

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Hæmatologisk Afdeling R  
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 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 54

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 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 Brugerindvovering, 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	376
Besvarelser fra patienter:	284
Afdelingens svarprocent:	76%

### **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/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **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 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 [].

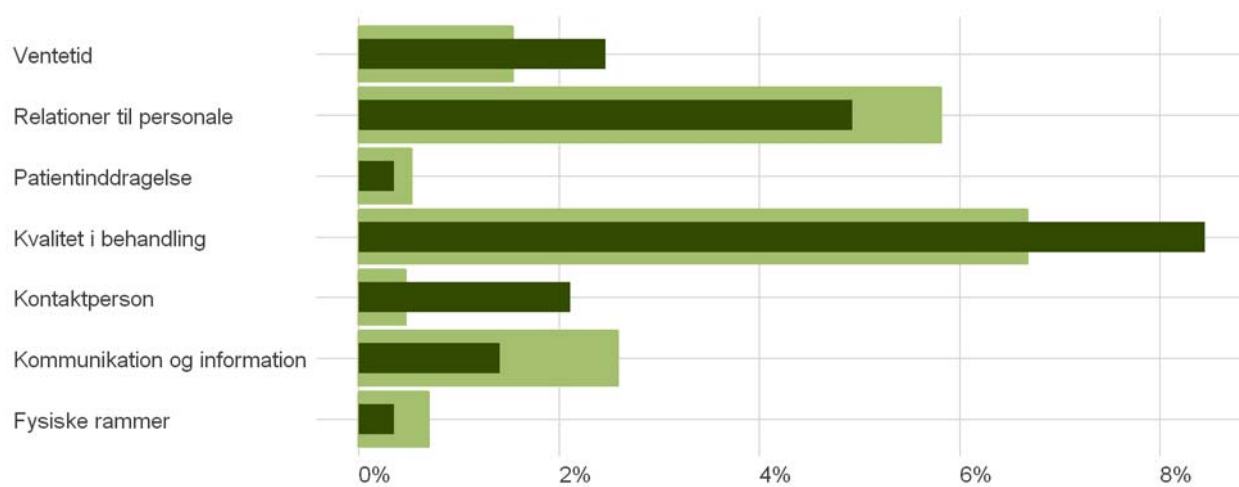
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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





## Hæmatologisk Afdeling R

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

ID	Kommentarer - Ramb, Hæmatologisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
4	Ventetiden var ikke noget problem.	I høj grad
9	OK.	I høj grad
23	Sædvanligt positiv oplevelse.	I høj grad
25	Kunne måske være rart, hvis nogle ville informere om, at der var ventetid. Bare lige komme ud og sige, at de var ca. [så meget] bagud.	I høj grad
26	Kunne ønske, der var bedre information om ventetid.	I høj grad
30	Den er fin.	I høj grad
45	Havde en tid klokken [specifikt tidspunkt] og blev først sat i gang med behandling af antistoffer [en del timer senere].	I høj grad
48	Meget flot.	I høj grad
49	Ventede på lægesamtalen inden kemobehandlingen. Det er acceptabelt, da det jo kan være vanskeligt at planlægge længden på patientsamtaler, og derfor kan blive forsinket.	I høj grad
50	Da min mand blev [syg] for [flere] år siden, er der meget, han ikke vil være i stand til at besvare. Vi har [det meste af tiden] haft et fint forhold til alt personalet på Hæmatologisk Ambulatorium. Det gælder i al den tid, min mand er kommet her, også før han blev [syg].	I høj grad
67	Jeg tror næppe, at modtagelsen kan være meget anderledes, dette er et sygehus, hvor der ofte opstår akutte ting.	I høj grad
72	Jeg vil meget gerne i behandling, når der er sat tid af til mig. Jeg synes, det er så urimeligt at sidde og vente.	I høj grad
2	Der er altid ventetid (15-30 minutter), men det opfatter jeg ikke mere som et problem. Men det var det i høj grad første gang, jeg kom, idet angsten for samtalen var overvældende og ventetiden ulidelig.	I meget høj grad
11	Information om eventuel forventet ventetid ved ankomst.	I meget høj grad
14	Meget fint med styr på, hvad jeg skulle, hvem jeg skulle tale med og rækkefølgen.	I meget høj grad
15	Alt var fint. Jeg forstår godt, at specialisterne er meget travle og ikke altid kan holde sig til præcise tidspunkter.	I meget høj grad
20	Kun roser til personalet og processen igennem lang tid.	I meget høj grad
27	Jeg var i CT scanner, skulle have kontrastvæske, en halv times ventetid. [].	I meget høj grad
32	Får en rigtig god modtagelse af personalet og af lægen.	I meget høj grad
34	Modtagelsen rigtig god.	I meget høj grad
36	Blev mødt af meget venligt personale.	I meget høj grad

