

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på  
D6  
ONKOLOGISK AFD. D  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Information .....	20
	Fejl .....	22
	Servicestandard .....	24
	Sammenhæng i forløb .....	26
	Forbedret helbred og inddragelse .....	28
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	31

## 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

### Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

### Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	123
Besvarelser fra patienter:	88
Afsnittets svarprocent:	72%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

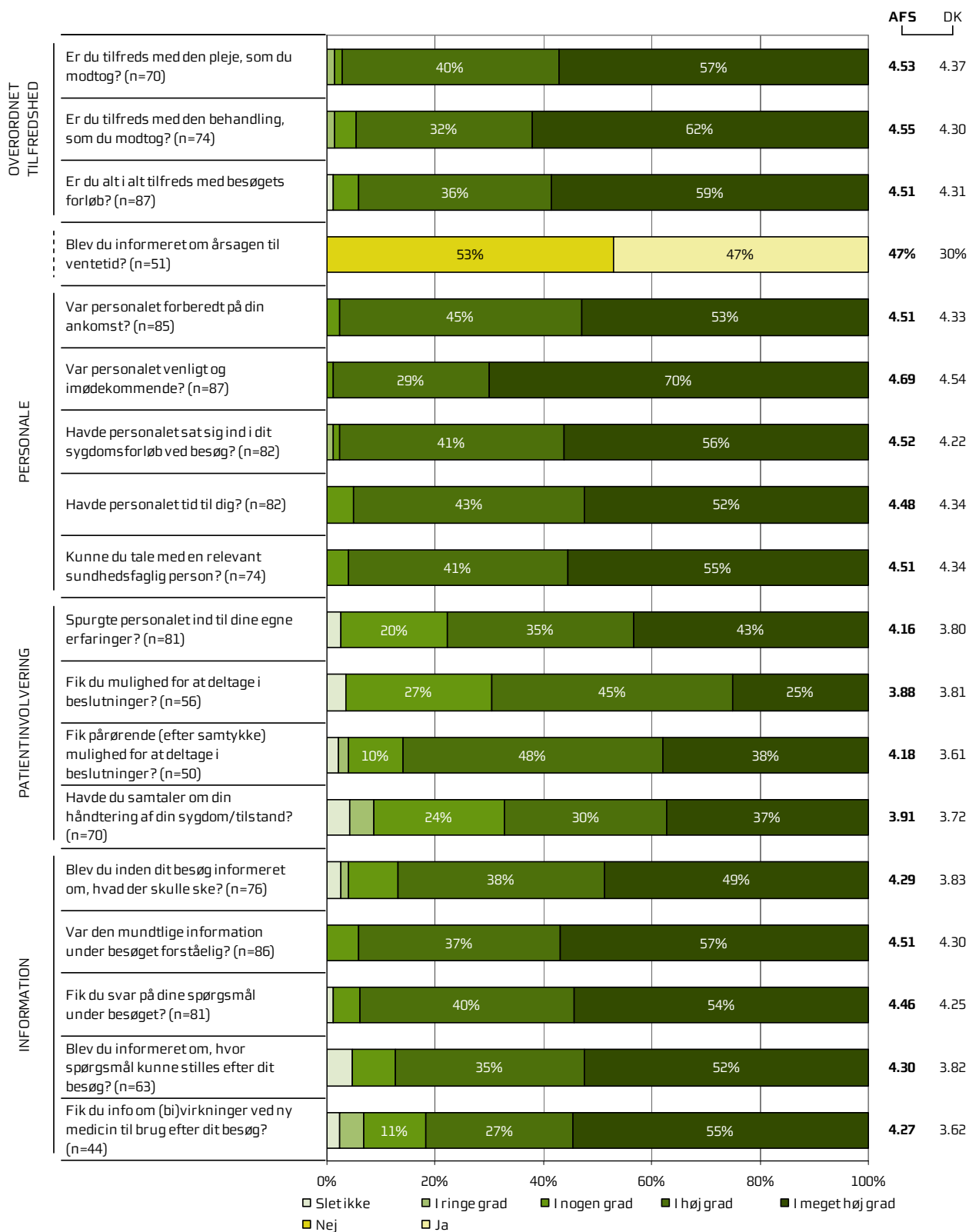
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

