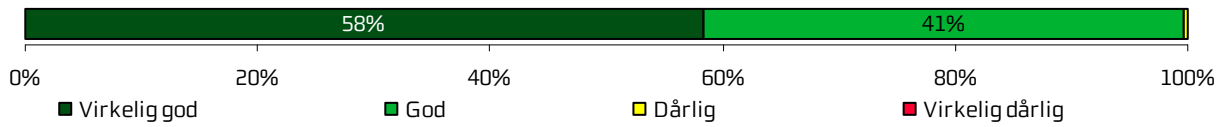
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=271)



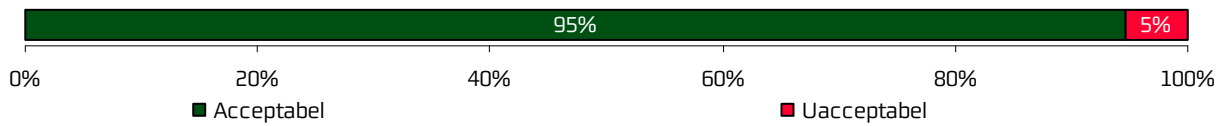
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	99 %	100 % *	100 % *	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	99 %	98 %	98 %	100 %	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	99 %	100 %	100 %	96 % *	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

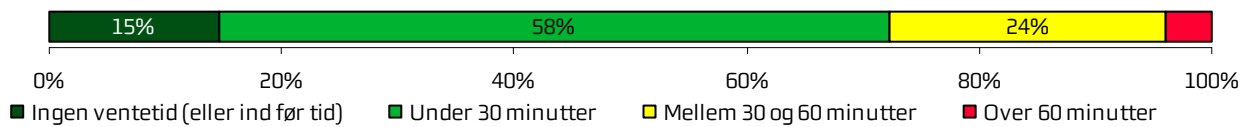
Oplevelse af modtagelsen (n=279)



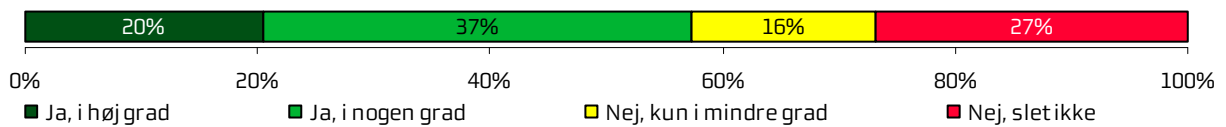
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=207)



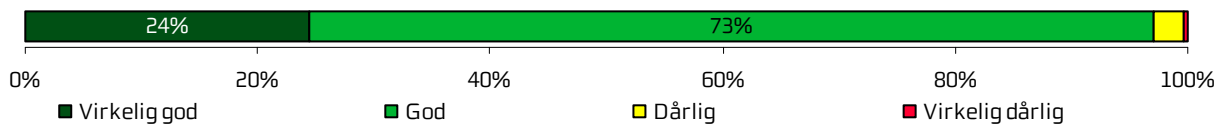
Længde af ventetid i venteværelse (n=198)



Information om ventetid ved fremmøde (n=171)



Indretningen i venteværelset (n=279)

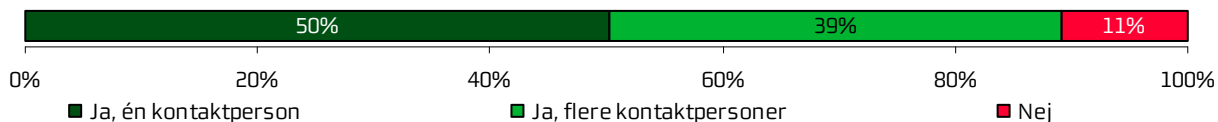




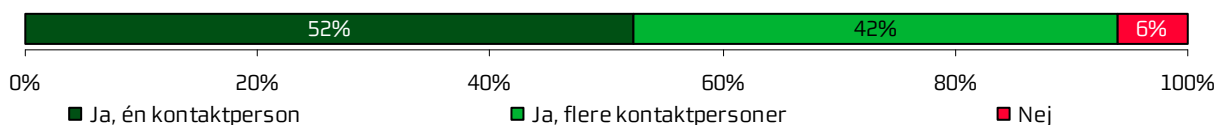
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	100 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	97 %	96 %	99 % *	87 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	57 %	54 %	57 %	76 % *	23 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	97 %	96 %	96 %	98 %	78 % *	89 % *

## Personale

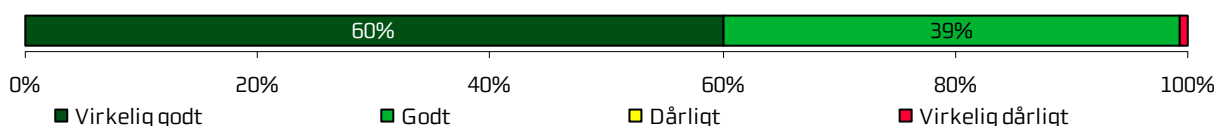
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=223)