		grad
38	Alt i orden. Får en særdeles god behandling. Ventetid er forståelig, da samtaler af denne art kan være særdeles vanskelige.	I meget høj grad
52	Jeg blev meget venligt modtaget.	I meget høj grad
57	Da jeg ikke forventer at blive kaldt ind på minuttet, betyder en kort ventetid nu og da intet, og er forståelig.	I meget høj grad
58	Jeg er meget godt tilfreds med den behandling, jeg får.	I meget høj grad
64	Altid venlig ved henvendelse i modtagelsen. Det kniber med gode siddepladser for dem som har dårlig ryg eller lignende. Personalet er gode til at vise tilrette med alle de nye ting.	I meget høj grad
68	Fik god og kompetent behandling af venligt personale.	I meget høj grad
70	Det er ok.	I meget høj grad
71	Lad være med at bruge tid på al den evaluering. Brug i stedet ressourcerne på personale, så bruges de (ressourcerne) til nytte for patienterne og ikke til tilfredsstillelse af visse folks interesse i at nyttiggøre egen indsats. Jeg er meget tilfreds (gennem flere år) med den behandling, jeg får på hæmatologisk afdeling.	I meget høj grad
73	Stort smil på. Meget kompetent ekspedition.	I meget høj grad
7	Der blev ikke taget blodprøver fra kl. 9, som der stod på mit mødekort, og det var jeg blevet hentet ud fra: kl. 8.20. Jeg kom ind på en stue og ventede der til kl. 10, tror jeg, hvor blodprøven blev taget.	I nogen grad
19	Stopfyldt venteværelse.	I nogen grad
21	Nummersystem til den enkelte læge. Når der sidder mange, og der er flere læger, ville det være rart at vide, hvor mange der er før til sin egen læge.	I nogen grad
63	Ny læge (igen).	I nogen grad
10	Ingen. ALT ok.	Ikke relevant for mig
51	Jeg har svaret "ikke relevant" til spørgsmålet om personalet var klar på at modtage mig ved ankomst. Årsagen er, at der ikke er en egentlig ankomst, men man blot registrerer sig selv med sygesikringsbevis. En ting jeg i den forbindelse har tænkt over er, at ens fulde navn ved check-in står ret længe på skærmen, så andre kan se, hvem man er. Det burde være muligt at varetage en lidt større diskretion og f.eks. kun skrive fornavnet.	Ikke relevant for mig
53	Havde ikke mulighed for at benytte den tildelte tid [ ], og forsøgte derfor adskillige gange at afbestille den tildelte tid pr. telefon. Det lykkedes ikke at få forbindelse til afdelingen. Jeg kontaktede derfor hospitalets hovednummer, for at få omstillingen til at sætte mig i forbindelse med Hæmatologisk Afdeling. Det lykkedes ikke for dem. Jeg anmodede dem om på et senere tidspunkt at ringe til afdelingen og meddele dem mit afbud. Receptionisten påstod, at hun ikke måtte foretage afbud på patienters vegne. Senere lykkedes det efter adskillige forsøg at komme i forbindelse med Hæmatologisk Afdeling. Jeg undskyldte den sene afmelding og kunne ikke gøre andet.	Ikke relevant for mig
46	Det er fint, at man bare skanner sig ind, men når man har en fastlagt tid, må man altså ikke sidde og vente i op til en halv time, når man kun skal have en meget kort samtale og efterfølgende tappes for 0,5 liter blod. Jeg kan selvfølgelig godt forstå, at nogle samtaler er mere følsomme, men de gange jeg har været på sygehuset, virker det som mangel på system. Det er i orden med ventetid, men ikke på 30 minutter.	Slet ikke
66	Det ville være rart, hvis vi fik at vide, hvor lang ventetid, der er, enten ved indskrivningen eller i	Slet ikke



venteværelset.