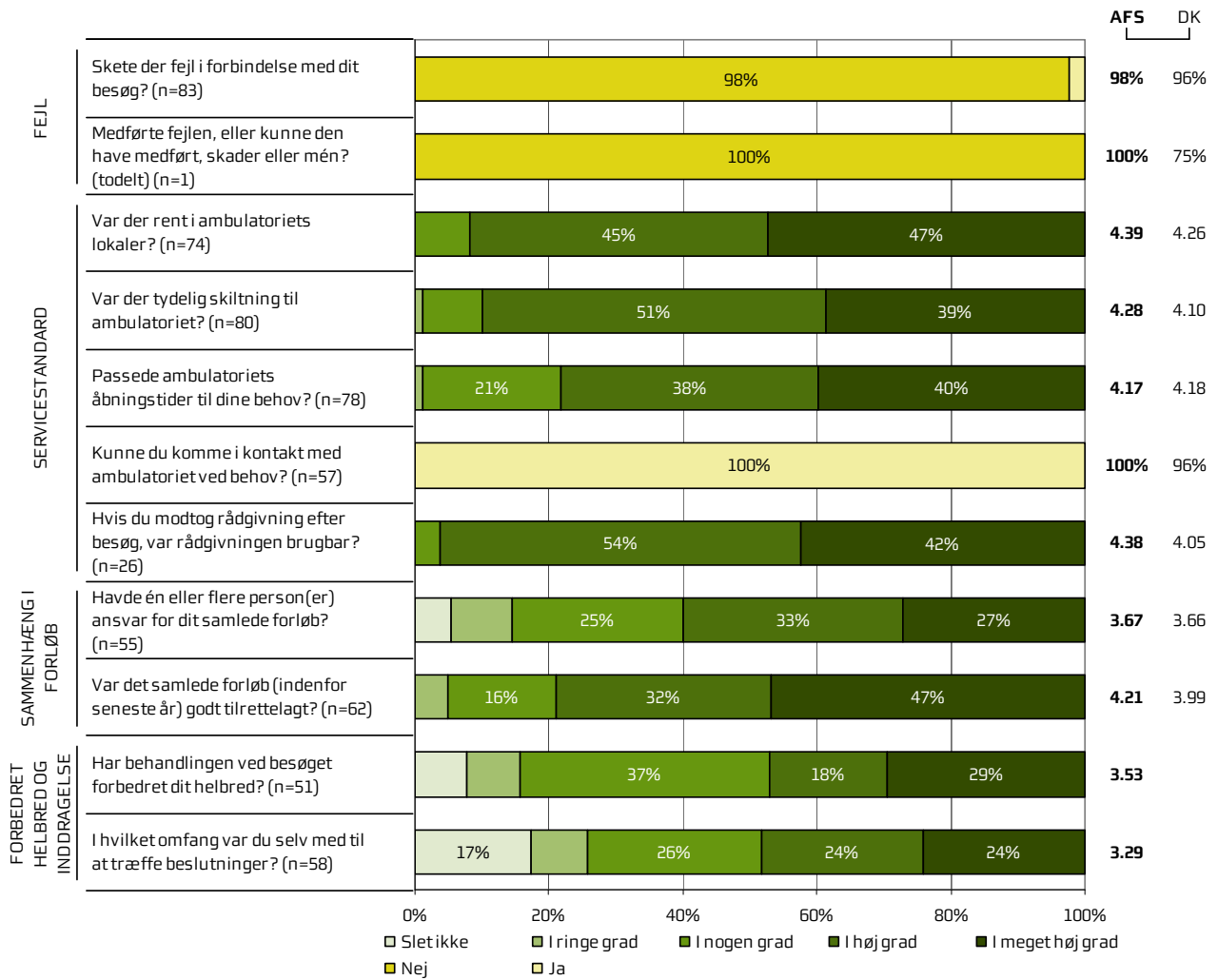
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

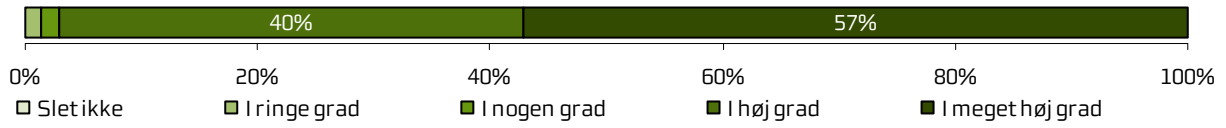
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

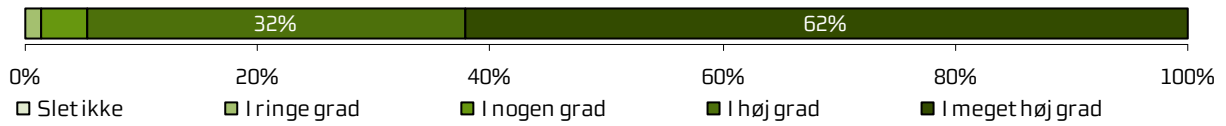
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