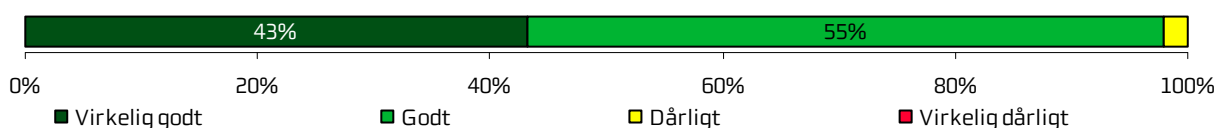
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=168)



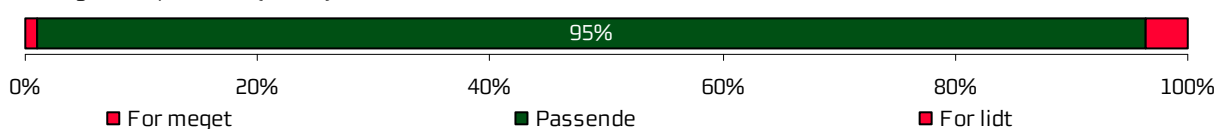
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=153)



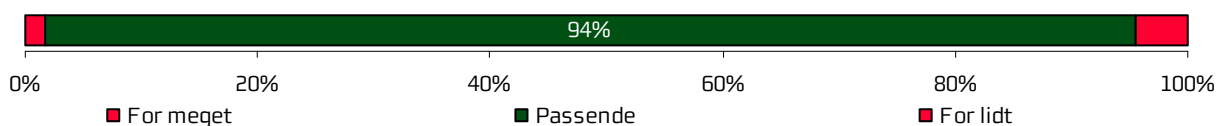
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=252)



Medinddragelse af patienter (n=273)



Medinddragelse af pårørende (n=178)



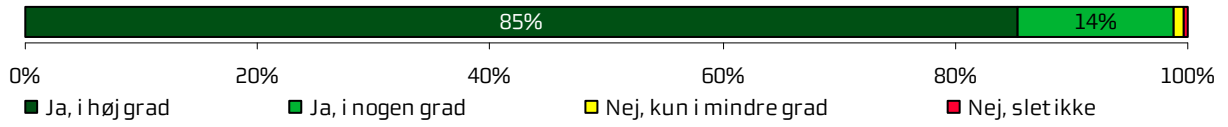
Personalet lyttede med interesse (n=263)



	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)	89 %	93 %	95 % *	90 %	64 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	94 %	95 %	98 %	96 %	69 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	100 %	98 %	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	99 %	99 %	100 % *	91 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	97 %	97 %	99 % *	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	95 %	98 %	97 %	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	99 % *	99 %	100 % *	92 % *	95 % *

### *Personale (fortsat)*

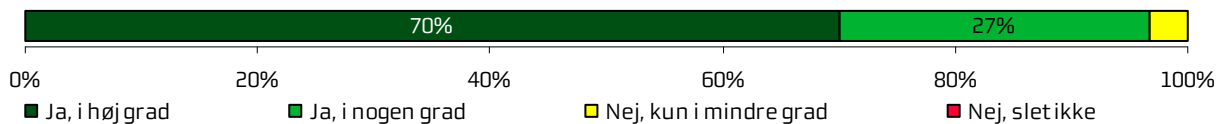
Personalet var gode til deres fag (n=266)



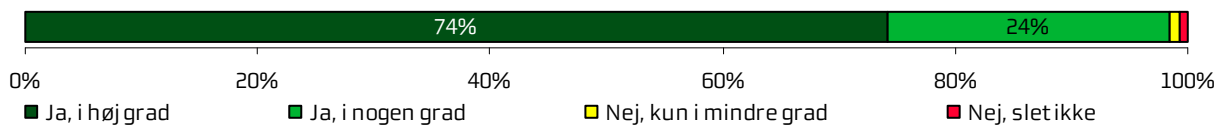
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	100 %	100 %	94 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=274)



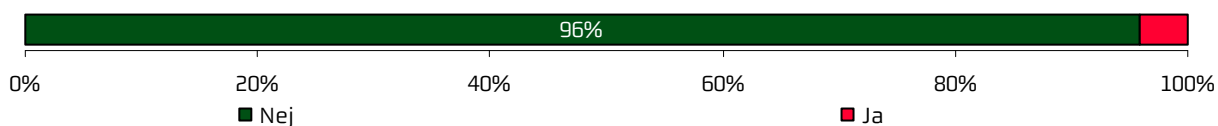
Behandlingen levede op til forventninger (n=259)



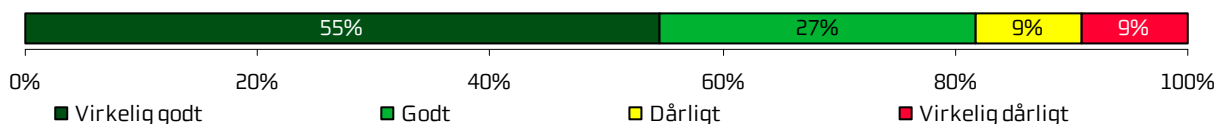
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=242)



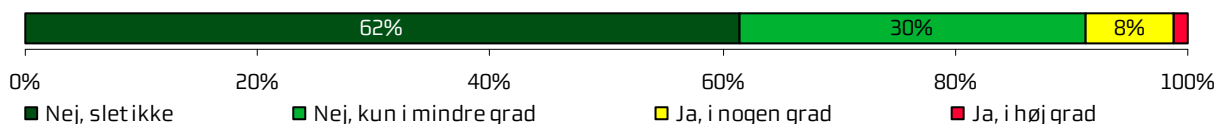
Fejl i forbindelse med besøg (n=268)