ID	Kommentarer - R7amb, Hæmatologisk Allogen Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
✎ 1	God modtagelse. Bliver altid modtaget af søde og venlige sygeplejersker/læger, som tager sig tid til at besvare ens spørgsmål. Jeg føler, der bliver taget hånd om en.	I meget høj grad
✎ 2	Synes det kører godt.	I meget høj grad
✎ 3	Altid velforberedt personale.	I meget høj grad
✎ 4	Bedre sammenhæng mellem mødetid og lægetid, så man ikke skal vente op til tre en halv time for at komme ind til lægen.	I nogen grad
ID	Kommentarer - R220amb Hæmatologisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
✎ 5	Mit besøg var atypisk, da jeg havde fået behov for lægehjælp, som jeg fik og var meget tilfreds med.	I høj grad
✎ 8	Medicinen tages først ud af køleskabet, når patienten er mødt. Derefter er kutymen, at man venter ca. en halv time, så medicinen ikke er så kold!! Gennem behandling er jeg aldrig udeblevet fra en behandling og så gerne, at medicinen var taget ud af køleskab i god tid, inden jeg kom. Det er sket en enkelt gang i 2015, at medicinen ikke er leveret fra Nørrebrogade pga. travlhed, hvilket giver ekstra ventetid. [Det er sket en del et andet år].	I høj grad
✎ 10	Godt.	I høj grad
✎ 2	Vi blev meget venligt modtaget og grundigt vejledt. Vi har hele forløbet igennem, mødt utrolig hjælpsomhed og venlighed, fra alle personalegrupper, vi har været i kontakt med.	I meget høj grad
✎ 3	Det er rart med meget kort ventetid, men jeg ved godt, at der altid er travlt.	I meget høj grad
✎ 4	Få jeres EDB til at køre optimalt.	I meget høj grad
✎ 9	Nogen ventetid til [undersøgelsen].	I meget høj grad
✎ 6	Man kunne jo godt fortælle, at jeg var blevet set og ikke, at jeg selv efter [et par timer] skal spørge, om de har set mig.	I nogen grad
✎ 1	Jeg møder ikke i ambulatoriet, men går direkte til [afdelingen] for at modtage blod efter forlig.	Ikke relevant for mig
✎ 11	Altid hurtig til at sende mig videre.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
✎ 1	Sygeplejerskerne havde alt for travlt pga. for mange patienter. Det gjorde især, at de ambulante patienter blev sat i [baghånden]. Ventetiden blev derfor lang selv ved simple ting.	I høj grad