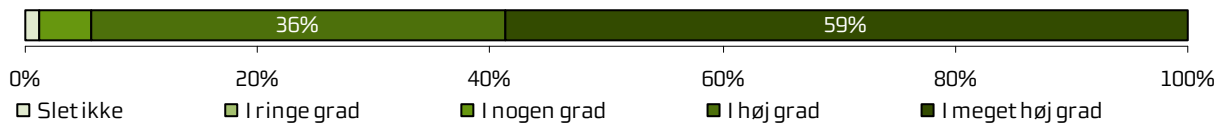
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=70)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=74)



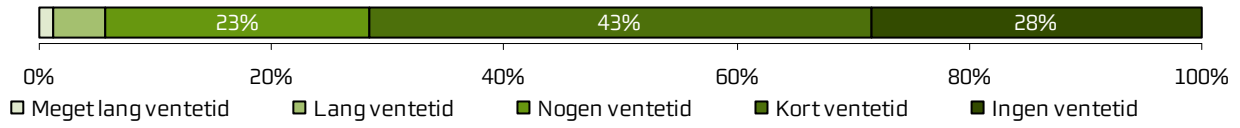
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=87)



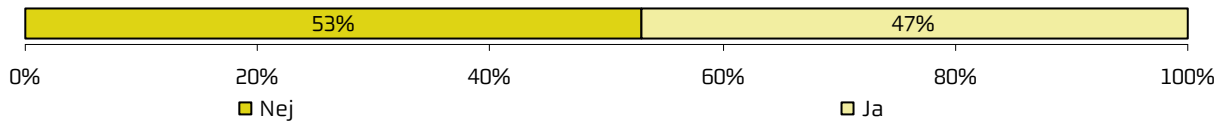
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,53		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,55		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,51		4,31	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=88)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=51)

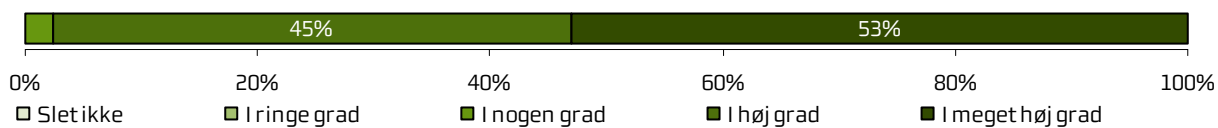




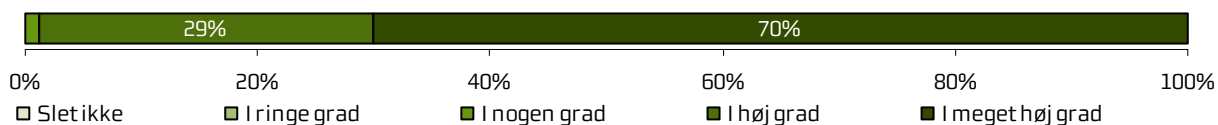
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,93		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		47 %	30 %	

## Personale

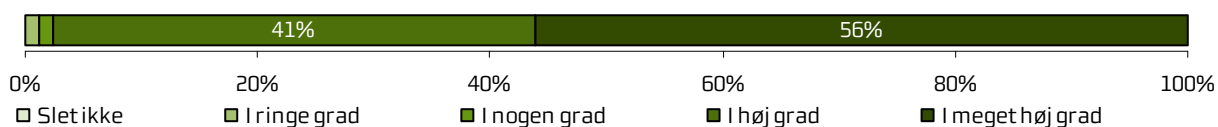
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=85)



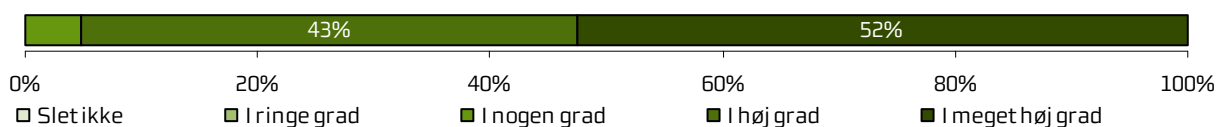
Var personalet venligt og imødekommende? (n=87)



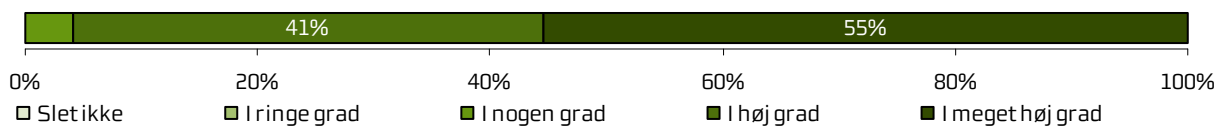
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=82)



Havde personalet tid til dig? (n=82)