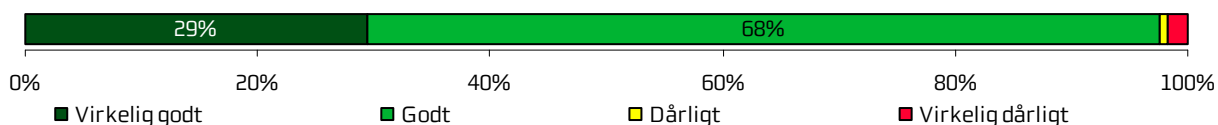
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=252)



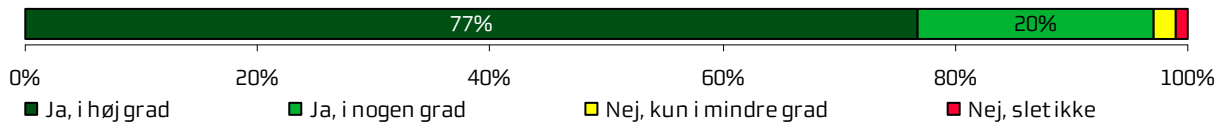
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=170)



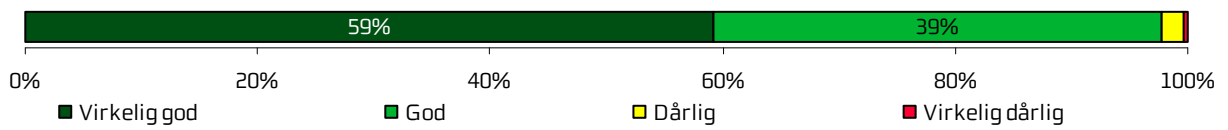
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	98 %	83 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	99 %	99 %	99 %	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	98 %	99 %	100 % *	89 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	98 %	96 %	100 % *	91 % *	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	82 %	80 %	90 %	88 %	56 %	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	88 %	87 %	98 % *	72 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98 %	99 %	99 %	100 % *	91 % *	95 % *

## Information

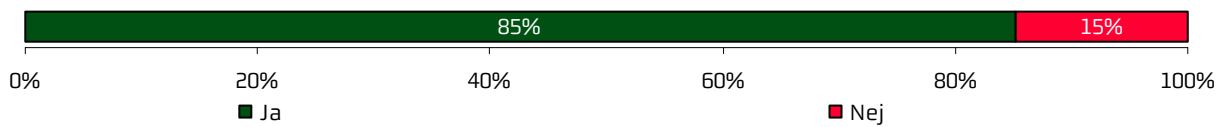
Personalet givet den information, du havde brug for (n=272)



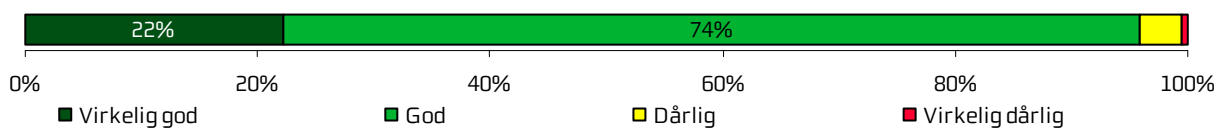
Vurdering af mundtlig information (n=275)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=217)



Vurdering af informationsmateriale (n=167)





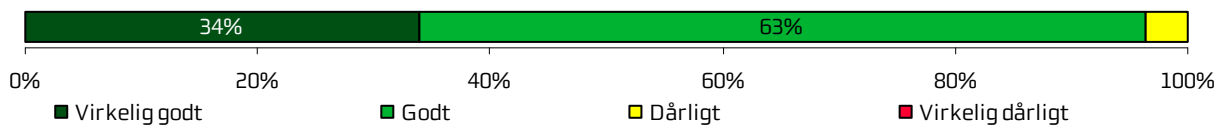
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	98 %	97 %	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	100 % *	92 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	85 %	-	-	99 % *	70 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	96 %	-	-	100 % *	89 % *	95 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

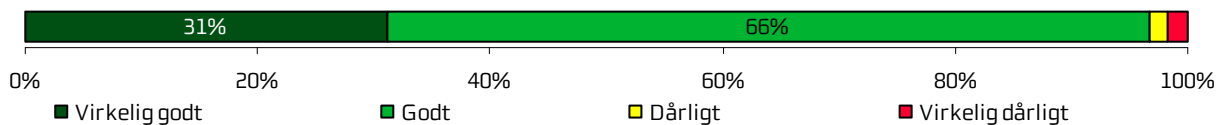
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=278)



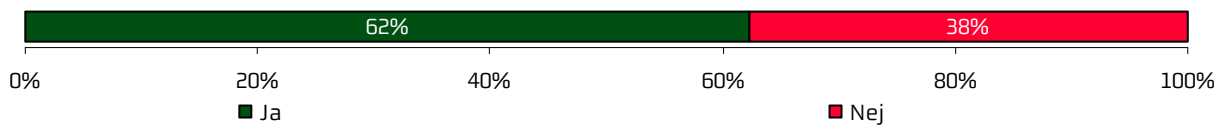
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=56)



