

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
D7
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

© 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 projektsekretariatet. 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	151
Besvarelser fra patienter:	109
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/.

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/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/blue-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. Temafigurene ligner oversigtsfigurene, 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

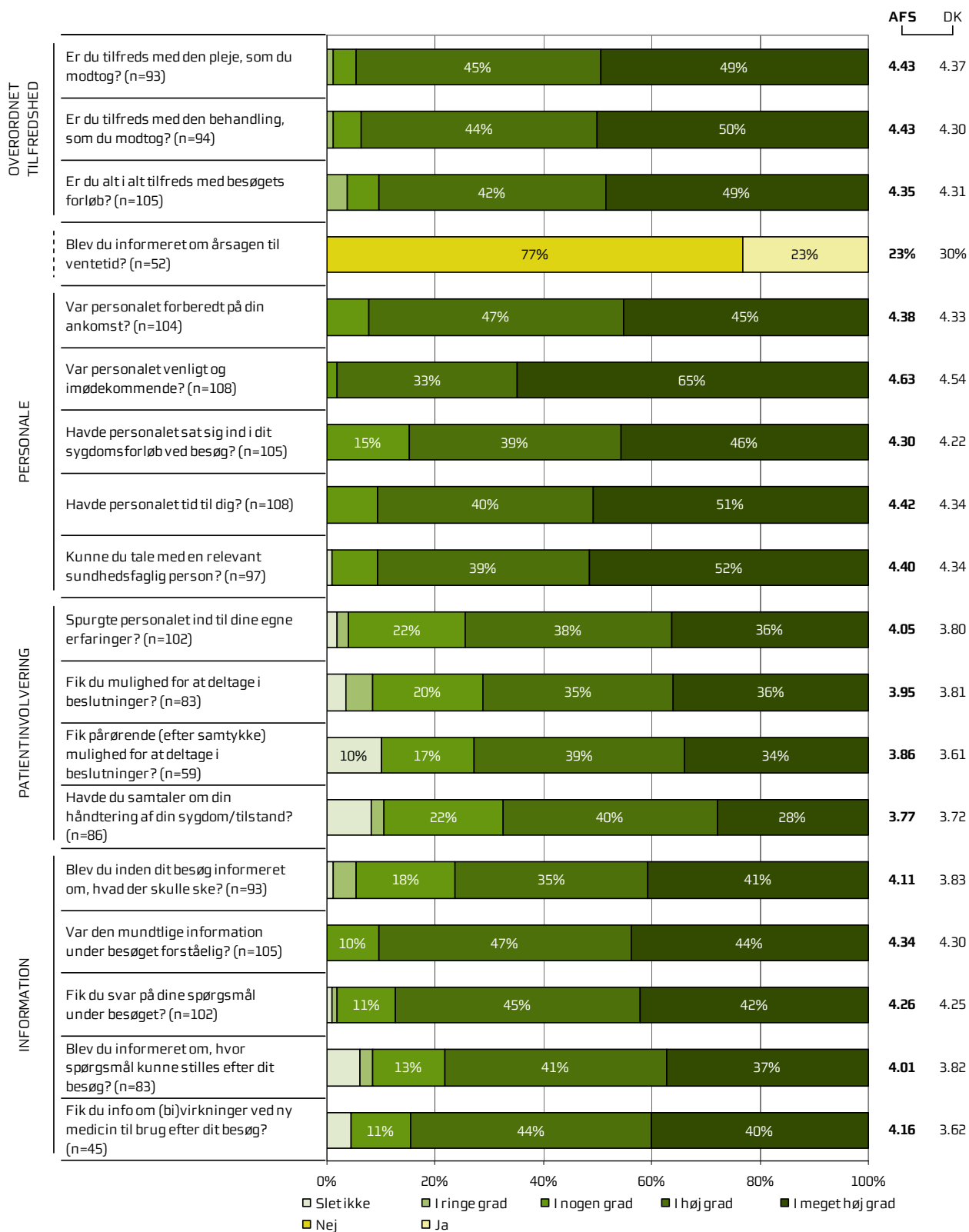
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