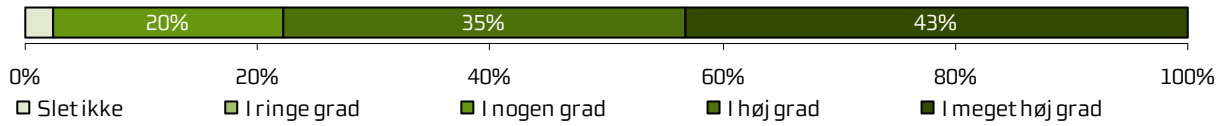
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=74)



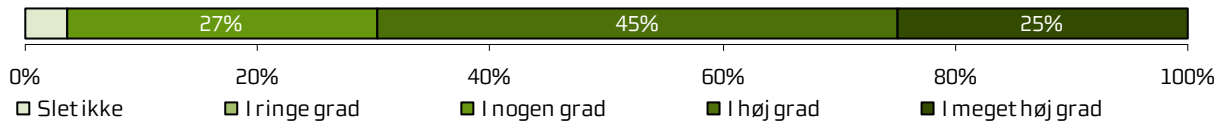
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,51		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,69		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,52		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,48		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,51		4,34	

## Patientinvolvering

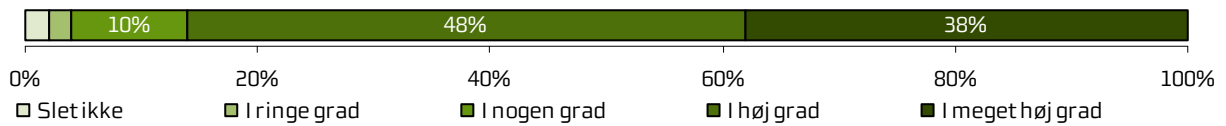
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=81)



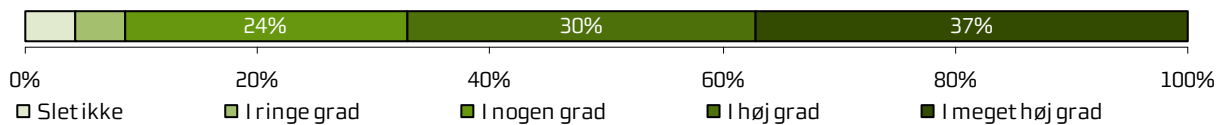
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=56)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=50)



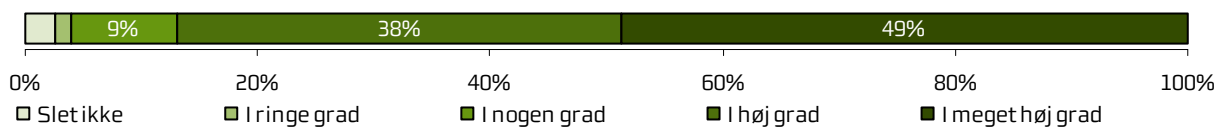
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=70)



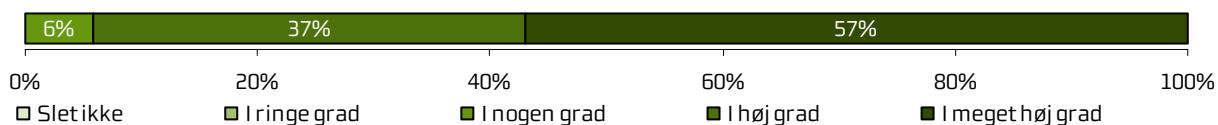
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,16		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,88		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,18		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,91		3,72	

## Information

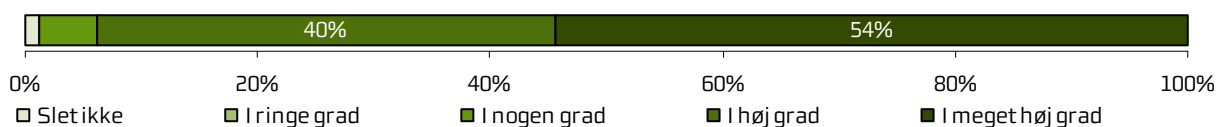
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=76)



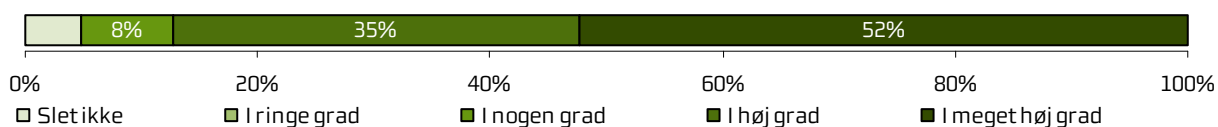
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=86)