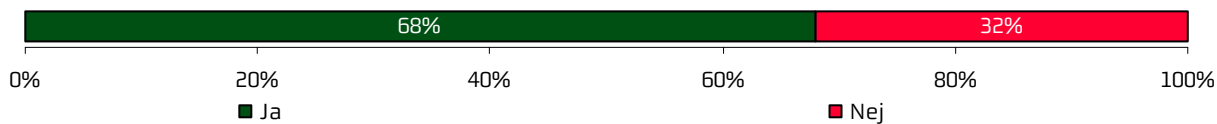
Orientering af praktiserende læge (n=122)



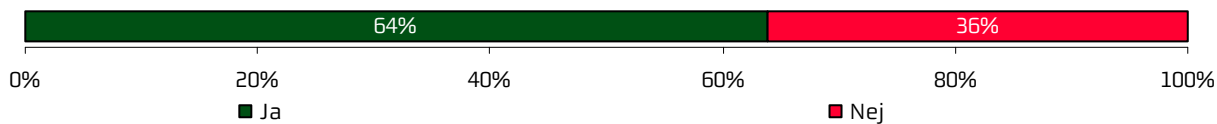
Information om kostens betydning for helbredet (n=170)



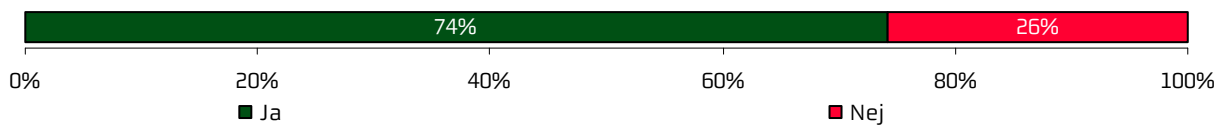
Information om motions betydning for helbredet (n=175)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=144)



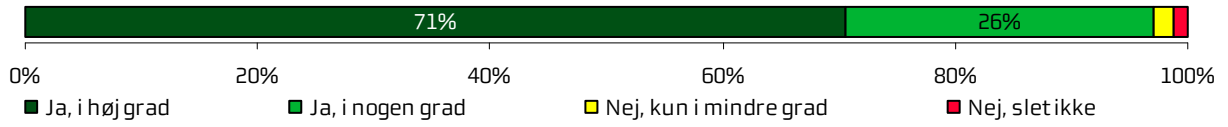
Information om rygningens betydning for helbredet (n=132)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	99 %	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	95 %	98 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	97 %	94 %	97 %	76 % *	87 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	62 %	-	-	94 % *	36 % *	59 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	68 %	-	-	94 % *	34 % *	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	64 %	-	-	84 % *	35 % *	55 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	74 %	-	-	87 % *	44 % *	63 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=234)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	98 %	100 % *	94 % *	96 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

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

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

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	12
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	8
Pleje	6
Relationer til personale	19
Ventetid	2

## Hæmatologisk ambulatorium Holstebro

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Hæmatologisk ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
3	Den er god og personlig.	Virkelig god
6	På andet sygehus havde jeg kun én læge, NN. I Holstebro har jeg haft mindst fem læger.	God
8	Det var virkelig flot, at man blev modtaget med smil hver eneste gang, og at personalet "kendte" en og taltale en ved navn, og man følte, man er en vigtig person og ikke blot et nummer i dagsordenen. Tusind tak for det.	Virkelig god
12	Det kan ikke blive bedre. Flinke mennesker.	Virkelig god
13	Man bliver modtaget af nogle søde og rare sygeplejersker, de er gode til at hjælpe, når man kommer.	God
14	Har været der så mange gange. Jeg går bare ind og venter.	God
19	Altid sødt og venligt personale.	Virkelig god
29	Sygeplejerske kom og tog imod. Venligt meddelte ventetid, en time. Men OK, for aftenen var sat af (måske akutte patienter, ok). Mødetid kl. 19.30, færdig kl. 21.	God
30	Altid venlig og med et smil.	God
31	Ualmindeligt søde, venlige, hjælpsomme og meget kompetent og professionelt personale.	Virkelig god
36	Har altid fået en god behandling og forklaring af både sygeplejersker og læger.	Virkelig god
37	Alle er smilende og venlige og kalder mig ved fornavn, så man føler sig velkommen.	Virkelig god
38	De er alle glade og hjælpsomme, og jeg føler mig "hjemme", da jeg har gået her i flere år.	Virkelig god
40	Jeg er tilfreds med forholdene.	Uoplyst
41	Mødt med venlighed og hjælpsomhed.	Virkelig god
46	Er meget taknemmelig for, at der er hjælp til at komme fra afdelingen til laboratoriet og retur. Tak.	Virkelig god
47	Jeg er [et stykke hjemmefra, når jeg] bliver behandlet i Holstebro. Hvis mine blodprøver blev taget i [min hjemby] en eller to dage før behandlingen, og jeg fik udleveret medicin, som jeg kunne tage om morgenen, ville jeg spare meget ventetid.	God
48	En sygeplejerske så mig fra modtagerkontoret, kom frem, hvor jeg sad, og bød flinkt velkommen og gik så igen. Derudover var hun aldrig for nær inklusiv ved og under indlæggelsen.	Virkelig god
49	MAN BLIVER ALTID MODTAGET med et "velkommen til" og med smil på. Det kunne ikke være bedre.	Virkelig god
50	Meget venligt personale.	God
52	God service og venlige mennesker.	God
53	Ville være rart, at patienter ikke skulle drøfte deres situation blandt de patienter, der sidder og venter.	God
54	Nærhed. Godt humør. Respekt. Seriøsitet.	Virkelig god
58	Altid søde og venlige.	Virkelig god
59	Rigtig god og venlig. Professionelt.	Virkelig god