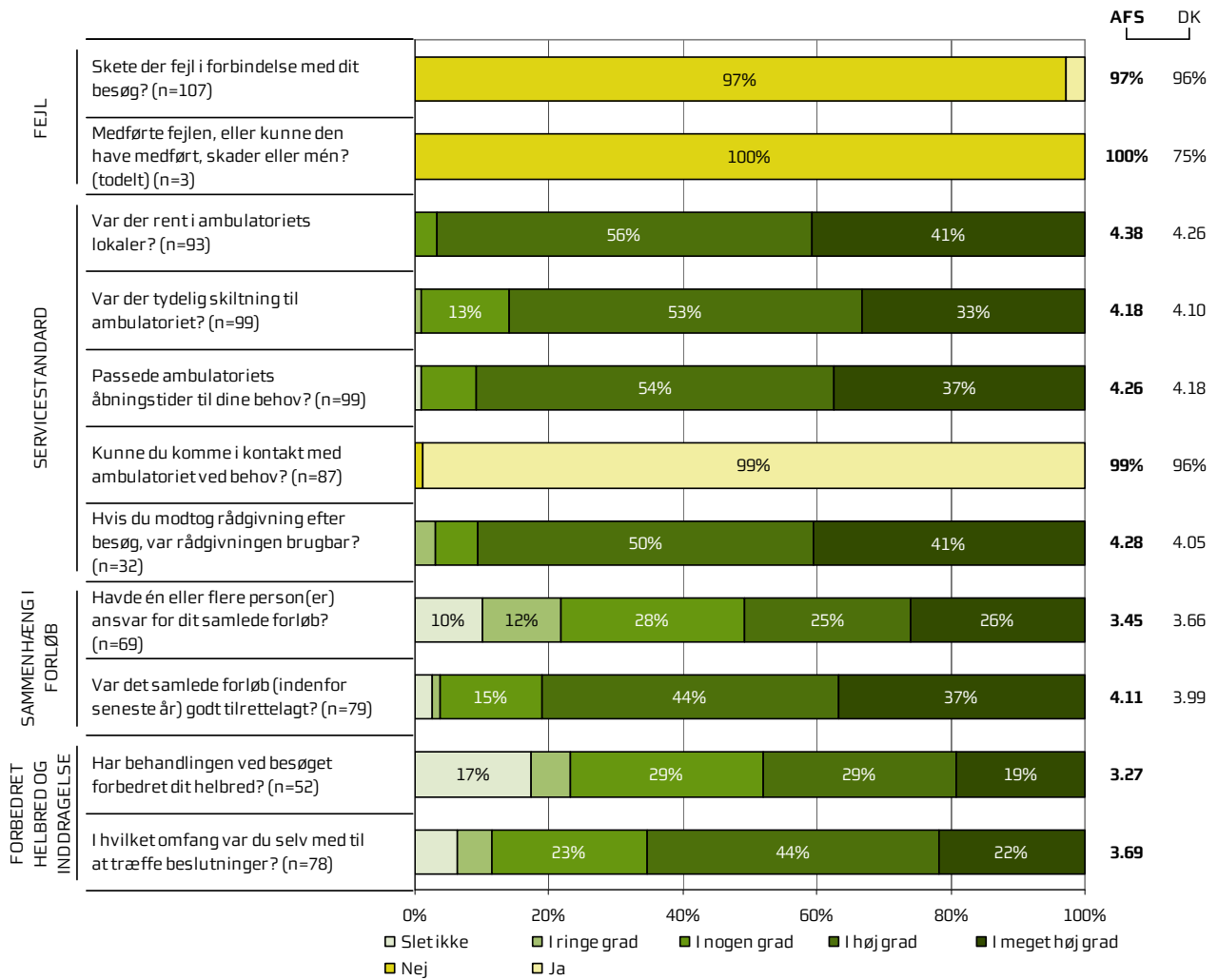
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk 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.

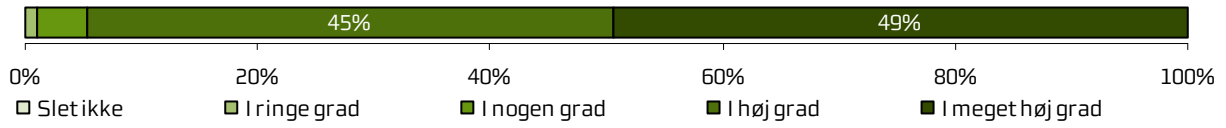
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

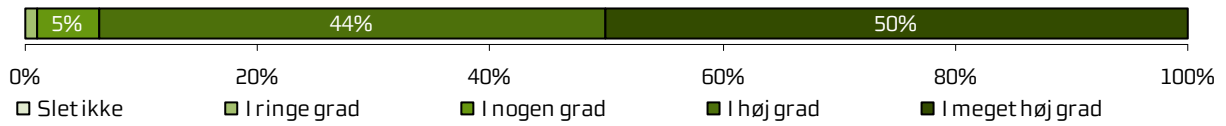
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

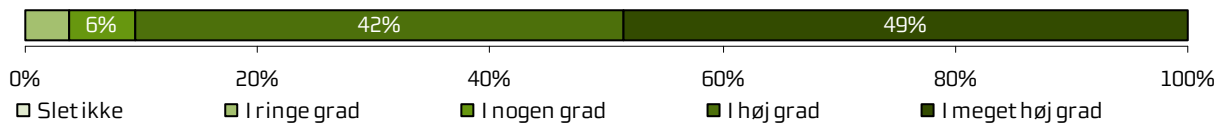
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=93)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=94)