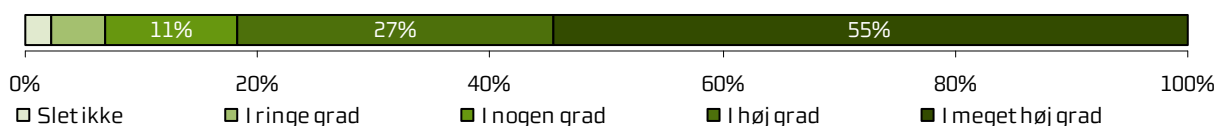
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=81)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=63)



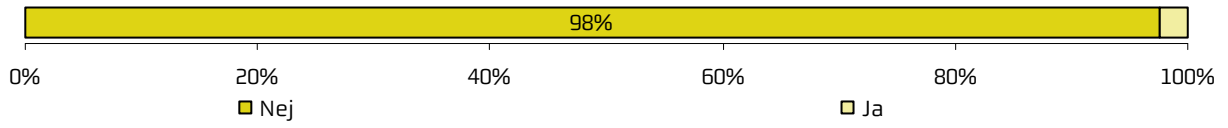
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=44)



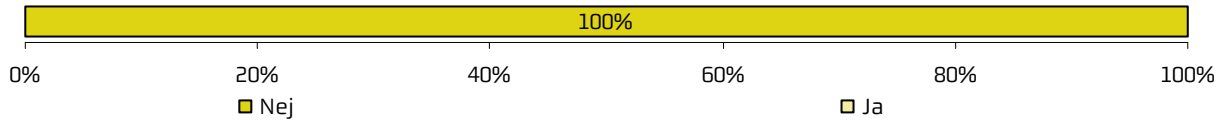
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,29		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,51		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,46		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,3		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,27		3,62	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=83)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)

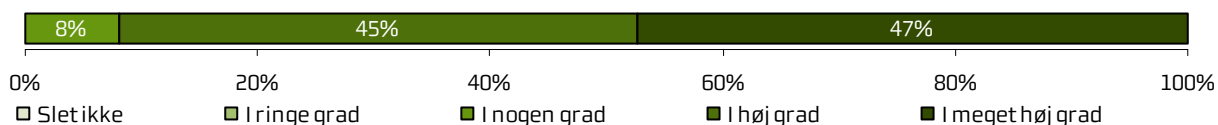




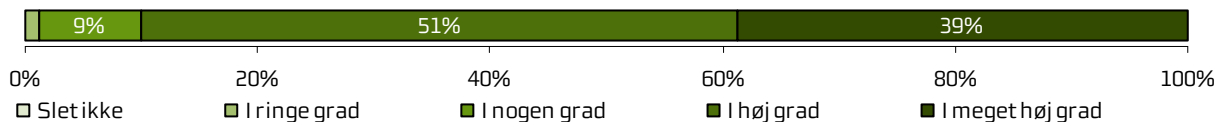
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

## Servicestandard

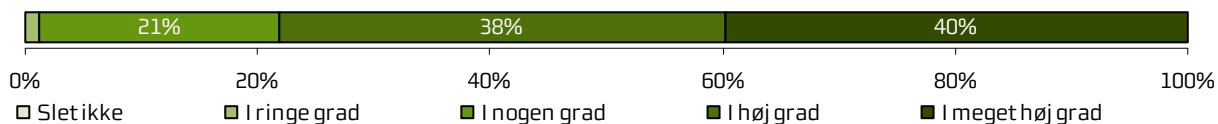
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=74)



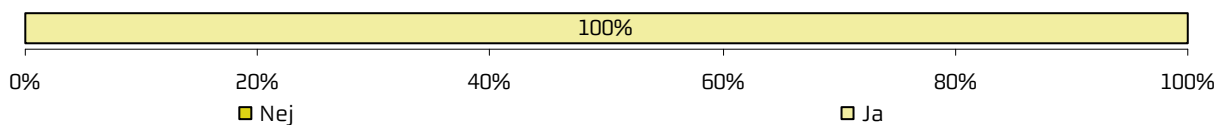
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=80)



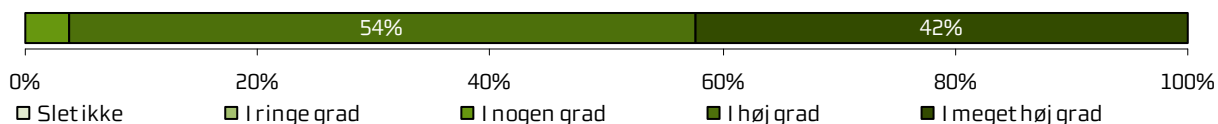
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=78)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=57)