✎ 60	Altid søde og smilende.	Virkelig god
✎ 62	Altid hjertelig, venlig, personlig og imødekommende. Føler mig set og hørt som menneske. Personalet gør det nemmere at være kronisk syg.	Virkelig god
✎ 64	LANG VENTETID!!!	God
✎ 65	Ingen eller meget kort ventetid. Smil og god stemning. Ved mine besøg har jeg to venteværelser, et til blodprøvetagning og et til efterfølgende samtale. Begge er ok.	Virkelig god
✎ 70	Altid smilende og flinke mennesker.	Virkelig god
✎ 71	Meget sødt og hjælpsomt personale.	Virkelig god
✎ 72	Nej.	God
✎ 75	Altid søde og behjælpelige og kan tage en frisk bemærkning.	Virkelig god
✎ 76	En rigtig god ting at blodprøver tages og analyseres hurtig og effektivt.	Virkelig god
✎ 77	Alle er søde og venlige med et velkommen. Der findes ikke en bedre velkomst. Altid dejlige drikkevarer.	Virkelig god
✎ 79	Bliver altid modtaget med et venligt smil og en hilsen.	Virkelig god
✎ 81	Utroligt søde piger.	Virkelig god
✎ 85	Der er altid tid til et smil og et venligt ord, selvom jeg kan se, at der er travlhed.	Virkelig god
✎ 87	Er flere gange blevet totalt glemt i venteværelset.	Dårlig
✎ 89	Når man nu er i den situation, at man har brug for at komme sådan et sted, kan man ikke komme et bedre sted hen, så bevar endelig denne afdeling i Holstebro.	Virkelig god
✎ 90	De var så søde, da jeg kom. Mine to kontaktpersoner er de sødeste personer, jeg nogensinde har mødt på alle de hospitaler, jeg har været på.	Virkelig god
✎ 92	Åben og imødekommende.	Virkelig god
✎ 94	Der er altid venligt personale.	Virkelig god


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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hæmatologisk ambulatorium Holstebro</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
5	Jeg måtte selv påpege en særlig blodprøvetagning ved næste besøg.	Virkelig godt
10	Jeg fik de forkerte piller udleveret en enkelt gang, [for mange mg]. Jeg henvendte mig og fik [den rette mængde mg] i stedet for. Det var ikke min sædvanlige sygeplejerske.	Godt
23	Fejlmedicinering op til flere gange.	Godt
25	Ingen.	Uoplyst
37	Små fejl, som medicin, der blev sat til en time, som skulle være over to timer, men det vidste jeg jo selv. Det var en anden sygeplejerske end min faste, så ok.	Virkelig godt
39	Glemte mig i to timer. Kom ellers som første patient.	Virkelig godt
50	Efter at der var konstateret [kronisk sygdom], fik jeg besked på, at der ikke var nogen behandlingsmulighed.	Virkelig dårligt
53	Forkert dosis medicin givet.	Godt
55	Fik piller, som man vidste, jeg ikke kunne tåle.	Dårligt
62	Fik ved en sum af uheldige omstændigheder et forkert præparat, som jeg ikke kan tåle.	Virkelig godt
67	Ingen.	Uoplyst
70	INGEN!	Uoplyst
84	Ingen fejl.	Uoplyst

