

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
D7ambulatorium/dagafsnit  
Kræftafdelingen  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

<http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

[defactum@rm.dk](mailto:defactum@rm.dk)

©DEFACTUM, marts 2016

## 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
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Information .....	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard .....	26
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	29

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	140
Besvarelser fra patienter:	111
afsnittets svarprocent:	79%

**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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: D7

**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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### 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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### 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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

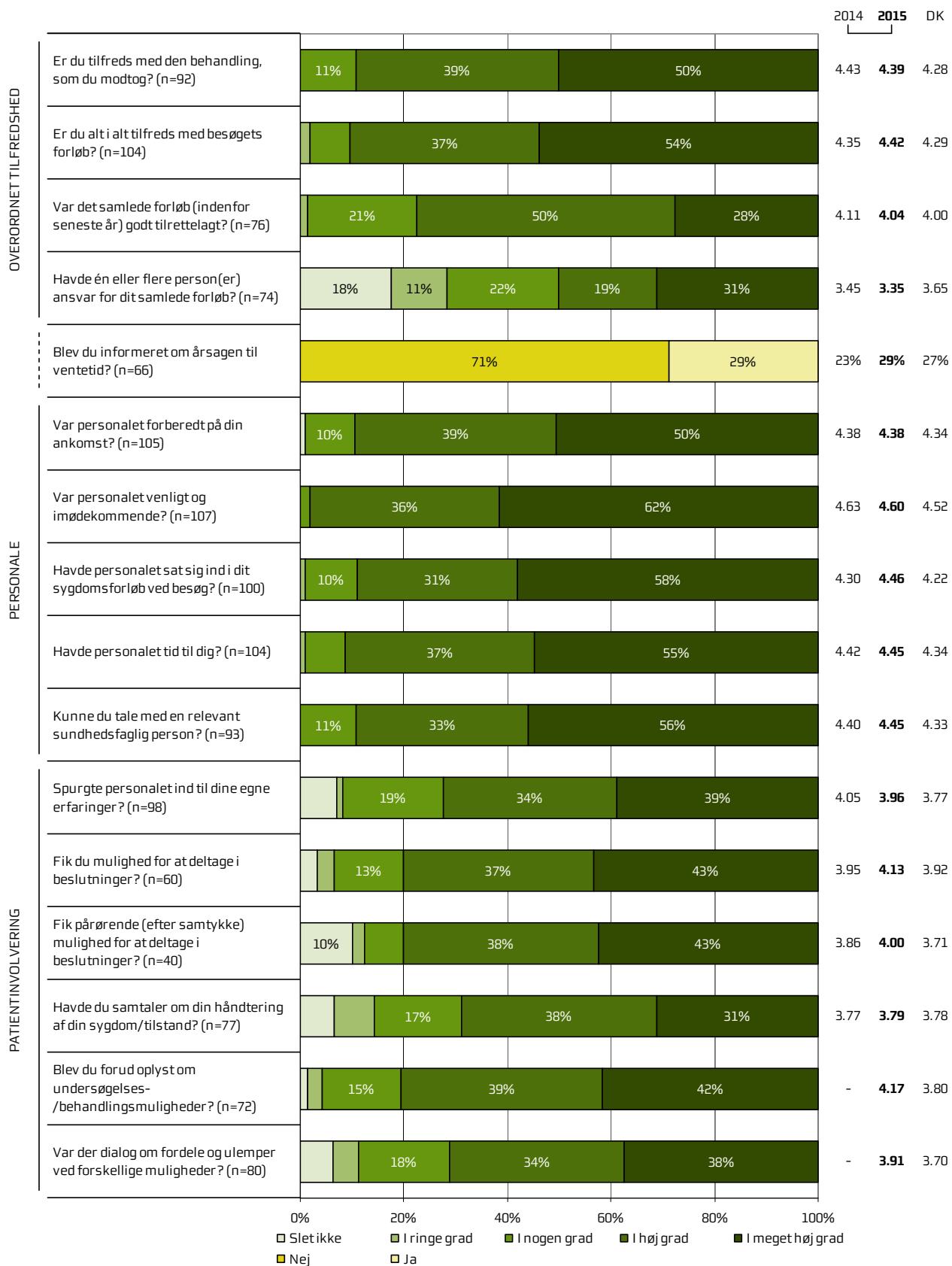
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