## Hæmatologisk Afdeling R

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

ID	Kommentarer - Ramb, Hæmatologisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
7	Jeg ventede på svaret på prøven, som altid skal [behandles på særlig måde] og derfor tager tid. Jeg fik at vide, at jeg ville få [en specifik medicin] [på et bestemt tidspunkt]. Der var imidlertid ikke skrevet patient eller CPR-nr. på den tid, så den dosis blev givet til en anden. Min nye tid blev så sat til [et senere tidspunkt]. [Flere] sygeplejersker stod for det forløb: venflon blev lagt i andet forsøg af den noget usikre af dem. Derefter blev der holdt godt øje med, om det flød, som det skulle. Vi blev færdige på rimelig tid.	I høj grad
9	OK.	I høj grad
27	Tager ikke medicin for sygdommen.	I høj grad
41	I denne undersøgelse kan jeg svare positivt på næsten det hele, men havde jeg modtaget disse spørgsmål for få måneder siden, havde jeg kun kunne svaret så negativt, som det er muligt at svare negativt. Udelukkende fordi jeg har fået ny læge/kontakt, at det er okay nu.	I høj grad
43	Bruger ingen medicin.	I høj grad
61	Måske forståelse og anerkendelse af senfølger og måder at håndtere dem på, ikke mindst i samarbejde med kommunen.	I høj grad
3	Ved den øgede specialisering, kan der mangle fokus på hverdagsliv, som sygeplejerskerne er uddannede til og kan varetage. Giv tid til spørgsmål om det. Jeg har brug for medarbejdernes faglighed og ud fra de oplysninger, inddrage mine erfaringer, holdninger m.v. i beslutningerne. Min tryghed opstår i dialogen, ikke ved at bestemme selv.	I meget høj grad
10	Absolut ingen.	I meget høj grad
31	Besøget gik godt. Skal henvende sig ved nye udbrud.	I meget høj grad
52	Jeg manglede intet. Jeg fik svar på alt, hvad jeg spurgte om til fuld tilfredshed.	I meget høj grad
56	Har ikke manglet information.	I meget høj grad
58	Jeg får den information, jeg har behov for.	I meget høj grad
73	Ingen mangler.	I meget høj grad
5	Jeg mangler ikke information om, hvorfor jeg kommer på afdelingen. Jeg mangler viden om, hvad min sygdom handler om, det er meget frustrerende!!!	I nogen grad
35	Man er jo altid bange! Så det er vigtigt, at man bliver tryk og kan leve i hverdagen med sin sygdom.	I nogen grad
46	Du møder en læge/sygeplejerske, som ved, at man bare skal have kontrolleret sine "blodtal" og så tappes, hvis nødvendigt. Service er faldende.	Ikke relevant for mig
44	Kvinde tog en halv liter blod, men desinficerede ikke. [Hun] søgte blodåre og stak to gange. Jeg var meget syg og fik betændelse. Jeg har enormt ondt!	Slet ikke

ID	Kommentarer - R220amb Hæmatologisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	12 Efter lang tid kom der en læge (?), som spurgte hvorfor jeg var kommet. Det virkede meget mærkeligt, når jeg havde haft en telefonsamtale to dage før, hvor det blev aftalt, at jeg skulle komme til Aarhus for at få to portioner blod. Jeg fik en portion blod uden nogen forklaring på, hvorfor det kun blev til en. Alle samtaler med læge og sygeplejersker foregik i opholdsrummet sammen med ca. ti andre patienter. Det var ikke nemt. Dagen endte med, at min kontaktsygeplejerske NN kom og fik styr på, hvornår jeg skulle møde igen, og hvor jeg skulle få taget blodprøver. Hun er lige til UG.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	1 Jeg modtog kun information om virkninger og bivirkninger, hvis jeg selv spurgte om, hvad medicinen gjorde.	I meget høj grad

## Hæmatologisk Afdeling R

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ramb, Hæmatologisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
11	Jeg skal selv være på forkant ved medicinering, da der undertiden er usikkerhed omkring det medicin, der er ordineret.	Ja
25	De havde IT-problemer den dag, og det resulterede i, at min [] behandling blev meget forsinket. Så forsinket, at jeg måtte over på en anden afdeling for at få den sidste [behandling].	Ja
33	Manglede blodprøver, så vi måtte køre forgæves.	Ja
42	Jeg har haft en fast mødeaftale med ambulatoriet, i alt [mange] gange. Behandlingen tager typisk 20 - 50 minutter, dog har jeg hver gang måtte vente på, at man var klar med medicin, til trods for at man vidste, hvornår jeg ville komme. Det føler jeg, som patient, er uansvarligt, idet man både betaler parkeringsafgift, og efterfølgende aftaler med arbejdsgiver kan ikke planlægges. Det er samlet set en ganske bekostelig affære samfundsmæssigt.	Ja
45	Fik ikke alle mine kemotabletter udleveret og måtte køre derud igen (til sygehuset) dagen efter. Indløbshastighed for antistoffer var ikke korrekt, og jeg måtte selv påpege det. Jeg fik en del ubehag efter behandlingen.	Ja
64	Mine tre måneders undersøgelser foregår i Aarhus, og jeg får taget blodprøver på andet sygehus. Der manglede en vigtig blodprøve. Det blev hurtigt rettet ved at tage en ny prøve.	Ja
65	Kemoterapien var ikke bestilt.	Ja
67	At det ikke er den samme læge, som har fulgt forløbet, hvilket kan skyldes årsager som ferie, kursus m.m.	Ja
ID	Kommentarer - R220amb Hæmatologisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
5	Medicinen virkede overraskende og ubehageligt. Fik god hjælp.	Ja
8	Nej, ikke den aktuelle dato! En anden gang kørte pumpen i [lang tid] time uden, at der kom medicin i slangen. I sådanne tilfælde burde pumpen give alarm, men det skete ikke!!	Uoplyst