## Hæmatologisk ambulatorium Holstebro

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hæmatologisk ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Alt i alt en god oplevelse efter omstændighederne.	Virkelig godt
7	Stress.	Dårligt
8	Der var yderst stor interesse samt forståelse for mig. Jeg har virkelig fået fantastisk professionel hjælp.	Virkelig godt
9	Når man får taget blodprøver i Herning, hvor jeg bor, er det for mig ikke relevant at skulle køre helt til Holstebro for at få at vide, at blodprøverne er uændret (har ikke bil).	Uoplyst
10	Jeg synes, at sygeplejerske og læger har gjort et GODT STYKKE ARBEJDE.	Virkelig godt
12	Jeg føler mig utroligt tryk under hele behandlingen.	Virkelig godt
17	Et rutinebesøg. Men mange gange er det forløbet mere rodet, inden vi fandt rytmen i rutinebesøgene. Sygeplejersken satte ofte mange ting i gang på en gang og rodede rundt i det, glemte hvad hun var i gang med, informerede ikke lægen om, hvor jeg var, eller gik i gang med noget, og løb så fra det for at blande sig i de andre sygeplejerskers arbejde. F.eks. var hun ved at tage infusionsnålen ud, men måtte så gå og blande sig i om en anden patient havde feber.	Godt
21	Så vidt jeg kan vurdere, er det et meget velfungerende ambulatorium med velfungerende og sammenarbejdende personale, som efter min vurdering har et godt overblik og et godt kendskab til patienterne.	Godt
25	Nej, alt er tilfredsstillende.	Godt
30	Fik et fortroligt forhold til sygeplejersker.	Godt
31	Nej, alt forløber planmæssigt med, at jeg er til kontrol en gang årligt. Meget stabilt.	Virkelig godt
43	Blodprøvetagning går hurtigt, og der er ingen ventetid, men så sidder man og venter for at tale med lægen. Har siddet og ventet 45 min.	Godt
49	Jeg er meget tilfreds, kun én gang synes jeg, de svigtede mig, og ikke gav mig den [behandling], som kunne give mig en bedre periode.	Virkelig godt
50	Efter et besøg på andet hospital og samtale der, kom der efter kort tid [besked] om behandling på hæmatologisk ambulatorium i Holstebro: Behandlingen gik ok og har det godt i dag, kontrol hver sjette måned.	Godt
59	Spørgsmål (både fra personalet og min side) er blevet besvaret fyldestgørende.	Virkelig godt
61	Nej.	Virkelig godt
62	Er udelukkende i kontakt med dygtige og yderst kompetente mennesker.	Virkelig godt
69	Da hele Edb-systemet var ude af funktion, er det ikke en normal kontrol, jeg var til ved den læge, som jeg går ved. Lægen ville skrive til mig, hvis der var noget uventet med blodprøverne, som var taget en uge forinden i Herning.	Uoplyst
70	Nej, altid godt.	Virkelig godt
75	Mange forskellige læger til at give resultat men håber, at de støtter sig til journal.	Virkelig godt
76	Hvis man selv er lidt aktiv i forbindelse med at aftale nye tidspunkter, kan man i høj grad blive fulgt af samme læge.	Virkelig godt
80	Jeg var hos den tredje læge på tredje besøg. Jeg var inde i cirka tre minutter og blev kigget lidt i halsen og følt på uden på tøj. Meget ligegyldigt.	Dårligt

 82 Nej.

Virkelig godt

## Hæmatologisk ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Hæmatologisk ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
8	Der blev gjort meget ud af at informere omkring situationen for mig, så man ikke var i tvivl omkring noget.	Virkelig godt
11	Har intet materiale modtaget.	Godt
13	Nej.	Godt
16	Kunne have været godt at vide, hvordan sygdommen kan udvikle sig med tiden, og hvilke symptomer der vil komme.	Godt
26	Lægerne er meget imødekommende og sygeplejerskerne meget søde.	Virkelig godt
31	Kun at den er meget relevant.	Virkelig godt
32	Jeg har modtaget informationsmateriale på andre sygehuse i forbindelse med min behandling der.	Virkelig godt
41	Det skriftlige materiale var helt i orden.	Godt
50	Information før behandling ikke god. Information under behandling ok.	Godt
51	Jeg forstår ikke, at jeg blev ordineret hjertemagnyl, der indeholder acetylsalicylsyre, når der står i pjecen, at man ikke må tage dette stof.	Godt
52	Mangler skriftlig materiale omkring den månedlige undersøgelse/behandling, jeg får.	Godt
53	Det var rimelig frustrerende at få at vide, at jeg kunne stille spørgsmål, for derefter at blive afvist med begrundelsen, at der ikke var sat tid af til det. Havde ved det første besøg fået udleveret informationsmateriale, der i den grad gav anledning til at stille spørgsmål og havde fået at vide, at jeg endelig skulle stille de spørgsmål, jeg havde brug for at få besvaret, og ved næste besøg blev jeg afvist med, at der kun var afsat 15 minutter til undersøgelsen og dermed ikke tid til at besvare spørgsmål. Det var ikke rart at skulle gå yderligere 14 dage, inden jeg kunne få spørgsmålene besvaret.	Godt
59	Jeg er yderst tilfreds!	Virkelig godt
63	Har kun fået mundtlig information.	Godt
80	Det var meget bedre på andet sygehus, jeg synes ikke, at de læger jeg møder hos jer har været særlig grundige.  På andet sygehus så jeg ikke mange nye læger.	Dårligt
91	Da det er første gang, at jeg er til kontrol hos jer, kan jeg kun sige, at det var en god og tryk oplevelse. Håber at det fortsætter.	Virkelig godt
93	Sygeplejerske ser man ikke alt for meget. Kun når man skal have ny tid. Ellers en ung læge NN.	Godt