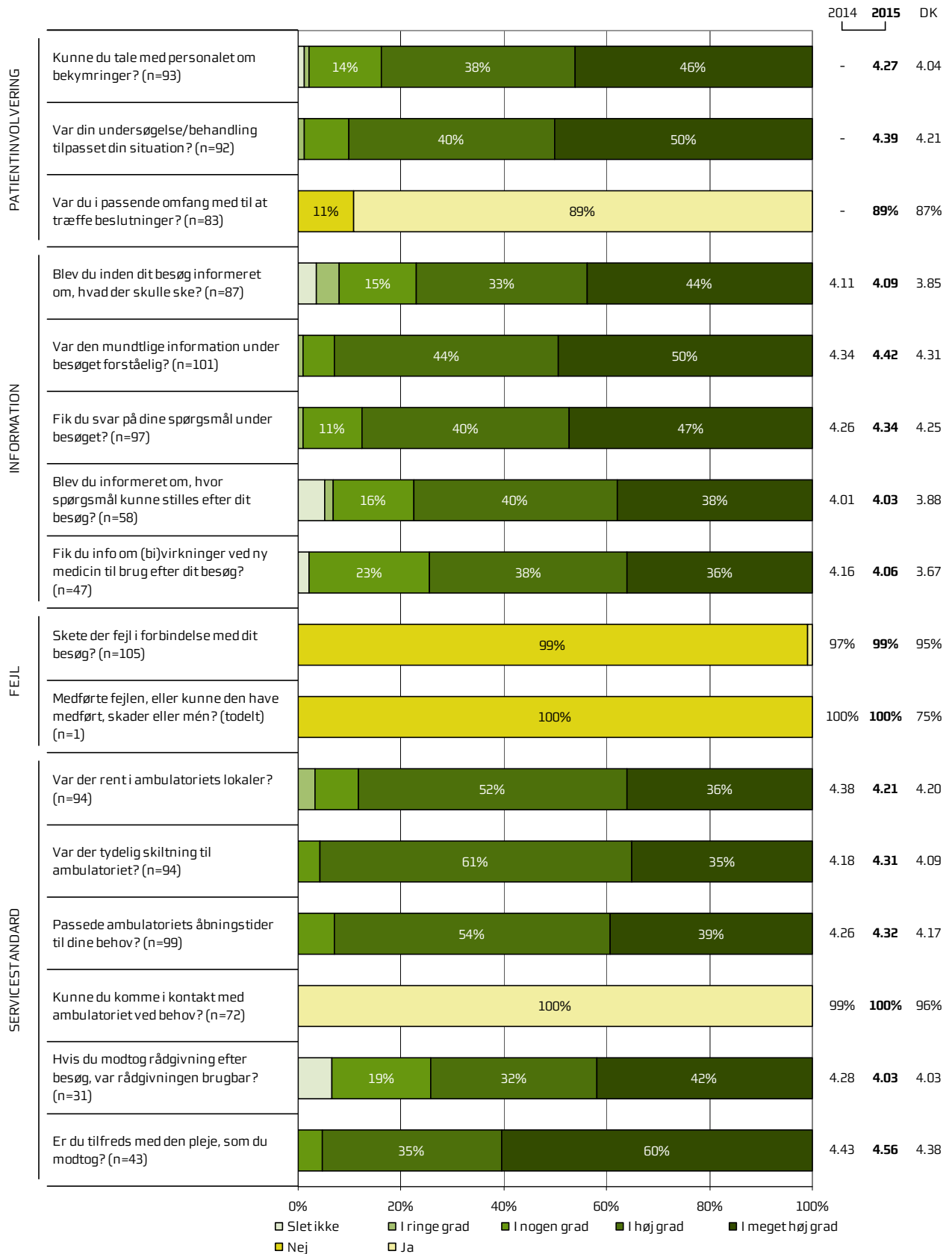
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### 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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

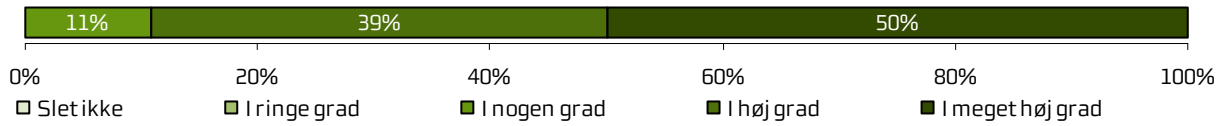
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

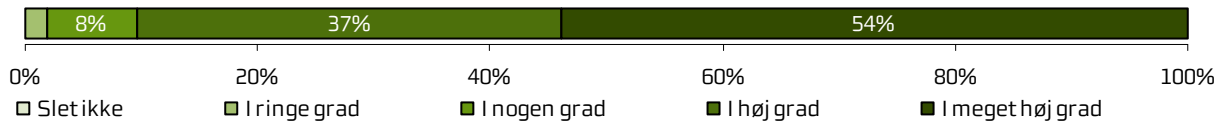
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

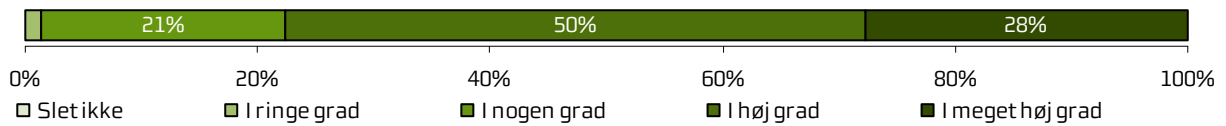
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=92)