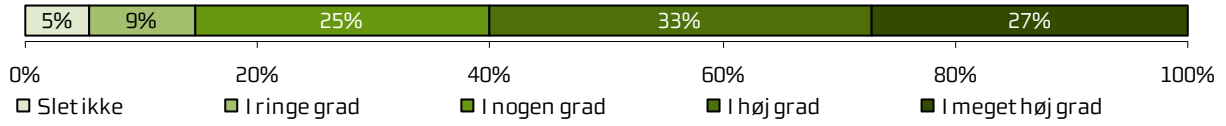
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=26)



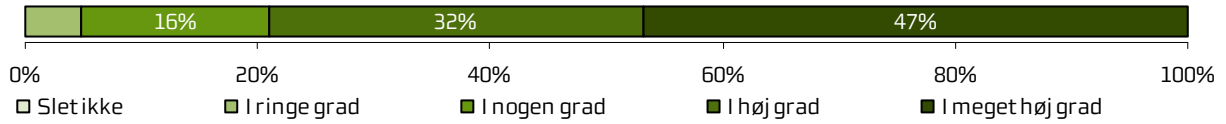
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,39		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,28		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,17		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		100 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,38		4,05	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=55)



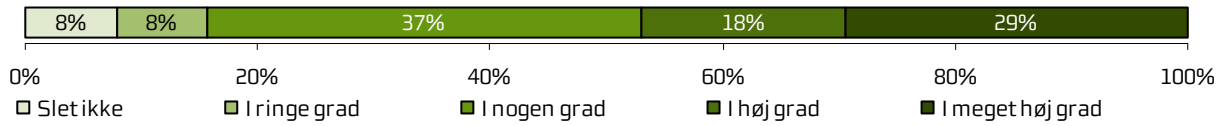
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=62)



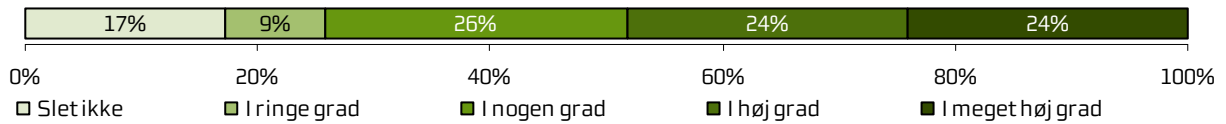
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,67		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,21		3,99	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=51)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=58)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,53			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,29			





## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

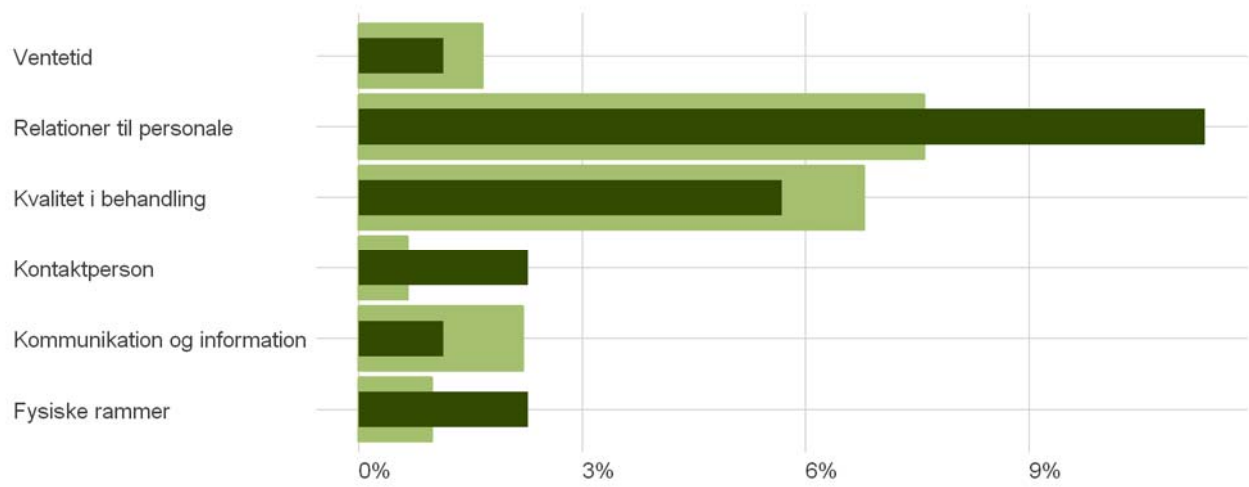
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)











Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.