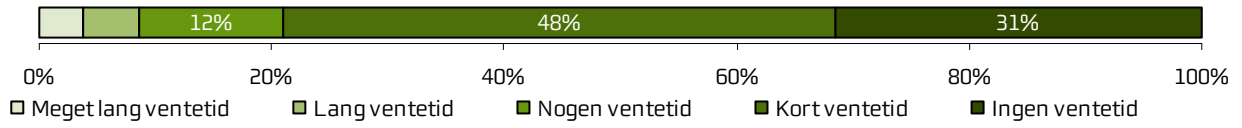
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=105)



	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?	4,43		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,43		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,35		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=105)



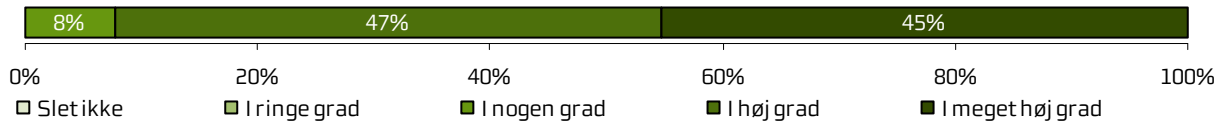
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=52)



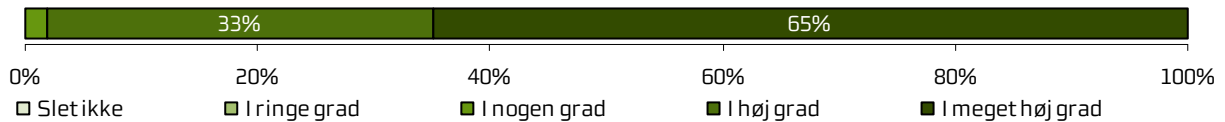
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,98		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		23 %	30 %	

Personale

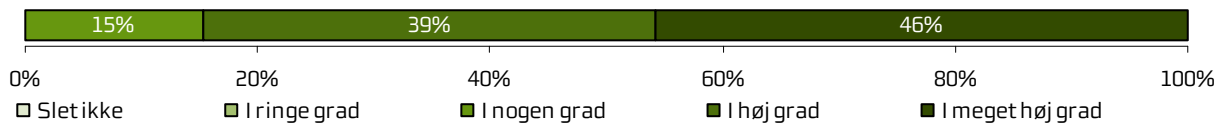
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=104)



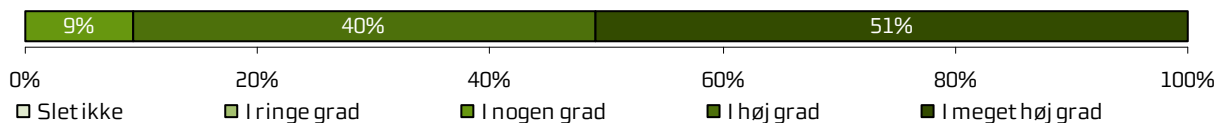
Var personalet venligt og imødekommende? (n=108)



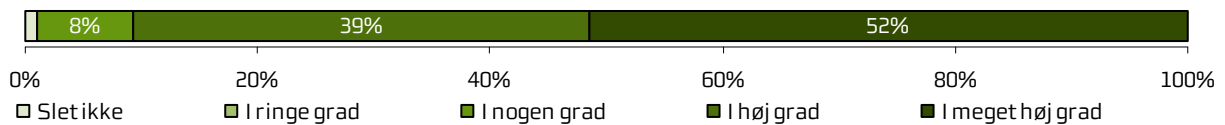
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=105)



Havde personalet tid til dig? (n=108)



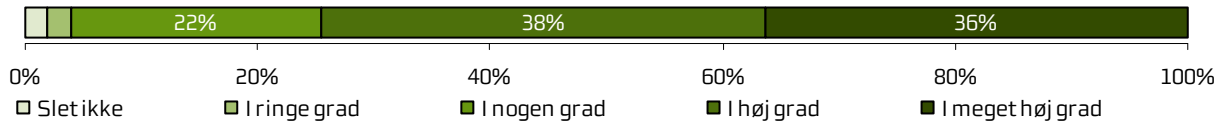
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=97)



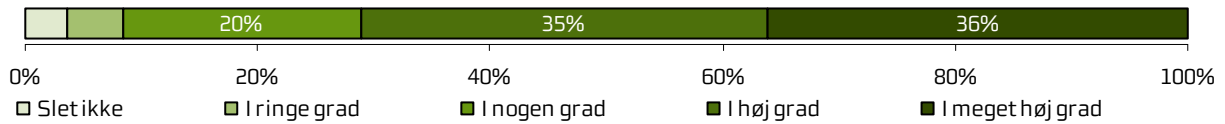
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,38		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,63		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,3		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,42		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,4		4,34	