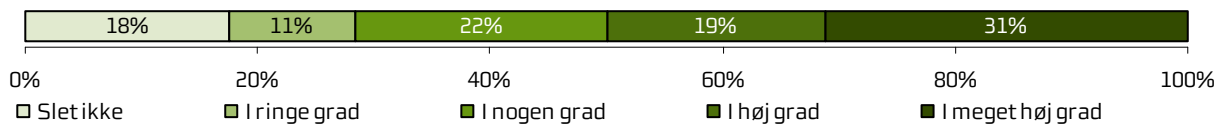
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=104)



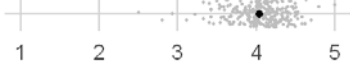



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=76)



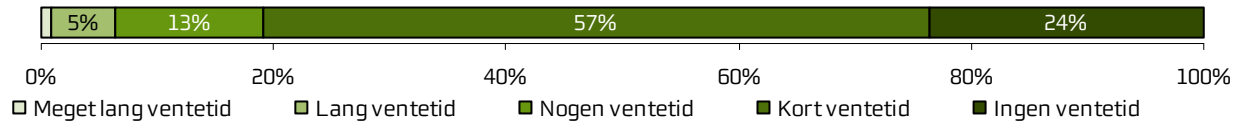
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=74)



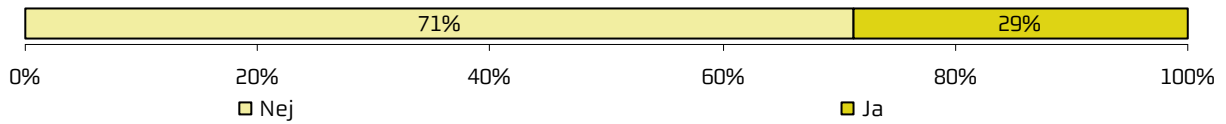
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,39		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,42		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,04		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,35		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=110)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=66)

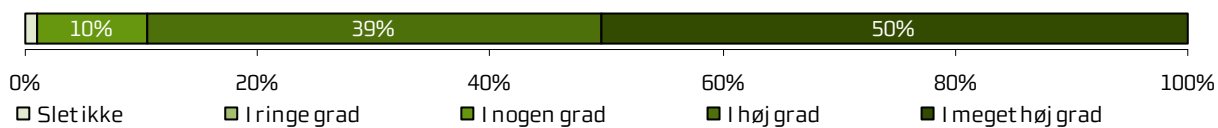




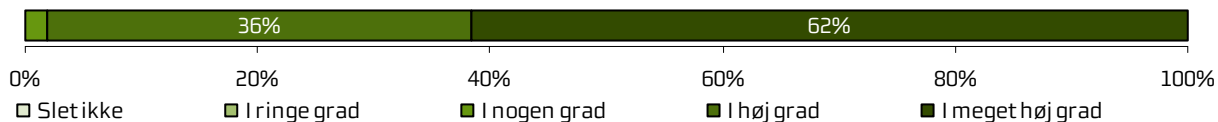
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,97		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		29 %	27 %	

## Personale

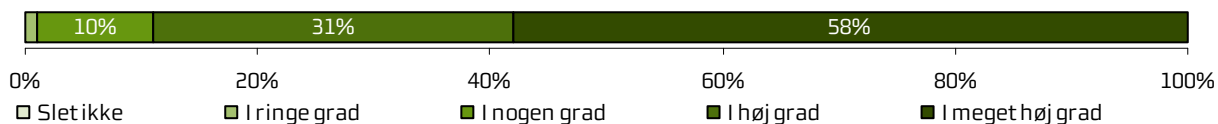
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=105)



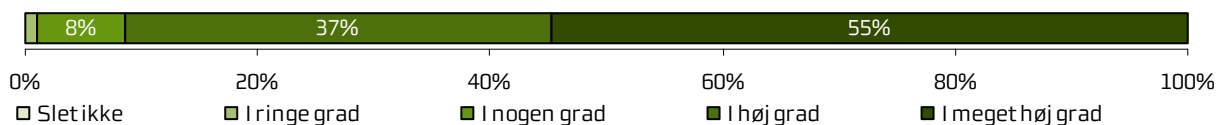
Var personalet venligt og imødekommende? (n=107)



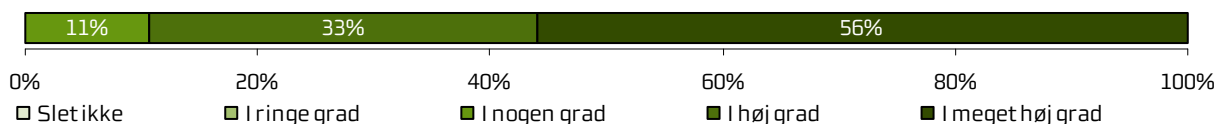
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=100)



Havde personalet tid til dig? (n=104)



