

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
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	3
2	Kommentarsamling.....	5

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	434
Besvarelser fra patienter:	304
Afdelingens svarprocent:	70%

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.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 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.

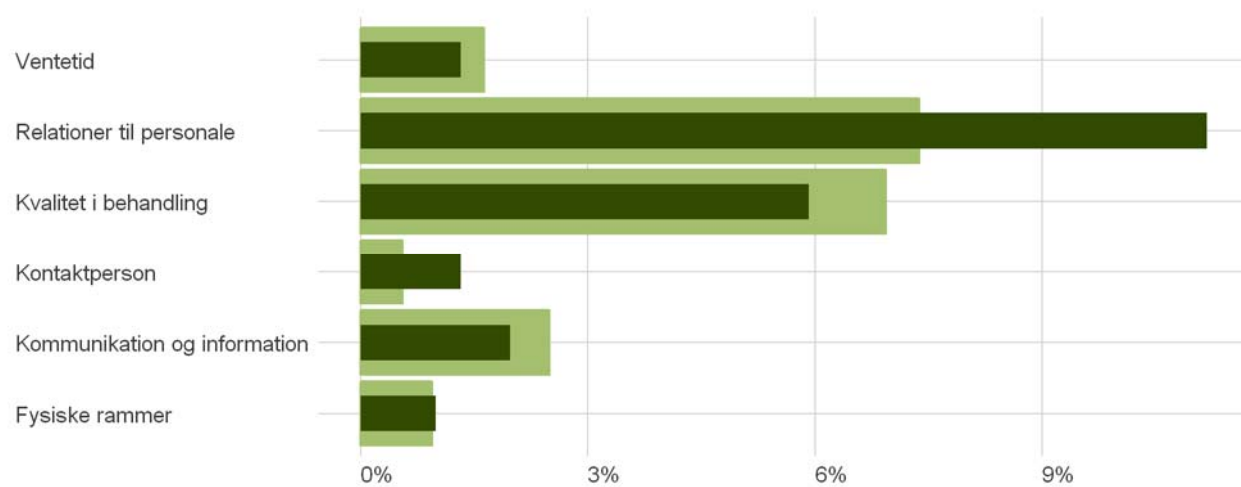
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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 1.

















Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)





ONKOLOGISK AFD. D

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Har flere gange ventet for længe (kontrol) på at komme ind. Hvis man ved det på forhånd, kunne man måske sende en SMS, at der er forsinkelser, så man kunne tage sine forholdsregler.	I høj grad
 6	Omgivelserne kunne være bedre, særligt lugt (udluftning).	I høj grad
 10	I den korte ventetid blev jeg kontaktet af en af de frivillige medarbejdere. Det var en positiv oplevelse.	I høj grad
 2	Jeg mødte et venligt og professionelt personale. Det var vigtigt for min tillid og tryghed.	I meget høj grad
 3	Kunne det være en idé, at man på en skærm oplyser om [patientens] ankomst er registreret med navns nævnelse [samt] [hvor lang forventet ventetid, der er].	I meget høj grad
 13	Alle medarbejdere var opmærksomme, venlige og imødekommende, og "der var styr på sagerne". Meget positiv modtagelse.	I meget høj grad
 11	Er godt, når vi bliver adviseret om ventetid, evt. hvorfor! Der var en kontaktsygeplejerske, men jeg ville sikkert ikke møde hende igen. Det var underligt! En gang senere, var der ikke den samme læge, som jeg var vant til. Jeg blev ikke adviseret om det. Det havde betydet noget for mig, at jeg havde vidst det på forhånd.	I nogen grad
 8	Jeg er pårørende til min kræftsyge mand (lungekræft). Mine oplevelser har udelukkende været gode med henblik på behandling af min mand. Pallia Team er rigtig godt, ikke kun for min mand, for mig har det været min redning til at komme igennem et langt forløb. Læger, sygeplejersker og psykologhjælp er alle tiders og god og støttende hjælp.	Uoplyst
ID	Kommentarer - DPT	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Besvarelsen er sket under hensyntagen til, at afdeling DPT besøgte mig hjemme og ikke på sygehuset.	Ikke relevant for mig
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 glemte.	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
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
ID	Kommentarer - D-TERAPI SKEJBY		Var personalet forberedt på din ankomst?
	6	På grund af min alder er min hukommelse nedsat. Jeg husker ikke ret meget fra de fire besøg. Jeg skal svare så godt, jeg kan.	I høj grad
	1	Det var perfekt.	I meget høj grad
	10	Åbenbart problemer med MR-scanneren.	I nogen grad
ID	Kommentarer - D-TERAPI NBG-A		Var personalet forberedt på din ankomst?
	1	Mail/sms med påmindelse og tidspunkt.	I høj grad
	4	Mit besøg angik deltagelse i et forskningsprojekt, ikke led i almindelig behandling.	I høj grad
	7	Foreslår, at når man har ventet i 10 minutter, får man at vide, hvor lang ventetiden forventes at blive.	I meget høj grad
	9	Positiv modtagelse.	I meget høj grad


 10 Der var lidt ventetid denne gang. Normalt kommer jeg ind til tiden! I meget høj grad

 11 Ved første møde blev vi [tildelt] kontaktsygeplejersker. Det fungerede ikke. Den ene [var fraværende], kompetent og meget behagelig. Den anden mødte jeg kun få gange. Fra starten blev der sagt, at sidste samtale var med læge. Sådan var det ikke, det var med sygeplejerske. Problemet var for mig kommunikationen. Svarede ikke til det lovede. I meget høj grad

ID Kommentarer - D-TERAPI HERNING








Var personalet forberedt på din ankomst?