**D6**



**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - D6	Var personalet forberedt på din ankomst?
	2 Ved ventetid over ti minutter ville det være rart med information om, hvor forsinket lægen/sygeplejersken er.	I høj grad
	3 Der har været ventetid i forbindelse med lægesamtalerne. Ikke når det drejer sig om kemobehandlingen. Og forklaringen er jo blot denne, at der er travlhed, og nogle patienter har taget længere tid at få talt med, går jeg ud fra.	I høj grad
	6 Jeg synes, det er vigtigt, når man skal til svar på scanning, at ventetiden ikke er for lang. Det er i forvejen en rigtig hård uge, fra scanning til svar. Men har også forståelse for, at der kan være gode grunde til ventetid.	I høj grad
	13 Alt ok.	I høj grad
	16 Jeg lægger utrolig stor vægt på, at de aftalte tider (specielt lægesamtaler) bliver overholdt. Venter ofte en halv til en hel time.	I høj grad
	17 Ankom før aftalt tid og kom til kontrol næsten med det samme. Gjaldt også røntgen.	I høj grad
	24 Jeg er ikke helt sikker på, om alle de her spørgsmål er relevante for mig. Kemoterapeutisk behandling har jeg modtaget, og dertil kan jeg kun sige, at alt har været rigtig dejligt med behandling samt fantastisk personale, der har været omkring mig.	I høj grad
	21 Ventetiden var kun fem minutter.	I meget høj grad
	27 Havde ønsket samtale med den samme person som ved sidste samtale, ønsket blev opfyldt.	I meget høj grad
	26 Det er godt at blive informeret om ventetid, og hvor lang den er.	Ved ikke

**D6****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - D6</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
 3	Min samlevende er læge, så min situation er vel lidt speciel.	I høj grad
 11	Som patient er det ikke nemt at bevare fokus omkring forløbet (tankerne om hvad der kan ske og at du kan dø af sygdommen gør, at du ikke hører alt hvad der bliver sagt og så videre). Tror at en opfølgende telefonsamtale nogle dage efter vil kunne hjælpe på tingene og i sidste ende gøre kommunikationen nemmere videre i forløbet. Der er mange lægefaglige udtryk med mere som vi almindelige mennesker skal forholde os til, og som i sidste ende gør, at kommunikationen/forståelsen kan gå galt. Samtidig er vi i vores livs krise hvilket ikke gør situationen nemmere.	I høj grad
 27	Jeg spurgte og spurgte og fik fyldestgørende svar.	I meget høj grad






**D6****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - D6</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 5	Manglende urinprøve. Blev ringet op hjemme. Var ved at få medicin med stoffer, jeg er allergisk overfor.	Ja
 15	Blev glemt mellem lægesamtale og kemoterapeutisk behandling.	Ja

## D6

**Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

ID	Kommentarer - D6	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Jeg er kommet på ambulatoriet [ofte gennem en længere periode]. Har altid følt mig godt modtaget. Alle er meget søde og venlige, og jeg har stor tillid til, at de vil gøre det bedste, de kan for mig. Stort tak fra mig. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Søde og rare sygeplejersker og læger. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Venteværelset er alt for lille. Der er ofte over en times ventetid. Det er hårdt. [Fysiske rammer, Ventetid]	I høj grad
4	Ved udlevering af kontaktkort får jeg tildelt en kontaktperson/sygeplejerske. Det ville være ønskeligt, om det så vidt muligt var den samme person fra gang til gang. Jeg har været til behandling [ofte] og haft mange forskellige. Jeg har aldrig fået oplyst en kontaktlæge og har i hele mit forløb haft utallige forskellige. Ofte har jeg fået oplyst én læge, men så har det alligevel været en anden, jeg har haft samtale med. Nogle har jeg haft bedre kemi med/tillid til end andre, såvel læger som sygeplejersker, så det ville være rart, hvis der kunne tages hensyn til ønsker. Selvfølgelig kan det ikke være den samme altid, men indenfor en lille gruppe. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Jeg kan kun udtrykke min store tilfredshed med den behandling, jeg har fået på afdelingen. Da jeg havde lidt ventetid, før jeg blev afhentet, blev jeg tilbudt en seng for at hvile mig lidt og oven i købet lidt mad. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
19	Meget, meget fin og omsorgsfuld behandling. ALLE tager sig af en, fra man træder ind ad døren, til man tager hjem igen. ALLE er søde, rare og meget nærværende. Tusind tak for det. Det gælder også [social- og sundhedshjælperne]. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	1. Det opleves positivt at blive fulgt af samme behandlere i forløbet. "Min sygeplejerske, min læge". 2. Jeres lille "morgenmads-café" havde stor psykologisk betydning: "Et stort velkommen her" var en fantastisk velkomst og start på et godt behandlingsforløb. Tak til jer. I gør det rigtig godt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Jeg føler, at ambulatoriet giver sig tid til god og kærlig pleje af den enkelte patient. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Jeg synes, at mine kemobehandlinger ligger fint. Fredage er de bedste dage for mig.	I nogen grad
6	De mange gange vi er kommet på Onkologisk Afdeling, er vi altid blevet mødt af kompetent personale. Det har været et positivt møde, det være sig sekretærer, sygeplejersker, andet personale, lægen osv. Der har også været plads til et knus, når det hele så lidt hårdt ud. Tak for det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
2	Det ville være rigtig godt, hvis man som f.eks. i en anden by er tilknyttet samme læge, sygeplejerske mv. [Kontaktperson]	I ringe grad
27	[Sidst på sommeren] var en dejlig samtale med en person, der var meget menneskelig, lyttende og ansvarsfuld.	I ringe grad