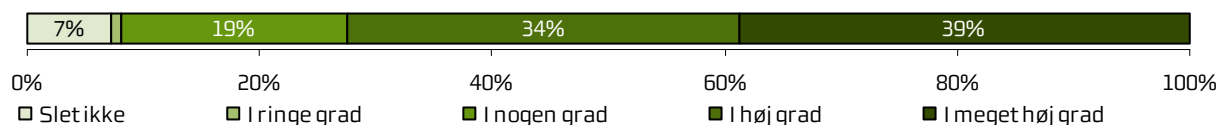
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=93)



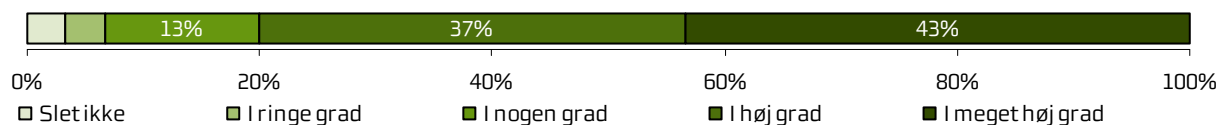
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,38		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,6		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,46		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,45		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,45		4,33	

## Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=98)



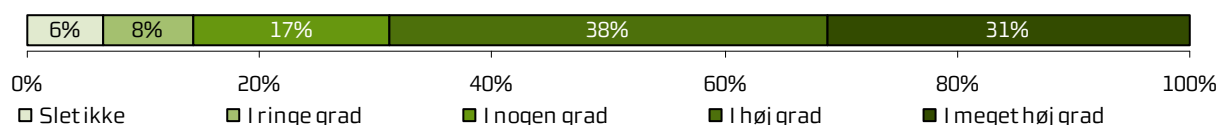
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=60)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=40)



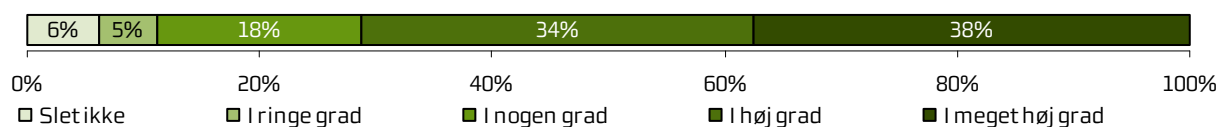
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=77)



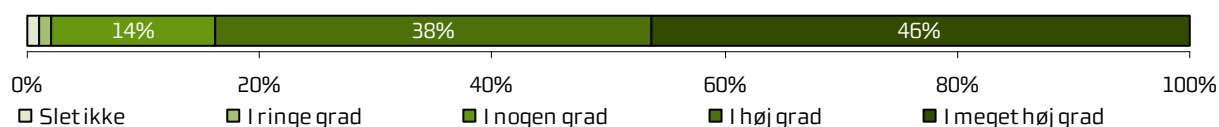
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=72)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=80)



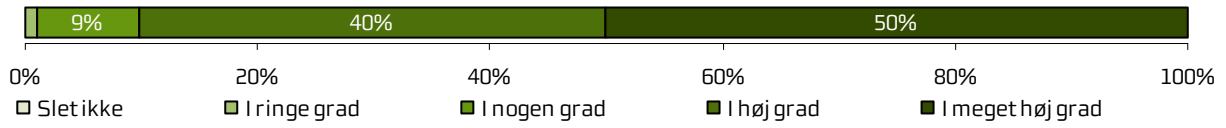
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=93)



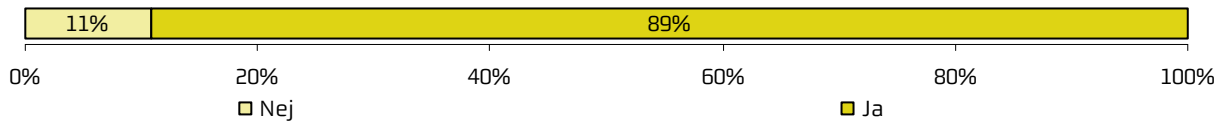
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,96		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,13		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,79		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,17		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,91		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,27		4,04	

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=92)



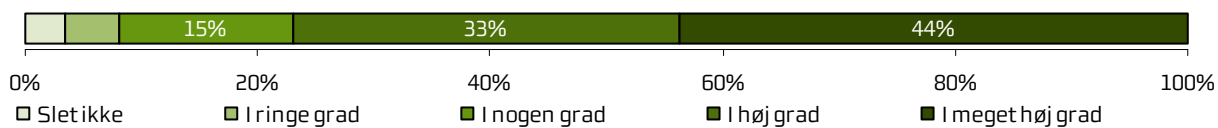
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=83)



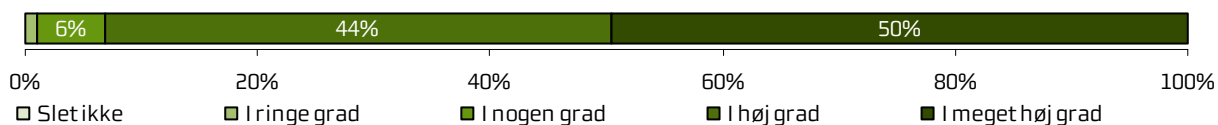
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,39		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		89 %	87 %	