## Hæmatologisk ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Hæmatologisk ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
4	Min kontaktperson, sygeplejerske NN, er jeg meget tilfreds med. Altid imødekomme.	Virkelig godt
8	Jeg er virkelig meget tilfreds med forløbet og er meget taknemmelig for, at alle behandlingerne vil blive foretaget i Region Midtjylland hos nogle virkelig kompetente læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
22	Alle, både læger og sygeplejersker, har altid været ualmindeligt søde og rare og behjælpelige. Det hele har altid være fin, fin. Upåklageligt.	Virkelig godt
24	Da jeg havde nogle bekymringer om min sygdom, og ringede til afdelingen, fik jeg en meget fin behandling, og blev taget meget alvorligt. Der blev i løbet af få dage sat gang i undersøgelser og udredning.	Godt
29	Godt på trods af ventetiden.	Godt
44	Venlig og imødekomme.	Virkelig godt
45	Er glad for at måtte ringe til afdelingen i tilfælde af ændret tilstand.	Godt
48	Hæmatologisk Ambulatorium fungerede meget godt i alle deres opgaveenheder, der bestod af information, undersøgelse, operation, afslutning (udskrivning) og planlagt opfølgning.	Virkelig godt
49	Jeg er overmådelig godt tilfreds med mine besøg på sygehuset. Hæmatologisk afdeling gør ALT, for at jeg skal have det så godt som muligt, og er der noget i vejen mellem behandlingerne, kan jeg bare ringe. Jeg har kun ros til Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
50	Efter at behandlingen var begyndt. OK.	Godt
62	Møder altid velvillighed og imødekommenhed, hvis jeg har brug for at ringe imellem behandlinger.	Virkelig godt
72	Jeg har [tidligere over en længere periode] været tilknyttet Holstebro samt [i efteråret 2013]. Ellers hæmatologisk afdeling på andet sygehus.	Virkelig godt
74	Da jeg bor [et stykke væk] og blev indkaldt [til to forskellige undersøgelser på to forskellige dage], havde jeg meget gerne set, at det var blevet koordineret, så jeg kunne have nøjes med én køretur til Holstebro.	Godt
77	Jeg kan ikke vurdere, om tre måneder er for lang tid mellem blodprøverne. Men til dato har de været stabile.	Virkelig godt
91	Jeg syntes, lægen spurgte om mange ting, som jeg havde svaret på, på andet sygehus, i de år jeg har gået til kontrol og behandling. Jeg går ud fra, at I har mine papirer derfra, så alle de spørgsmål kunne jeg godt have undværet. Det er svært at huske alle detaljer, for min sygdom og efter.	Virkelig godt

## Hæmatologisk ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Hæmatologisk ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	Jeg har fået det rigtig godt efter mit besøg på Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
3	Stolene i venteværelset bør være med rygstøtte. De andre er meget dårlige at sidde på []. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Ok.	Godt
7	Være bedre til at planlægge dagen, så man er fri for al den ventetid, der næsten altid er, når man forventer halvanden time, og det tager tre timer eller mere. [Ventetid]	Dårligt
8	Det er fantastisk at komme ned til jer, som ikke giver op, før en løsning er fundet. Har tidligere oplevet, at andre sygehuse/læger blot har givet op og sagt, at det jo var et problem, jeg måtte leve med. De varmeste anbefalinger til dette hospital. Tak for jeres hjælp. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
9	Meget søde og imødekommende sekretærer. Generelt meget flinkt personale, men [] spild af folks gode tid, at man bruger ca. fire timer på en konsultation, der tager fem minutter og kunne gøres pr. telefon eller mail. [Relationer til personale]	Uoplyst
10	Jeg er GODT TILFREDS.	Virkelig godt
11	Jeg har [lang tids] kørsel til Holstebro. Jeg får taget blodprøver [flere gange om året]. Herefter samtaler jeg med en læge i et til to minutter. Jeg kunne med fordel køre til [et andet sygehus, som er tættere på] minimum hver anden gang, da min sygdom er meget velbehandlet. Personalet er meget venlige! [Relationer til personale]	Godt
12	Jeg tror ikke, det kan gøres bedre.	Virkelig godt
15	Altid dejligt imødekommende personale. Dejligt, at der er kaffe på kanden og frugt, hvis mit blodsukker er lidt lavt. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
17	De lyttede, da jeg blev frustreret over at blive efterladt med en nål, der var ved at blive taget ud, fordi sygeplejersken ikke kunne vurdere, hvad der var vigtigt. [Kvalitet i behandling]	Godt
18	Jeg har kun været til ambulant behandling (blodprøve og lægesamtale []).	Virkelig godt
20	Personalet var topprofessionelt. De tager sig virkelig af deres patienter. De tager sig tid til at give en god information om sygdommen, både til mig og de pårørende. Jeg tror ikke, at nogen kunne gøre det bedre. Jeg er mere end taknemmelig for den behandling, som jeg får. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
22	Det hele var til og med kryds og slange.	Virkelig godt
24	Jeg oplevede, at en sygeplejerske havde en samtale med en [anden] patient i venteværelset. Der blev talt højt om sygdommen, og de observationer man havde gjort og ville gøre ved nye undersøgelser. Der blev givet råd om [forskellige ting]. Det var ubehageligt at overvære, men mest af alt tænker jeg, at det må være ubehageligt for den patient, der fik alle de oplysninger i et venteværelse med andre som tilhørere. Det ønsker jeg ikke at opleve, hvis der er information og spørgsmål, vil jeg ønske, at [der er] et rum, hvor det kan foregå. [Kommunikation og information]	Godt
27	Personalet er meget imødekommende, venlige og smilende. [Relationer til personale]	Virkelig godt