	I forløbet [først på sommeren] var samtalen mindre god, endda dårlig. Lægen fortalte ikke, hvordan det skulle foregå, var ikke imødekommende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	
 1	Jeg forlangte en kopi af min scanning, hvor denne læge giver sig tid til at læse dem, så jeg forstod hver en sætning og hvert et ord. Der var ro i mig, da jeg tog hjem. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 10	Undersøgelsen/kontrollen varer ca. to minutter. Det virker temmelig fortravlet, og der er ikke så megen tid til eventuelle spørgsmål. Jeg er i tvivl om kontrollens virkning. Jeg ville ønske, at der blev talt om, hvad jeg evt. skal være opmærksom på. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 18	Der kunne godt have været mulighed for lidt drikkevarer samt et enkelt stykke brød. [Fysiske rammer]	Uoplyst
 23	Ønske om samme læger, når man er i et længere behandlingsforløb. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 28	Jeg har været yderst tilfreds med forløbet på de [mange] afdelinger, jeg har besøgt i forbindelse med sygdommen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

## D6

## Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - D6	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Jeg har en uheldbredelig kræftsygdom, [] men jeg føler, at de gør alt for at holde det i skak, og det er lykkedes indtil nu.	I høj grad
9	Mit besøg på Onkologisk Afdeling D6 på Aarhus Universitetshospital var en opfølgning, hvor jeg skulle have svar på en CT-scanning. [Tidligere har jeg fået] fjernet en stor [] tumor [på andet sygehus]. [I foråret] fik jeg brændt en mestatase på leveren. Dette bliver fulgt op med CT-scanning og efterfølgende samtale hver tredje måned.	I høj grad
20	[I sommeren] blev jeg indkaldt til svar på scanningen fra [ugen før], hvor man havde fundet uregelmæssigheder på lungerne. Ved samtalen fik jeg beskeden, at i ikke kunne give svar før mandag, hvor lægerne skulle mødes, så det var en spildt tur. Undrer mig meget over, hvorfor samtalen ikke blev aflyst/udsat. Efterfølgende blev jeg ringet op af en læge [] hvor jeg fik beskeden, at der ikke skulle gøres noget, men kunne ikke få oplyst hvad uregelmæssigheden var, hvilket også undrer mig meget, da det kun giver bekymringer og usikkerhed at gå i uvished.	I høj grad
4	Fik stillet diagnose december 2012. Blev meldt cancerfri [i sommeren] 2013. Fik diagnosen uheldbredelig [i vinteren] 2013. Får derfor livsforlængende behandling. Håber naturligvis, at denne behandling kan holde sygdommen i bero så længe som muligt.	I meget høj grad
8	Det er lidt svært at svare på, hvad man kan forvente i min situation. Det var [] sidste behandling i denne omgang. En skanning vil vise, hvad der senere skal ske.	I meget høj grad
14	Jeg fik konstateret kræft ved et held, i god tid, da jeg tilfældigvis blev undersøgt for opspyt i anledning af forkølelse. Da viste billedet en kræftplet på den ene lunge. I løbet af kort tid blev jeg opereret på Skejby Sygehus, Hvilket hedder, nu er alt tilsyneladende OK.	I meget høj grad
17	Det var bare en kontrol.	I meget høj grad
29	Har stor tillid til den behandling, lægerne tilbyder, hjælper mig.	I meget høj grad
30	Jeg har i stor udstrækning fulgt de planer, som lægerne har udstukket, og det har jeg været yderst tilfreds med. Personalet har, i stor udstrækning, lyttet til mine spørgsmål og givet mig kompetente svar.	I meget høj grad
12	Det er svært at skelne det ene besøg fra det andet. Har fået [mange] behandlinger og møder en ny læge hver gang, der er lægekonsultation. Meget handler om at finde en parkeringsplads og komme til tiden.	I nogen grad
2	Man følger jo, i det store hele, den behandling, som er anbefalet, men er da klar over, der er mulighed for at takke nej, eller spørge efter andre muligheder. Men føler der bliver lyttet, og man har mulighed for selv at komme med input, dialogen er ok.	I ringe grad