 3 På nuværende tidspunkt kan jeg kun tænke på hele perioden for min behandling [to uger i efteråret]. I meget høj grad

 6 Hurtig undersøgelse, god snak om emnet, helt i orden. I meget høj grad


ONKOLOGISK AFD. D

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 12	Hvor lang tid der ca.ville gå inden bivirkningerne ville begynde at aftage.	I høj grad
ID	Kommentarer - DPT	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Det er blevet mindre personligt, efter at receptionen er lukket ned.	I høj grad
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
ID	Kommentarer - D6	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 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

ID Kommentarer - D-TERAPI SKEJBY


**Var den mundt-
lige informati-
on under besø-
get forståelig?**

 3 Jeg var til scanninger og undersøgelser.

I meget høj
grad

 7 Ingen ny medicin. Strålebehandling.


I meget høj
grad

 4 Da jeg er [bestemt fagperson], forstod vi de informationer, der blev givet. Havde jeg ikke været det, ved jeg ikke, om min mand ville have forstået dem.

I nogen grad

ID Kommentarer - D-TERAPI NBG-A













**Var den mundt-
lige informati-
on under besø-
get forståelig?**

 12 Jeg var i medicinsk behandling. Den skulle blot reguleres.

I høj grad

ONKOLOGISK AFD. D

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Der var vist en lille fejl i min journal, som blev rettet.	Uoplyst
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
ID	Kommentarer - D6	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 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
ID	Kommentarer - D-TERAPI SKEJBY	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Udmålingen til stråleterapien var meget korrekt, men canceren voksede så hurtigt, at målingen blev forkert. Det var mig, der gjorde opmærksom på det. Personalet så det ikke. Der gik [mange] dage fra udmåling til påbegyndt behandling. Nu måling efter endt behandling.	Ja
 7	Da personalet skulle finde ud af, hvordan jeg bedst kunne ligge ned, for at de optimalt kunne strålebehandle mig, faldt jeg ned af briksen. Ingen af os havde taget højde for, at jeg ikke er så mobil, da jeg ikke kan bruge [min ene arm] på grund af kræft. Faldt direkte ned på gulvet, landede på ryggen.	Ja
ID	Kommentarer - D-TERAPI NBG-A	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 5	Glemte at sende mig til blodprøve, blev hentet ind på parkeringspladsen.	Ja
 6	Skulle hen og have taget blodprøver, men der var ikke sendt besked, så først den tredje gang var det i orden (småting).	Ja
 11	Kun ved sidste besøg: sygeplejerske i stedet for læge.	Ja
ID	Kommentarer - D-TERAPI HERNING	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 5	Jeg fik ved første besøg tildelt en kontaktperson, som skulle følge mig. Det blev til talrige for-	Ja

skellige i løbet af de tre uger. Den første så jeg kun de første dage i uge et. Lad være med at lave noget, I ikke kan holde.

ONKOLOGISK AFD. D

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


ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Afdelingen er vist meget presset, da jeg modtog tre ændringer af mødetider? Blev glemt ved fjerde møde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Man kan mærke, at de har alt for travlt. Det er synd for personalet, at det er så stressende. Jeg manglede, at det var den samme person, som fulgte én. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Cafeen er bare god med kaffe og ingen ventetid.	I meget høj grad
13	Der var en god stemning mellem klient og behandler overalt og stor venlighed i håndteringen af klienten. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Jeg synes, at man får en rigtig god behandling. Personalet gør deres til, at man bliver tryk og gør alt for at forklare behandlingen, og at man befinder sig godt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	En i høj grad tilfreds patient.	Uoplyst
15	Er godt tilfreds.	Uoplyst
ID	Kommentarer - DPT	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	1. Det er blevet lidt mere upersonligt efter receptionen er nedlagt. 2. Venterummet er meget lille, nogle gange er der mange, og man sidder tæt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
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.	I høj grad

	[Kvalitet i behandling]	
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 tilfredsstillende. 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]	Slet ikke
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	Uoplyst


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]


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. Uoplyst
[Kvalitet i behandling]

 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. Uoplyst
[Relationer til personale/Pleje]


 18 Der kunne godt have været mulighed for lidt drikkevarer samt et enkelt stykke brød. Uoplyst
[Fysiske rammer]


 23 Ønske om samme læger, når man er i et længere behandlingsforløb. Uoplyst
[Relationer til personale/Pleje]