## Hæmatologisk Afdeling R

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

ID	Kommentarer - Ramb, Hæmatologisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	1. Jeg har haft en ny læge ved hvert besøg, hvilket er frustrerende! 2. Jeg har ikke forstået, hvordan eller om sygdommen vil/kan udvikle sig! I forhold til det første punkt, skal I sørge for, i højere grad, at patienter/jeg har en fast læge. Det skaber tryghed, hvilket er af stor betydning. I forhold til det andet punkt, skal I være bedre til at orientere patienter/mig om, hvad min diagnose betyder for mig og hvad den handler om. Idet jeg har flere diagnoser, har jeg svært ved at forholde mig til, hvad der er det ene eller det andet, der gør ondt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Det besøg jeg har forholdt mig til foregik [i efteråret]. Den der havde bestilt det kom ikke til stedet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	OK.	I høj grad
25	En stor ros til læger og sygeplejere. De er dygtige og søde. Den eneste klage, jeg har, er over forholdene. Jeg skulle ofte på toiletet under min kemoterapibehandling, og det er meget svært på jeres toiletter. De er simpelthen for små, når man skal have stativ med. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
29	En kontaktlæge er en stor parodi, som patienten ikke kan bruge til noget, da der næsten hver gang er en ny læge. [Kontaktperson]	I høj grad
33	Det ville være rart, hvis det var den samme læge, man mødte hver gang! [Kontaktperson]	I høj grad
40	Som kroniker er det vigtigt at mine behandlinger [] foregår tidseffektivt. Det gør de :-). Jeg synes, at den skriftlige information er ret begrænset. Vil gerne vide mere om, hvordan mine "medpatienter" oplever sygdommen (PV). Hvad er prognosen. Osv. Men jeg har jo mulighed for at spørge mere direkte ind, men synes at svarene bærer lidt præg af, at lægerne passer på ikke at sygeliggøre mig for meget. Noget helt andet er, at internetadgang bør kunne ske med nem-id frem for at skulle ulejlige personalet med et sådant luksusønske. [Kommunikation og information]	I høj grad
46	Overholde den tid, man får. Det er ikke godt at have ventetid allerede fra midten af formiddagen. [Ventetid]	I høj grad
54	Jeg synes, der er for lang ventetid på at få udleveret medicinen fra sygehusets apotek, som ligger et andet sted i byen. [Ventetid]	I høj grad
55	Ja, i opstarten havde jeg [mange] forskellige læger til mine kontroller/behandlinger. Det var meget frustrerende, da de havde forskellige måder at sige/tackle tingene på. Det skabte unødige nedture. Men så blev jeg overdraget til ny og helt fast kontaktlæge, og det fungerer perfekt nu. [Kontaktperson]	I høj grad
62	De kunne måske gøre noget ved ventetider? At der er flere patienter i et behandlingsrum, når patienter spørges om personlige ting. [Ventetid]	I høj grad
69	Har været god til at finde tider, der passede til mig. Ventetiden på antistof kunne godt være	I høj grad