## Information

Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=87)



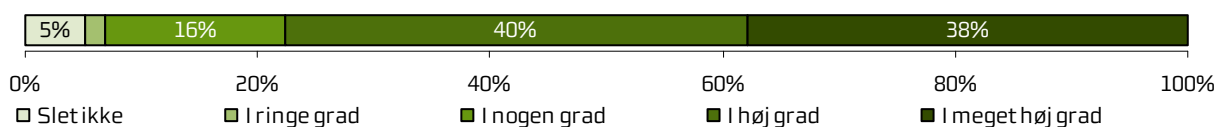
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=101)



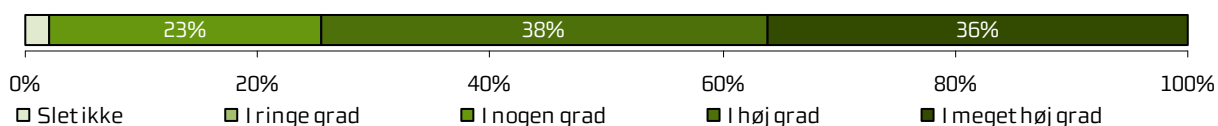
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=97)



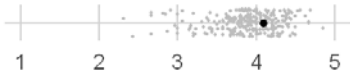


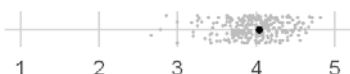

Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=58)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=47)

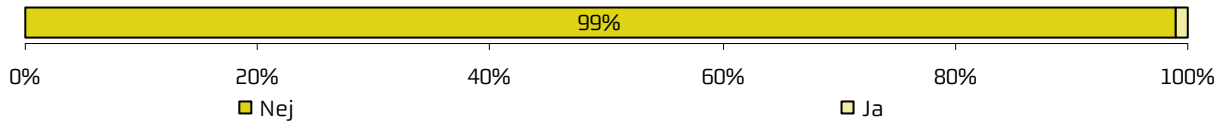




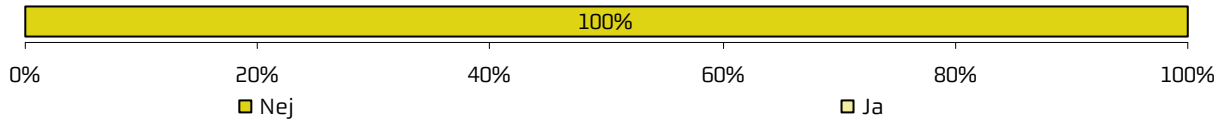
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,09		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,42		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,34		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,03		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,06		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=105)



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



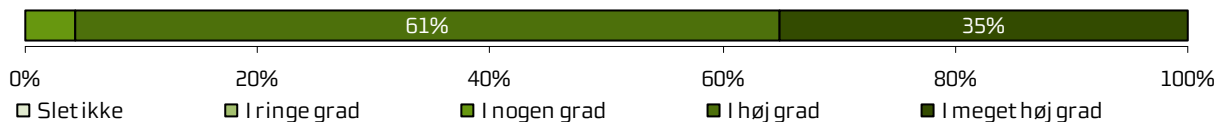
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		99 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

## Servicestandard

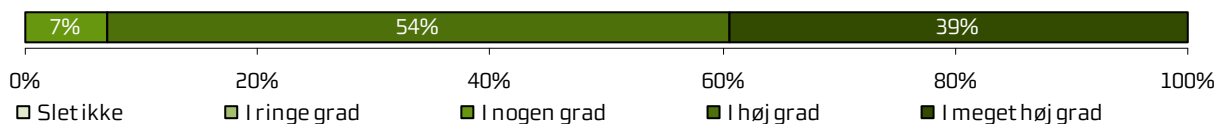
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=94)



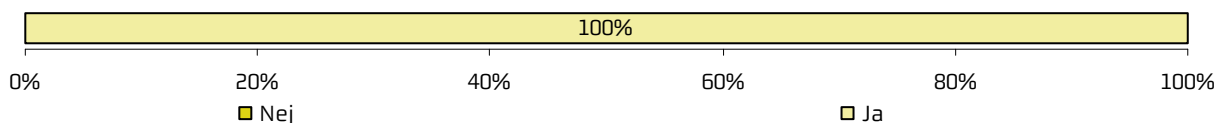
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=94)



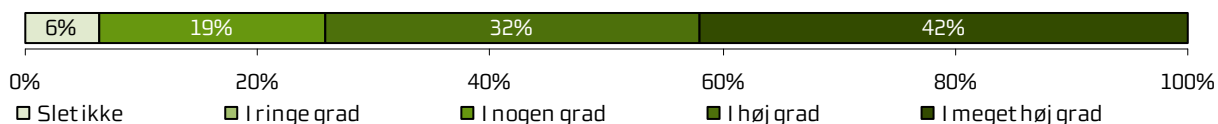
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=99)