Patientinvolvering

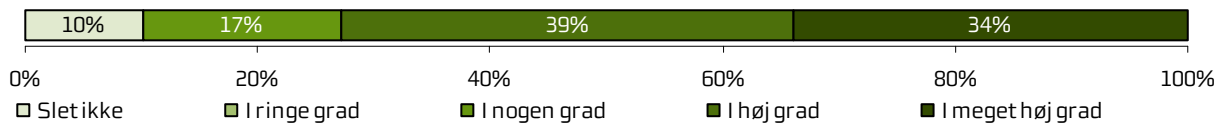
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=102)



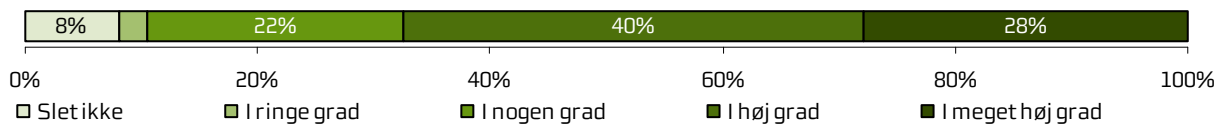
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=83)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=59)



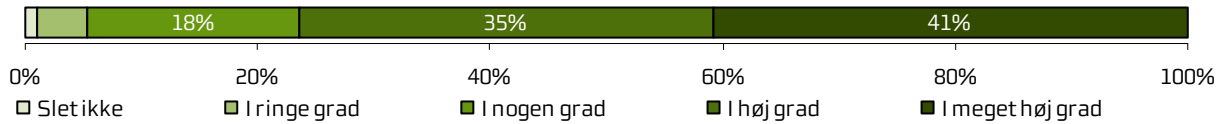
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=86)



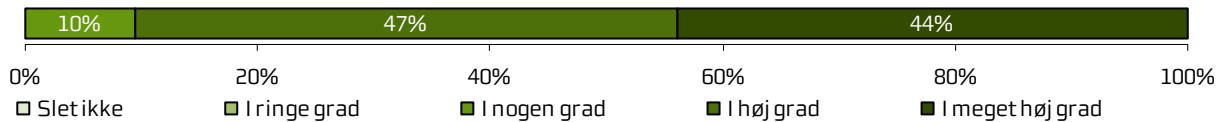
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,05		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,95		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,86		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,77		3,72	

Information

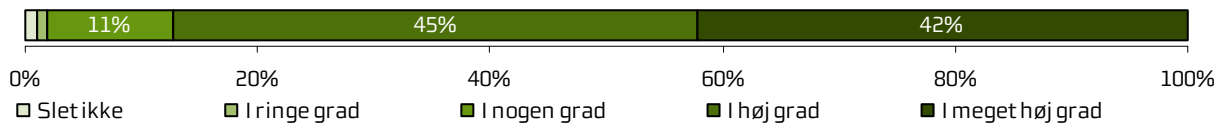
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=93)



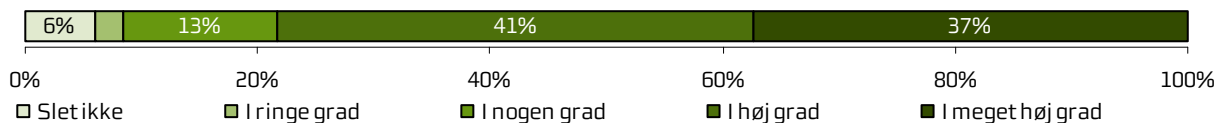
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=105)



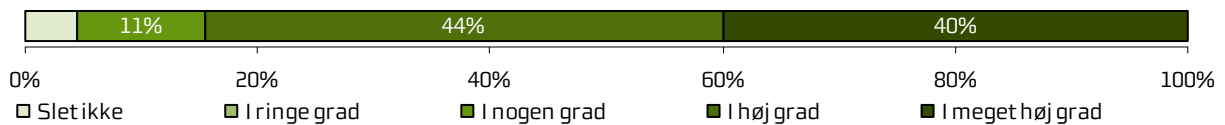
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=102)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=83)



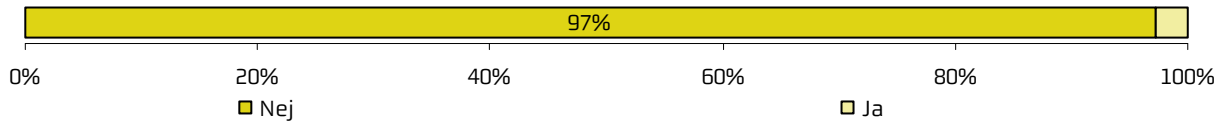
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=45)