 28 Jeg har været yderst tilfreds med forløbet på de [mange] afdelinger, jeg har besøgt i forbindelse med sygdommen. Uoplyst
[Kvalitet i behandling]


ID Kommentarer - D-TERAPI SKEJBY


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


 2 Jeg kunne ønske, at der var en gennemgående person under hele forløbet, som nu har været siden [i sommers] på forskellige sygehuse. Mange nye ansigter forvirrer mig. Men de personer, der har været der, er uhyre venlige. I høj grad
[Relationer til personale/Pleje]

 4 Personalet er meget imødekommende og venlige, men ofte tænker de ikke på, at det medicinske sprog er ukendt for de fleste. De taler for hurtigt, for lavt og surmuler. De taler til pc'en og ikke til patienten. Vi er jo aldrig! Men de havde meget god tid til os. I høj grad
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]

 9 Har været rigtig søde og imødekommende. Altid mødt smil og venlighed. I høj grad
[Relationer til personale/Pleje]


 5 Meget imødekommende og venlige. Følte der blev taget hånd om en og ens pårørende. I meget høj grad
[Relationer til personale/Pleje]

 8 Resultater af undersøgelser var ikke fyldestgørende beskrevet. I ringe grad
[Kommunikation og information]

 10 Manglende underretning om forsinkelse (årsag). Ventede ca. to timer over fastsat tidspunkt til MR-scanning. Uoplyst
[Ventetid]

ID Kommentarer - D-TERAPI NBG-A















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

 3 Kunne være rart, at det var den samme sygeplejerske, der var til stede hver gang. Det samme gør sig gældende ved lægesamtaler. Her har jeg heller aldrig haft den samme. I høj grad

	[Relationer til personale/Pleje]	
✎ 10	Jeg har hele tiden fået en fantastisk behandling. Hvis jeg har haft mistanke om "nye" udbrud af kræft i min læbe, er jeg blevet indkaldt med dagsvarsel. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎ 7	1. Man møder mange forskellige læger, og det kan godt virke upersonligt, især når man ikke kan huske deres navn. Foreslår, at de udleverer kort med navn. 2. Vigtige oplysninger som diagnose eller medicinering gives næsten altid kun mundtligt. Foreslår, at de også udleveres skriftligt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 6	Samlet set er jeg blevet godt modtaget ved alle mine kontrolbesøg og har været meget godt tilfreds med personalet. Kunne blot ønske, det ofte havde været nogle af de samme læger, der var til stede. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
✎ 2	Eventuelt oplyse forventet ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
ID	Kommentarer - D-TERAPI HERNING	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 3	Havde fået navn på kontakt/ansvarshavende læge, men efter påbegyndt behandling mødte jeg forskellige læger, en ny læge hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 6	En god dialog omkring sygdomsforløb. Der kunne svares på det, man spurgte om. Helt ok. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 7	Mine undersøgelser/behandlinger: særdeles god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

ONKOLOGISK AFD. D

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 13	Behandlingen var et led i forberedelse til et stålebehandlingsforløb (scanning), og skulle dermed ikke direkte medføre forbedring i helbredstilstanden.	I meget høj grad
 1	Er ked af det, men kan ikke huske fra gang til gang, men kan forestille mig, at jeg har fået en rigtig god behandling.	Uoplyst
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 tryggere 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	Uoplyst

beslutning, da mange af mine bivirkninger er væk, men det kunne have været undgået meget før, hvis bare en af lægerne havde lyttet.

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
ID	Kommentarer - D-TERAPI SKEJBY	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 2	Jeg håber på et godt resultat, men er ikke stillet noget endeligt i udsigt. Det er en kæmpe mundfuld, som jeg ikke har fuldt overblik over.	I høj grad
✎ 4	[] Skal ikke være i beslutningsprocessen af behandlingen osv. Her er de fleste inkompetente,	I høj grad

men naturligvis skal vi snakke om det. Jeg har været meget glad for, at jeg har været [inde for branchen]. Det letter for forståelsen.

 5 Var kun til samtale. I meget høj grad


 10 Var kun til MR-scanning. Uoplyst


ID Kommentarer - D-TERAPI NBG-A

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

 1 Jeg var til kontrol. I høj grad

 10 Mit besøg har været i forbindelse med kontrol. I høj grad


 12 Mit besøg var en kontrolsamtale i stråleterapien [samt kræftrelaterede undersøgelser]. I høj grad

 8 Synes ikke, der er valg, men den behandling, der tilbydes den enkelte, kan varmt anbefales. I meget høj grad

ID Kommentarer - D-TERAPI HERNING


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

 2 Stråleterapi. I høj grad

 3 Jeg havde det bedre, før mine kemo- og strålebehandlinger startede, men det er der vel ikke noget usædvanligt ved. I høj grad

 4 Strålebehandling. I meget høj grad

 1 Behandlingsforløbet er foregået til min fulde tilfredsstillelse. Uoplyst

 7 Efter afsluttet kemobehandling og stråleterapi har jeg det fysisk godt. Men ved selvfølgelig ikke prognosen. Håber det bedste fremover. Uoplyst