	kortere. [Kvalitet i behandling]	
1	Jeg er kommet i ambulatoriet gennem mange år, og har altid været meget tilfreds med den behandling/modtagelse, jeg har fået. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
12	Jeg får en god behandling, når jeg skal ind. Personalet er altid venlige og smilende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Langt de fleste lægesamtaler var med den samme læge. Det gjorde et godt indtryk. Jeg ved godt, at det ikke er en mulighed i alle ambulatorier. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Jeg har kun oplevet meget kompetent, fagligt dygtigt og imødekommende personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
18	Ja i høj grad. Henviste mig til hjertediagram, der konstaterede hjerteflimmer. Alt blev sat i gang, inden jeg forlod hospitalet. Meget flot indsats. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
20	Høj faglighed og positiv atmosfære både på sengeafdelingen ([for et par år siden]) og ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
22	Der har været fuld kontrol med mit forløb i tiden. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
24	De gjorde alt, de kunne, for mig. Jeg har fået den bedste behandling.	I meget høj grad
37	Er meget tilfreds med den behandling, som jeg har fået af sygeplejersker og læger på afdelingen :-).	I meget høj grad
52	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde det, de skulle, og det var helt i orden og kunne ikke være bedre. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
57	Har gennem [adskillige] år haft den samme ansvarlige overlæge. Meget betryggende. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
71	Bedre logistisk planlægning.	I meget høj grad
73	Ingen grund til forbedring, oplysning og service [var] perfekt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	Selv om vi alle ved, at sygeplejerskerne har ualmindeligt travlt, har jeg kun mærket søde og dygtige mennesker, der altid har tid til lidt ekstra omsorg for deres patienter. Mine halv-årige lægesamtaler har desværre virket temmelig overfladiske og intetsigende, idet det ofte har virket som om, lægen ikke var rigtig til stede eller blot opfattede mig som en, der skulle overstås hurtigst muligt. En ventetid på op til flere timer for at komme ind til samtale, for derefter at få det overstået på fem minutter. :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
21	Har fået lavet min tid om fire gange, inden jeg kom. Dette er ikke ok i forhold til mit arbejde. Også ændret på en [anden tid]. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
39	Jeg ville ønske, at der var mulighed for at komme på ambulatoriet og snakke med læge NN, i stedet for, at det nu skal være over telefonen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
59	Det var positivt, at jeg ikke oplevede en ventetid på over en halv time. Jeg så for mange læger og alt for mange sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad



61	Sætte sig ind i senfølgerne. Lave bedre sammenhæng mellem afdelingerne og ventetiden mellem. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
3	I bliver nødt til at definere i spørgsmålene i dette skema, hvad [der] forstås ved pleje og hvad [der] forstås ved behandling. Ellers får I ikke brugbare svar på vigtige spørgsmål. Ved start af forløb foreslås at introducere til ambulatoriet, og de tilbud der er med hensyn til henvendelse. Tilrette det udleverede skriftlige materiale, så det er retvisende med hensyn til træffetider for sygeplejersker. Hvordan sikres medicinsk gennemgang for personer, der får præparater for forskellige sygdomme? Hvem skal gøre det, er det ambulatoriet eller egen læge eller andre behandlende specialister? Det savner jeg meget. Medarbejderne fremtræder kompetente og fagligt dygtige. Dejligt, at det er muligt at få tid hos den samme læge, når jeg beder om det. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
60	Har snakket med utallige læger. Tror ikke jeg har haft den samme to gange. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
26	Lægen havde sat sig godt ind i mit sygdomsforløb. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
53	Det er uholdbart, at man ikke er i stand til at afbestille en tildelt tid og derved spare en vagthavende læge for tab af kostbar tid i patientbehandlingen.	Ikke relevant for mig
42	Jeg blev flere gange lovet én gennemgående læge til kontrolbesøg, men dette indtraf aldrig, indtil jeg påtalte dette. Så kunne det organiseres en gang, men faldt straks tilbage til, at det virkede tilfældigt, hvilken læge og hvilken viden, der forelå og var blevet læst i forbindelse med kontrolbesøget. Der var tydeligvis huller i viden, og de spørgsmål man havde forberedt på baggrund af mødet med seneste læge kunne ikke stilles, idet udgangspunktet for ny læge var et helt andet. Meget utilfredsstillende og giver usikkerhed, når man får alt for mange modsigende informationer, blot fordi lægen fra gang til gang opfanger sygdomsbilledet forskelligt. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
6	[ ] Jeg er ved alle besøg gennem året blevet utroligt godt behandlet af et kompetent og venligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
16	Meget glad for at blive fulgt af samme læge ved kontrol. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
28	Dygtigt og hjælpsomt personale hele vejen igennem. Kun lange ventetider kunne der klages over. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
47	Der er for lang ventetid. Man bliver ikke informeret særlig meget. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
56	Mine besøg på ambulatoriet har til stadighed været tilfredsstillende.	Uoplyst
58	Jeg fik at vide at jeg ikke kunne få taget blodprøver ved egen læge. Det er jeg utilfreds med, da jeg så skal ind på sygehuset to dage i træk. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
64	Personale i modtagelses har i de [mange] år, jeg er kommet til kontrol på ambulatoriet, været gode til at komme mig i møde med at finde de mødetidspunkter, der er gode for mig. Lægerne har været forstående for, at jeg ønskede at møde den samme læge hver gang. Det er lykket med små ændringer i alle de [mange] år, jeg er kommet på ambulatoriet. [Kontaktperson, Patientinddragelse]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - R220amb Hæmatologisk Ambulatorium</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
8	Jeg har kun enkelte gange mødt min kontaktlæge, sidste gang [ ]. Jeg savner meget et møde	I høj grad