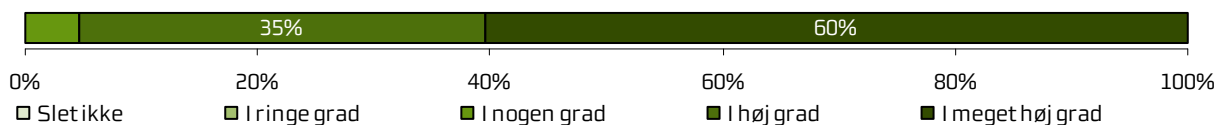
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=72)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=31)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=43)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,21		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,31		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,32		4,17	
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?	4,03		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,56		4,38	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

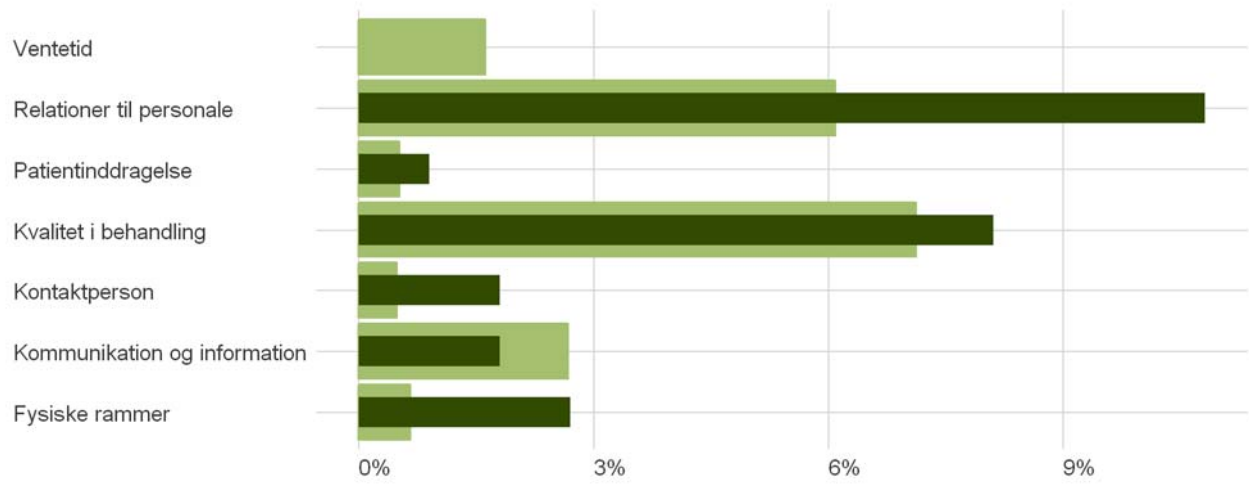
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.





**D7ambulatorium/dagafsnit**

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




ID	Kommentarer - D7ambulatorium/dagafsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Måske nogle aviser eller blade i venteværelser, der ikke kun har kvinder som målgruppe :-). [Fysiske rammer]	I høj grad
11	Jeg føler mig tryk, og jeg håber, at hvis der kommer et tilbagefald, så bliver det taget i opløbet. Tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
17	Har fået en rigtig god behandling.	I høj grad
18	Overdragelsen af information fra andet ambulatorium, hvor jeg blev scannet, til ambulatorium i Aarhus, kunne være bedre, da oplysninger om operationen ikke var helt tydelige for personalet, ligesom jeg heller ikke blev grundigt informeret, om den operation de skulle foretage. [Kommunikation og information]	I høj grad
22	Jeg har gået til kontrol i [flere år]. Før og efter min operation har jeg fået en meget god behandling.	I høj grad
23	Jeg oplever, at personalet er yderst kompetent. De yder høj faglig behandling, og samtidig formår de at være meget varme og menneskelige og skabe en rigtig god stemning på afdelingen. Der er både plads til humor og alvor. Jeg har kun oplevet at blive taget alvorligt, og har altid fået gode uddybende svar på mine spørgsmål. Dette gælder både ved den fysiske kontakt i selve ambulatoriet og ved telefoniske henvendelser. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
28	Jeg vil gerne have samme læge/sygeplejerske hver gang. Parkeringsplads forbedres, evt. pladserne forbeholdt ambulante besøgende, som kan hente et P-kort i receptionen. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
32	Har haft forskellige læger hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
35	Savner i høj grad, at der også kigges på mere alternative behandlingsformer. Generelt og specifikt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
36	Jeg ville ønske, at jeg mødte den samme læge ved mine besøg, således det ikke er forskellige læger, som ikke kender til mine sygdom og kun kan læse, hvad der står i journalen. [Kontaktperson]	I høj grad
9	Rigtig godt.	I meget høj grad
29	Stor ros til lægerne og sygeplejerskerne, som yder en stor indsats :-). Jeg oplever ofte, at sygeplejerskerne har for lidt tid til patienter med hensyn til "omsorg". Jeg har også oplevet, at lægen ordinerede forkert dosis af min kemomedicin, så jeg skulle argumentere for, at dosis af kemomedicinen var forkert, hvor læge/sygeplejerske til sidst måtte erkende, at jeg havde ret. Jeg har lært, at det kan betale sig at vente med min behandling til over frokost, ellers sker der for mange fejl. På nuværende tidspunkt er jeg en patient, som tør at påpege fejl, men hvis min situation ændrer sig, er jeg bange for at opleve fejl i mit behandlingsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Professionelt personale. Imødekommende, lyttende, får god hjælp og svar på spørgsmål. Anden gang jeg skulle i kemo tilpassede sygeplejersken f.eks. min kvalmestillende medicin, så jeg fik	I meget høj grad