	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?	4,11		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,34		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,26		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,01		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,16		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=107)



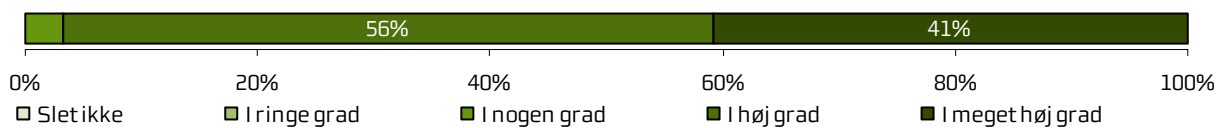
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



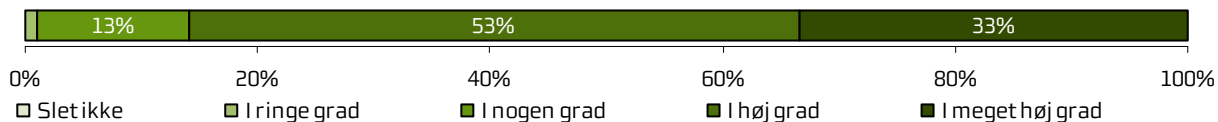
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

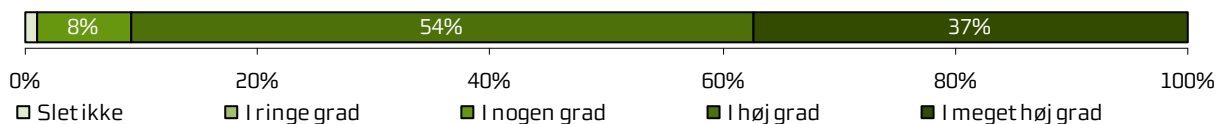
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=93)



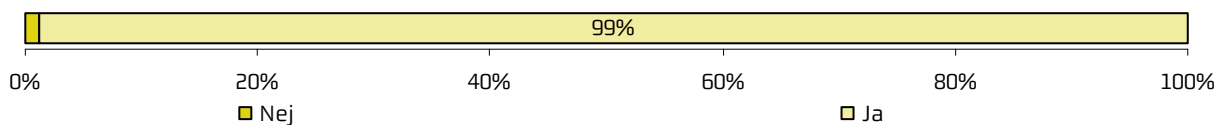
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=99)



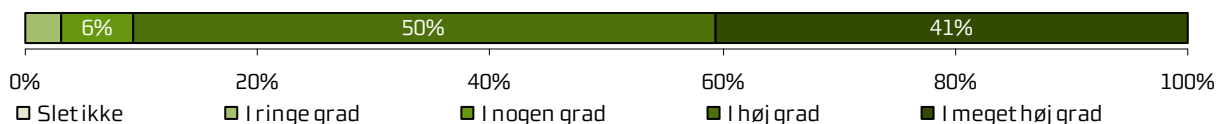
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=99)


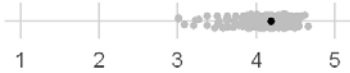


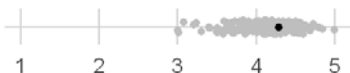


Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=87)



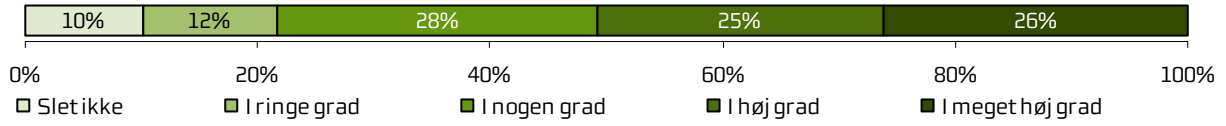
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=32)



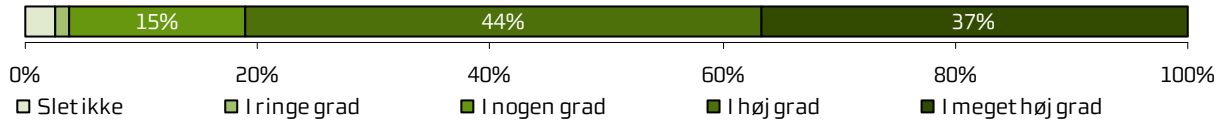
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,38		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,18		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,26		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		99 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,28		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=69)



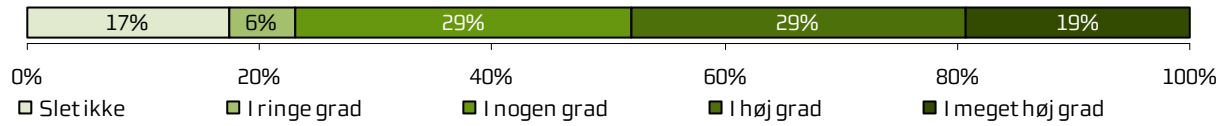
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=79)