med min kontaktlæge NN. Som kontaktlæge ordningen fungerer i afdelingen har det ingen værdi! Såfremt NN har for mange patienter, må en af de mange andre udmærkede læger udpeges til min kontaktlæge!  
[Kontaktperson]

- |           |   |  |
|-----------|---|--|
| ✎ 11      | Bliver altid mødt med et smil, når jeg skal til behandling.   | I meget høj grad   |
| ✎ 7       | Jeg har svaret på et specifikt besøg på ambulatoriet, men jeg har været der mange gange over en tre måneder lang periode, og besøgene har været af meget svingende kvalitet. Især i de første uger oplevede jeg mange fejl og lange ventetider, da man ikke var ordentligt forberedt på mit besøg. Efter at jeg gjorde det til en vane, at checke om alt var ok til det efterfølgende besøg, oplevede jeg en stor forbedring. Generelt er jeg blevet mødt med stor venlighed og omsorg, men har også oplevet en enkelt sygeplejerske som var uforståelig grov, uvenlig og lavede fejl.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad   |
| ✎ 12      | Kunne godt tænke mig at tiden kunne blive tilpasset lidt bedre med hensyn til færgerne til Samsø. For sådan et besøg i Århus tager ca. tolv timer, det er lang tid, hvis jeg ikke altid har det for godt. Kunne godt tænke mig, om der var en ordning, så jeg kunne få blod på [sygehus nærme min bopæl]. De gange jeg har været på Ambulatoriet i Århus har jeg været godt tilfreds med. Det var kun den sidste gang, som var på en anden afdeling, der var en skuffelse.<br>[Kvalitet i behandling]   | I nogen grad   |
| ✎ 5       | Min kontaktlæge har været svær at komme i kontakt med. Sygeplejerskerne er generelt fremragende.<br>[Kvalitet i behandling]   | I ringe grad   |
| ✎ 2       | Min mand har kun ros til ambulatoriet og dets personale.  | Uoplyst  |
| ✎ 9       | Ingen indlæggelse hverken nu eller tidligere.   | Uoplyst  |
| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>   | <b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b> |
| ✎ 1       | Selve ambulatoriet havde en god rutine med først at måle værdi og derefter tage blodprøver. Dog var sygeplejersken så overbelastet, at ventetiden blev forlænget unødvendigt meget. Skulle en dag vente i [flere] timer på en pose blod, da sygeplejersken ikke havde tid pga. overfyldt afdeling. Man blev derfor nedprioriteret, hvilket er uretfærdigt. For jeg er lige så syg, som de andre patienter. Jeg er blot et andet sted i min behandling.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]   | Uoplyst  |