	det mærkbart bedre efter behandlingen, end jeg havde haft det første gang. Hun var også rigtig god at snakke med i forhold til andre spørgsmål vedrørende min behandling mv. Jeg har et par gange ringet til ambulatoriet med spørgsmål, og har hver gang fået imødekommende og kompetente svar. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
31	Jeg oplever utrolig stor imødekommenhed og fleksibilitet i forhold til at lave/ændre aftaler, så de hænger sammen med mit arbejde. Jeg har indflydelse på mit forløb i forhold til hyppigheden af kontroller m.v. og føler mig i trygge og gode hænder. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
5	Ville ønske, at jeg så samme læge og sygeplejerske hver gang. Det har været nye personer ved alle besøg. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Har nu to gange oplevet, at medicinen ikke var klar som planlagt. Det mener jeg, at der skal kigges på. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
15	Ville være rigtigt rart at blive fulgt af det samme personale. Er meget ked af, ikke at have et åbent forløb i ambulatoriet, til ti år efter kræftdiagnose blev stillet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
25	Blev set af ny yngre læge og fik af vide, at min kendte læge var i afdelingen. Undrede mig over, at hun ikke skulle tage sig af min kontrolsamtale. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
33	Lufte ud. Der er dårligt indeklima i venterummet og stolene er ikke gode at sidde i, fordi de er slidte. [Fysiske rammer]	I nogen grad
34	I det øjeblik flere andre er involveret, er der jo altid et fortolkningsspørgsmål, som kan være med til at "forvirre" overblikket. Det virker ikke altid betryggende for den, der er i behandling (patient) og pårørende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
7	Alt for mange skiftende læger. De færreste har sat sig ind i mit forløb. Jeg ville ønske, der var mere kontinuitet i dette. Den sidste samtale/læge havde dog sat sig ind i min journal, og det gjorde så, at det blev en helt igennem god samtale. [Kontaktperson]	Ikke relevant for mig
24	JEG MENER IKKE, DET KUNNE VÆRE BEDRE. JEG ER FULDT UD TILFREDS.	Ikke relevant for mig
8	Jeg har været meget godt tilfreds.	Uoplyst
12	They were fast and friendly. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
21	[Flere] røntgenbehandlinger, ingen bivirkninger.	Uoplyst
1	Godt at være tilknyttet samme læge og sygeplejerske (i princippet). [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke

**D7ambulatorium/dagafsnit****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - D7ambulatorium/dagafsnit</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
2	Jamen, det har bare været en god oplevelse. Alle - og især sygeplejerskerne - har været utroligt søde, varme og hjælpsomme. Kun ros herfra :-).	I høj grad
15	Var godt tilfreds med modtagelsen.	I høj grad
24	Ingen kommentar. Venligt, men travlt personale generelt.	I høj grad
26	Jeg blev taget godt imod, og alle var venlige og søde.	I høj grad
34	Generelt oplever vi, at man gør, hvad man kan for at undgå ventetid. Det er vores oplevelse, de få gange, hvor der har været længere ventetid, at personalet går ud og informerer vedkommende om årsagen. Jeg har faktisk også prøvet at blive ringet op, fordi vi var registreret i systemet med tilbud om at komme til før. Så vi tænker, at man som personale absolut gør alt, hvad man kan for, at "tingene" glider. Vi har endnu ikke oplevet et personale, der virker fortravlet, selvom vi ved, at der er mere end nok at lave. Hvis der er noget man kunne forbedre, er det en meget tung luft i venteværelset, måske især i sommermånederne.	I høj grad
36	Jeg mødes af et venligt og hjælpsomt personale.	I høj grad
3	Jeg har ikke noget at klage over. Alle har modtaget mig godt.	I meget høj grad
8	Jeg er blevet behandlet fantastisk godt.	I meget høj grad
11	Jeg skulle få taget blodprøve på sygehuset en uge før, jeg skulle møde på ambulatoriet. Da jeg kom på andet sygehus var der ikke lagt nogle prøver ud. De tog en blodprøve, som sidst jeg skulle til kontrol i Aarhus. Da jeg, som jeg plejer, mødte til blodprøvetagning i bygning 5, var der også tvivl om, hvilke prøver der skulle tages. Laboranten ringede til ambulatoriet, og efter 10-15 minutter fik jeg taget blodprøverne. Det burde der være mere styr på.	I meget høj grad
19	Meget dygtigt, venligt og professionelt personale. Trygt at komme der.	I meget høj grad
20	Jeg er blevet mødt af venligt og velforberedt personale ved alle mine besøg på afdeling NN.	I meget høj grad
23	Da jeg er vant til at komme på afdelingen, var ventetiden ikke et problem. Og det var højst ti minutter. Modtagelsen i afdelingen er fin.	I meget høj grad
27	Det var bare super med ug og med kryds og slange.	I meget høj grad
29	Jeg har forståelse, hvis der er ventetid. Alle har jo brug for at blive undersøgt eller tale med læge/sygeplejerske, hvis der er ændring med ens behandling. Overordnet synes jeg, at tidspunkter bliver overholdt. Ros til både læge og sygeplejersker. :-)	I meget høj grad
35	Info vedrørende omtrent forsinkelsestid vil være fint, som minimum. Foretrækker, at der ingen forsinkelser er.	I meget høj grad
14	Min kemobehandling var ikke ankommet til afdelingen. Det vil være en stor lettelse, hvis vi kunne få det at vide, inden vi ankommer. Vi ankom i morgentrafikken og ankom til tiden. Endnu bedre, hvis vi kunne få besked, før vi kører hjemmefra.	I nogen grad
18	Ventetiden gør som sådan ikke noget, det var jeg informeret om. Dog ikke hvor lang tid, selvom det lod til, at sygeplejersken, der tog imod, godt vidste, at jeg først havde tid [flere timer] senere end tidspunktet, jeg var indkaldt til. Jeg ville gerne have været informeret om, hvornår jeg kun-	I nogen grad