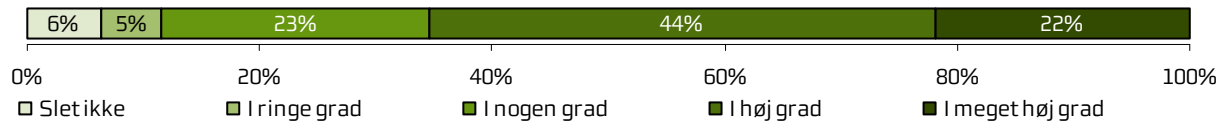
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,45		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,11		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=52)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=78)



	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?	3,27			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,69			

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.

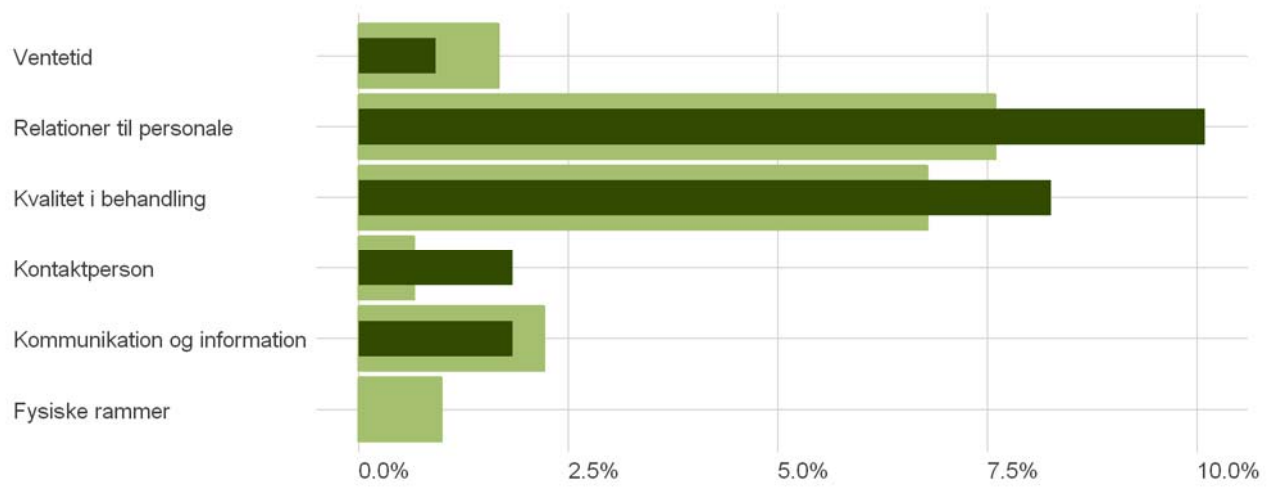
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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/







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.





D7

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




ID	Kommentarer - D7	Var personalet forberedt på din ankomst?
 19	Når jeg kommer til kemobehandling er der altid lidt ventetid i venteområdet, men det ved vi, og den bliver derfor udnyttet til lidt kaffe og mad (medbragt), og det er derfor ikke noget problem. Måske kunne man informere nye patienter om, at der går lidt tid, fra man kommer, så de ikke bliver yderligere nervøse (for det er nye patienter selvfølgelig). Når jeg skal til lægesamtale, kan der forekomme ventetid, og den er altid svær at tackle, fordi vi skal ind og have en "dom" over, hvordan behandlingen virker. Jeg forstår godt, at der kan forekomme ventetid, det betyder jo kun, at lægen giver sig god tid til at tale med patienterne, og det er i virkeligheden det vigtigste. Vi har enkelte gange fået besked om, at der var forsinkelser, og det var fint.	I meget høj grad
 32	Det var ok.	I meget høj grad
 14	Om end det sikkert er en svær løsning at implementere, ville det skabe større tryghed hos patienten, hvis man kunne begrænse antallet af forskellige læger, der følger patientens forløb.	I nogen grad
 7	Især, hvis man har tid om eftermiddagen, er der som regel nogen ventetid.	Ikke relevant for mig
 5	Der er ventetid hver gang. Op til 45 minutter. Ofte skal vi selv henvende os, om hvorvidt vi er glemt.	Ved ikke
 6	Meget upersonligt. Man er faktisk lidt nervøs, så det, at man ikke møder et lille smil, men "bare" skal scanne sit kort er "koldt".	Ved ikke