## Bilag 1

---

✎ 28	Et stort ønske, flere p-pladser!!! Et utrolig veloplagt og venligt personale. Det gælder alle. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 29	Fin modtagelse. Lang køretur fra [mit hjem]. Ventetid en til halvanden time. Undersøgelse i Viborg, som er lidt nærmere og kender stedet. [Ventetid]	Godt
✎ 31	Vedrørende rengøring: Måske et problem med manglende mandskab og stramme økonomiske vilkår. Men ikke desto mindre et væsentligt emne, også på et sygehus eller ambulatorium. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 32	Jeg har kun mødt venlige og forstående læger og sygeplejersker i ambulatoriet. Det gælder også øvrige ansatte, som jeg har været i forbindelse med. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 33	Dejligt med kaffe, frugt og andre drikke. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 34	Dejligt stort og lyst venteværelse, men der mangler stole til patienter og pårørende med rygproblemer. Gode, store undersøgelsesrum. God atmosfære i ambulatoriet. Man føler sig velkommen! [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 35	Jeg føler mig godt tilpas og velkommen på afdelingen.	Virkelig godt
✎ 37	Har kun godt at sige om afdelingen og personalet. Er glad for at komme der, når det nu er nødvendigt.	Virkelig godt
✎ 38	Dejligt med en sofa i venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 42	Jeg har været med min mand [mange] gange i 2013 i ambulatoriet, hvor han har fået blod, og både han og jeg har fået en rigtig god behandling, venlig omsorg og forståelse, og virkelige "varme hænder". Det betyder meget som pårørende at mærke omsorg for svage folk. Ti point ud af ti mulige. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
✎ 43	Jeg er blevet flyttet fra andet sygehus til Holstebro Sygehus efter endt kemobehandling. Altid den samme kontaktperson på det andet sygehus. På Holstebro sygehus er det en ny sygeplejerske hver gang (er der hver måned). Var mere tryk ved personalet på det andet sygehus. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
✎ 48	I forhold til at sygehuset er byggemæssigt præget af alderdom (ændring undervejs), gjorde ambulatoriet det særlig godt. PS. Erfaringen på ambulatoriet var og er så fin, at jeg har ladet mine omgivelser få del i det.	Virkelig godt
✎ 49	Jeg er kommet til behandling og kontrol siden 2010 på Hæmatologisk Dagafsnit Holstebro, og der er et utrolig godt arbejdsklima på afdelingen. Man bliver budt velkommen, og man bliver spurgt om, hvordan man har det, og de har altid tid til mig, når jeg møder. Jeg synes at, alle på afdelingen gør tingene rigtigt. Så det er OK :-). [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
✎ 50	Meget skiftende læger under besøgene. Sundhedspersonalet/sygeplejersker [] meget omsorgsfulde. Helt ok. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎ 54	Der er altid pyntet med blomster og levende lys ved ekspeditionsskranken. Jeg er taknemmelig for, at jeg ikke har de lange transporter til afdelingen. Nuværende er 50 km. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 55	Personalet på afdelingen er super gode. Men med skiftende læger hver gang går noget til spilde, da man ikke kommunikerer lige godt med alle. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎ 56	Alle på afdelingen er bare søde og venlige. [Relationer til personale]	Virkelig godt



✎ 57	De skulle udskifte stolene i venteværelset, dem sidder man forfærdeligt på. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 58	Bliver altid ringet op, hvis der er noget, der skal tages hånd om.	Virkelig godt
✎ 63	Udskift stole i venteværelset (sidder elendigt). [Fysiske rammer]	Godt
✎ 66	Venligt, imødekommende og serviceminded personale. God information under hele forløbet med [enkelte] undtagelser [], som jeg husker det! [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
✎ 68	Min kontaktsygeplejerske møder mig med stor venlighed og tager sig godt af mig. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 69	En usædvanlig dag såvel for patient som for hele personalet.	Uoplyst
✎ 73	Som patient får man en god modtagelse og en god information om [sygdomsforløbet]. Stor tak til afdelingen. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 75	Personalet er flinke og imødekommende, også når vi gerne vil have en passende tid til næste besøg. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 78	Man kan altid få svar og oplysninger, hvis man stiller relevante spørgsmål. Personalet er meget SERIØSE og OMHYGGELIGE i mit behandlingsforløb. Venteværelset: stole uden ryglæn? [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 80	Jeg ønsker mig bare en læge, jeg føler mig tryk ved. Undrer mig meget over, at det, der ligger på mig fra to andre sygehuse, ikke kan ses af lægerne i Holstebro. Jeg ville gerne, at de kunne se, hvad jeg har været igennem. Meget søde sygeplejersker og sekretærer. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 83	De ansatte på ambulatoriet har en fantastisk evne til at tage hånd om én. Også selvom det ikke er ens kontaktperson, man møder. Man bliver mødt af alle med et smil og tituleret ved fornavn, ligesom de kender ens sygehistorie. De signalerer ro, selvom de har fløjtende travlt. De interesserer sig for hele personen og forstår vigtigheden af, at en tryk person helbredes hurtigere end en utryk. Stor ros til hele personalet i ambulatoriet!! [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 85	Jeg synes, at alle på Hæmatologisk Dagafsnit er meget dygtige og har stor empati for deres patienter. Hvis alle var som dem, ville vores sundhedsvæsen være et godt og varmt sted at komme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 86	Personalet har en meget positiv holdning. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 88	Det er et meget engageret personale, hvor man føler, at samarbejdet er sat i højsædet. Så ti med en pil op. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 93	Altid friske drikke. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 94	Mit helhedsindtryk er, at der er en god og rar stemning, og en venlighed som er dejlig, når man er der. [Pleje]	Virkelig godt