ne forvente at blive opereret. Så havde jeg kunnet slappe mere af i stedet for [at sidde med] uvisheden om, hvornår man kunne regne med at skulle ind.

- |  |   |                       |
|--|---|-----------------------|
|  12 | Sammenlignet med det ungarske sundhedssystem, var jeg mere end tilfreds. I har intet at bekymre jer for :). | Ikke relevant for mig |
|  5  | Sygeplejersken sov over.  | Slet ikke             |
|  10 | Der er ikke nogen modtagelse. Jeg skal køre kortet igennem scanneren og sætte mig.                          | Ved ikke              |


**D7ambulatorium/dagafsnit**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - D7ambulatorium/dagafsnit</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
2	Næh, det synes jeg ikke, jeg har. Jeg kan jo ikke forlange, at i kan svare på alt?	I høj grad
6	Jeg mener, at der generelt i høj grad mangler en mere helhedsorienteret tilgang til brystkræft. Dermed mener jeg især fokus på kost og information om den nyeste viden inden for området. Jeg kunne ligeledes godt bruge, at der ved samtalerne er information om den nyeste forskning omkring brystkræft.	I høj grad
9	Savner den gode mad, som er sparet væk..	I høj grad
10	Det er ligesom om, at man ikke rigtigt vil tale om senfølger efter kemo og stråler, samt bivirkninger af tamoxifen.	I høj grad
15	Informationen [var] tilfredsstillende.	I høj grad
4	Jeg har kun godt at sige om mit besøg. En god oplevelse. Jeg kom kl. [om formiddagen] og [45 minutter senere]. Bedre kan det ikke gøres!!	I meget høj grad
11	Efter at have ventet 22 dage på svar fra blodprøver, ringede jeg til Aarhus Kommunehospital og fik svar. Der plejer at gå ca. 14 dage.	I meget høj grad
20	Aldrig manglet information.	I meget høj grad
30	Rigtigt fint.	I meget høj grad
18	Jeg havde måske regnet med, at jeg skulle snakke med en læge om selve operationen inden. Det var først kirurgen, der kort spurgte ind til min journal lige inden operationen for at være sikker på, at de skulle operere. Der manglede måske lidt koordination eller præcis videregivelse af information fra ambulatorium i [anden by] til Århus.	I nogen grad
29	Jeg befinder mig i en kompleks situation p.t., hvor man ikke ved, hvordan min sygdom udvikler sig. Lægen afventer mit forløb, hvilket er meget svært at forholde sig til fra min side.	I nogen grad
34	Det kan være lidt svært at "se" bag en indkaldelse, og der f.eks. står "samtale". Hvad drejer samtalen sig om?	I nogen grad
13	Lægen virkede arrogant og overfladisk.	I ringe grad

## D7ambulatorium/dagafsnit

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - D7ambulatorium/dagafsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
	16 Skulle have taget ekstra blodprøve, som blev bestilt og taget samme dag. Det viste sig at være en forkert blodprøve, som svarede 100% til den, jeg fik taget på eget sygehus en uge forinden det ambulante besøg. Fejlen blev først opdaget, da jeg ringede for at rykke for svar. Dvs. jeg skal nu have taget den supplerende prøve på eget sygehus og igen vente på svar.	Ja