D7**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - D7	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 24	Jeg besvarer spørgeskemaet ud fra mine besøg på afdelingen for kemobehandling. Jeg føler mig rigtig godt behandlet og taget hånd om under forløbet, som jeg stadig er i. Der er megen opmærksomhed på den enkelte patient samt god tid og et utrolig venligt personale. De spørgeskemaer, man besvarer omkring den sidste behandling lige før hver ny behandling, er rigtig gode i forhold til at følge den enkelte patient, og for at man som patienter føler sig så tryk som det nu er muligt i dette forløb. Jeg oplever dog, at kommunikationen alligevel kan være svær, da der er tale om meget subjektiv stillingtagen til smerter og bivirkninger. F.eks. Kan jeg i bakspejlet se, at jeg nok skulle have haft ringet ind med hensyn til smerter under forløbet, og at behandlingen evt. skulle have været justeret. Når først man ankommer, er behandlingen bestilt, og det er derfor for sent at tale om bivirkningerne i forhold til den forestående behandling. Det kan være svært og meget individuelt, hvornår man ringer ind, og derfor skulle samtalen måske foregå dagen før, hvor man alligevel er inde og få taget blodprøver?	I høj grad
 11	Jeg blev spurgt, om jeg ville deltage i et forsøg omkring den sidste tid af min sygdom. Jeg fik ikke at vide, at der indgik en lodtrækning om, hvem de ville tale med. Det blev jeg noget chokeret over. Husk at informere om det!	I meget høj grad

D7

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - D7	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 5	Dårlig information ved ankomst. Manglende udlevering af medicinskema, som blev lovet et par gange af sygeplejersken (det burde være eftersendt).	Ja
 27	Skulle efterfølgende have svar på en blodprøve. Først ringede en sygeplejerske, senere på dagen en læge (ny), og dagen efter lægen, som jeg var hos til kontrolbesøget. Oplever det som [om der er] ekstrem mangel på kommunikation. Tiden kunne bruges betydeligt bedre på Onkologisk Afdeling.	Ja
 30	Læge oplyste, at scanning var fin. Lægen var ikke opmærksom på, at det var et gammelt scanningssvar. Lægen undskyldte, var lidt fortravlet, ventede en opringning!	Ja

D7

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

ID	Kommentarer - D7	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Super kompetent og imødekommende personale hver gang! :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Efter [lang tid] har jeg stadig skiftende sygeplejerske, og det kan godt føles anstrengende, da de ikke KAN være lige godt informerede. Men alt i alt er de hjælpsomme, smilende og imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Jeg havde lige været til kontrol [i efteråret] og troede krydsene gjaldt denne dato, men jeg opdagede så, at det drejede sig om [tidligere dato i sommeren]!! Men krydsene er OK for denne dato også. Jeg synes, jeg får en fin behandling hver gang! Jeg er tilfreds. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
29	Har aldrig haft samme læge eller sygeplejerske. Dette kunne være ønskværdigt. Alle, jeg har mødt, har dog været kompetente og rare. Jeg kunne godt ønske mig, at de samtaler, der er i årene efter kemo og stråler, foregik et andet sted, end hvor man fik kemo. Man bliver mindet om den periode hver gang, man er der. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Jeg føler mig som en velkommen gæst i ambulatoriet.	I meget høj grad
17	Perfekt besøg. Sygeplejersken havde tid til at lytte. Der var én ting, hun ikke kunne svare på. Fandt en anden at spørge. Jeg blev allerede ringet op på vej hjem. En ny tid fundet, så jeg ikke skulle vente to måneder på et svar. Det kalder jeg service, da jeg jo så ikke behøvede at bekymre mig længere. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	Altid smilende og positivt personale :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Ville være rart med samme læge hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
18	Jeg har gået til kontrol det seneste år. Det har været [regelmæssigt]. Hver gang, jeg kom, så skulle jeg ind at tale med en ny læge. Jeg synes godt, man kunne knytte en fast læge til en, så man ikke skulle ind til en ny hver gang. Dette kunne skabe et bedre og mere "trygt" forløb, i og med at lægen var helt inde i, hvad man havde talt om ved tidligere kontrolbesøg/behandling. Dette ville skabe et mere stabilt forløb for en patient. Det kan nemlig godt føles overvældende/grænseoverskridende for nogle, at man hele tiden skal modtages af en ny læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
24	Det ville klart være en fordel at have en kontaktperson, som det fremgår af papirerne, at man vil få. Hvis dette er tilfældet må det være internt. Mit samlede forløb har indtil videre været [længe], og har ikke talt med den samme læge to gange, hvilket har været lidt utrygt og upersonligt. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
26	Jeg har oplevet [mange læger] på to år, men nu er det blevet meget bedre. Jeg har oplevet fejl mange gange, men det er gået meget bedre det sidste år. Jeg havde [i en periode på en måned] meget dårlige oplevelser på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
27	I forløbet har jeg været til [flere] samtaler, hver gang med en ny læge. Det er ikke tilfredsstillen-	Slet ikke

de. Har kun mødt min kontaktsygeplejerske én gang i løbet af [flere] måneders behandling, hver gang en ny sygeplejerske, heller ikke tilfredsstillende og meget utrygt. De virker meget stressede. Har oplevet at få forkerte/manglende oplysninger og ligeledes forkert medicin. Oplevede manglende kommunikation mellem læger og sygeplejersker, og at den ene hånd ikke ved, hvad den anden laver!

[Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]

- | | | |
|------|--|---------|
| ✎ 1 | Ved ikke. | Uoplyst |
| ✎ 9 | Det er rigtig godt og vigtigt for mig at komme ind til samme læge ved hvert kontrolbesøg.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 10 | Det ville være dejligt, hvis IKKE man skulle møde en ny læge hver gang. Denne gang var absolut den bedste! Denne læge var bedst til at forklare, så selv jeg kunne forstå det!
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 13 | Jeg har kun roser, og det var virkelig dejligt med isvand, kaffe og te. Ja, og saftvand. TAK FOR DET.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 22 | [Flere] kontrolbesøg, [lige så mange] forskellige læger med forskellige meninger. Jeg følte, at de ikke lyttede. Frustrerende, når man har det dårligt.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 31 | Jeg gik dog fra mit kontrolbesøg med frustrationer. Jeg kunne ikke få en ny kontroltid, da de ikke havde tider nok. Min nye tid ville blive sendt pr. elektronisk post en uge efter mit besøg. Jeg har endnu ikke fået en ny tid (nu en måned efter). Ca. 14 dage efter mit kontrolbesøg ringede jeg til ambulatoriet for at forhøre mig om en tid. Sekretæren lød ikke glad, faktisk meget træt :-), men jeg kunne stadig ingen tid få. Jeg skulle bare vente. Det betyder faktisk MEGET for mig at have min næste kontroltid "kodet" ind i de øvre regioner. Det gør noget ved psyken, så jeg ringer nok snart igen.
[Kommunikation og information, Ventetid] | Uoplyst |

D7

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

ID	Kommentarer - D7	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
3	Min diagnose [] har jo ikke givet mig "sygdomssymptomer", så den strålebehandling jeg nu er i (og operationen []) har derfor ikke, hverken synligt eller mærkbart for mig, forbedret min helbredstilstand. Men på længere sigt håber og regner jeg med, at begge dele hindrer, at jeg udvikler decideret brystcancer.	I høj grad
16	Dette besøg var sidste kontrol efter [for flere år siden] at have fået fjernet en knude i brystet med efterfølgende 25 strålebehandlinger.	I høj grad
4	Det ambulante besøg betyder, at jeg er meget trygkere og har bedre psykisk velvære.	I meget høj grad
17	Det er et frivilligt forsøg, jeg er gået med til, for at andre kan følge, hvordan et stråleforløb kan påvirke huden. Samtidig er det trygt for mig, at andre ser min hud, og mit ar forbliver pænt osv.	I meget høj grad
20	Jeg deltager i forsøgsbehandling.	I meget høj grad
7	Stor forskel på, hvor meget tid lægen har. Nogle gange er man næsten ude, inden man kommer ind, og jeg har i de mange år, jeg har gået derinde, haft så MANGE forskellige læger, og mange har ikke sat sig ind i min journal.	I nogen grad
23	[] Synes kontrollen en for overfladisk. Kan ikke forstå, der ikke tages blodprøver m.m. Eventuelt scanning af og til.	I nogen grad
24	Beslutningen om [behandling] var lidt svær for mig, da det virker som en voldsom behandling, når man i princippet er erklæret rask. På den ene side er det selvfølgelig betryggende, at der hersker så stor tiltro til behandlingen fra jeres side, men det betyder også, at man står meget alene med en eventuel tvivl eller behov for en snak om tvivlen.	I nogen grad
26	Jeg har aldrig fået information om HVERDAGSTING, f.eks. hvilken træning eller kosttilskud/mad, der ville være godt for mig. Jeg har selv måttet finde information på nettet, for eksempel at det er helt essentielt for mig at tage kalk sammen med behandlingen.	Slet ikke
1	Ingen kommentar.	Uoplyst
21	Behandlingen var rar og god, og man håbede da altid, at den ville virke, men var da også bange for det modsatte, så var meget glad, da jeg fik at vide, at det virkede. Håber bare, at det bliver ved med at gå godt og tænke positivt.	Uoplyst
22	Traf selv beslutningen om at holde med [medicin]. Får nu [anden medicin]. Tror det er en god beslutning, da mange af mine bivirkninger er væk, men det kunne have været undgået meget før, hvis bare en af lægerne havde lyttet.	Uoplyst

