

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
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 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

© 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	379
Besvarelser fra patienter:	287
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/.

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 [].

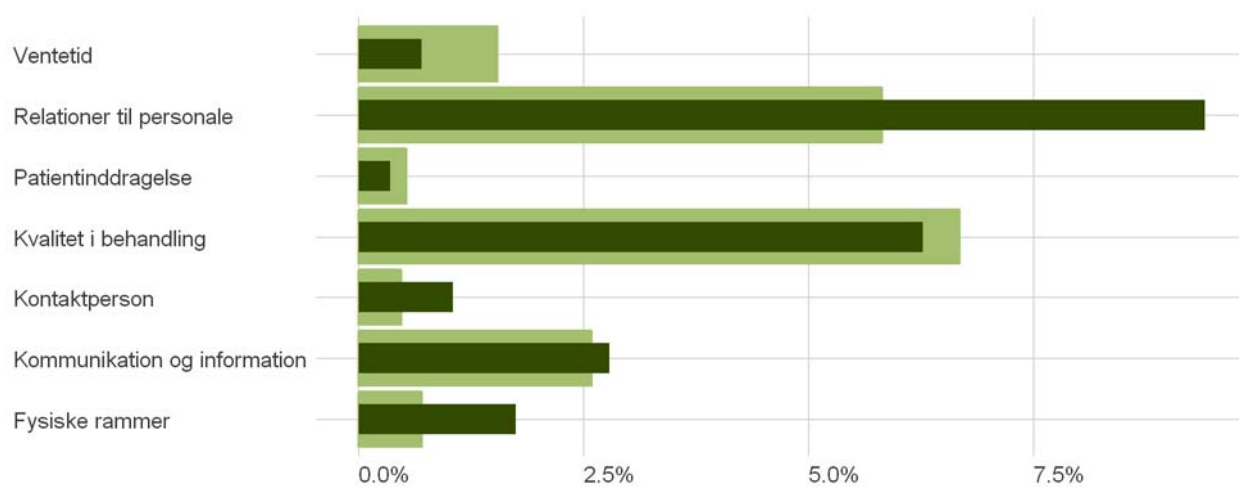
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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














Kræftafdelingen

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

ID	Kommentarer - Stråleterapien, Skejby	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Det var et fint forløb, yderst perfekt personale.	I meget høj grad
 2	Henset til situationen, var det en meget positiv oplevelse med modtagelsen i ambulatoriet.	I meget høj grad
 3	Tip top.	I meget høj grad
 8	Gik fint!	I meget høj grad
 9	Jeg synes, jeg fik en perfekt modtagelse.	I meget høj grad
 13	Jeg har oplevet modtagelsen af mig som meget positiv.	I meget høj grad
 5	Når man kommer langvejsfra og til tiden, ville det være rart at få at vide, at der ville blive en forsinkelse og hvorfor.	I nogen grad
 6	Der har været for få valgmuligheder! Jeg er ikke en robot, men et levende menneske indtil videre! Ho! Ho!	I ringe grad
ID	Kommentarer - Stråleterapien, Nørrebrogade	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Jeg synes, at spørgeskemaet gennem undersøgelsen bør være nemt at forstå og undgå at misforstå.	I høj grad
 8	Parkering tæt ved bygningen er ikke muligt. Men efter at jeg fandt parkeringshuset var parkering ikke et problem. Men der er relativt lang at gå fra parkeringshuset til bygning NN. Alt var ok ved modtagelsen og personalet virkede både venlige og professionelle.	I høj grad
 3	Den smule ventetid er vel forventelig. Det er jo mennesker, personalet har med at gøre.	I meget høj grad
 5	Jeg fik en meget venlig og omsorgsfuld modtagelse af et professionelt personale.	I meget høj grad
 6	Måtte sidde til skue ude på gangen. Det har jeg gjort mange gange. Venteværelset er jo lige overfor. Tit er der nogle andre, som har lånt stolene. De må så jages væk.	I meget høj grad
 7	Meget stort compliment til alle de sygeplejersker, jeg mødte i mit forløb med [] strålebehandlinger. Meget imødekommende, venlige og spurgte altid til, hvordan jeg havde det. Det tror jeg ikke kan gøres bedre :-).	I meget høj grad
 10	Modtagelsen var fin, og personalet var flinke, rare og imødekommende. Har kun haft en god oplevelse.	I meget høj grad
 12	Personale [udviser] altid stor empati. [Meget] travlhed og store søde smil. Tak for det.	I meget høj grad
 2	Jeg har været meget tilfreds, personalet var meget flinke, selvom jeg kom for sent.	Ikke relevant for mig










	11	Jeg har valgt stråler fra.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Stråleterapien, Herning		Var personalet forberedt på din ankomst?
	2	Synes det kunne være rart, at der på indkaldelsen stod, hvad der skulle ske ved undersøgelsen og hvem, man skulle til samtale hos.	I høj grad
	1	Personalet var klar, deltagende og omsorgsfulde.	I meget høj grad
	3	Jeg har udelukkende fået en venlig behandling. Jeg har under hele forløbet følt mig i trygge hænder.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Det Palliative Team		Var personalet forberedt på din ankomst?
	1	Særdeles god, jeg bliver mødt af et meget venligt og hjælpsomt personale.	I meget høj grad
	4	Var på hospice, plejeophold.	I meget høj grad
	6	Jeg var ikke i noget laboratorium, men havde møde med en sygeplejerske i Det Palliative Team efter, at min mand var død. Jeg vil besvare spørgsmålene efter bedste evne ud fra dette grundlag. Det lader sig ikke gøre at besvare skemaet med nogen relevans for en pårørende til en afdød patient. Jeg har på trods af dette prøvet, men synes man manuelt burde se på, hvem der får tilsendt hvilket spørgeskema.	I meget høj grad
	3	Jeg blev ikke modtaget i ambulatoriet.	Ikke relevant for mig
	5	Jeg har haft besøg af Det Palliative Team.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - D7ambulatorium/dagafsnit		Var personalet forberedt på din ankomst?
	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 registeret 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 lød 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 kunne 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.	I nogen grad
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
ID	Kommentarer - D6 Ambulatorium/dagafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Til tider meget skiftende personale til én ambulant behandling.	I høj grad
2	Min modtagelse var kun med en lille ventetid, og med den altid værende venlighed. Ingen ventetid, og med den sædvanlige venlighed.	I høj grad
13	Modtagelsen var rigtig fin.	I høj grad
15	Det er ikke rart at sidde og vente, når man er syg.	I høj grad
3	Jeg synes, at modtagelsen i ambulatoriet er udført særdeles kompetent. Til et par ting tidligere i mit forløb kunne jeg godt have et par forslag/kommentarer, som kunne tænkes nyttige fremadrettet.	I meget høj grad
8	Er altid blevet godt modtaget.	I meget høj grad
9	Kun positiv respons.	I meget høj grad

-
- | | | |
|--|---|------------------|
|  12 | Da det var første gang jeg skulle til behandling, havde vi lidt svært ved at finde det. Og igen, da det var første gang, har jeg ikke yderligere kommentarer. | I meget høj grad |
|  16 | Den var helt fin. Har tidligere haft lang ventetid. | I meget høj grad |
|  18 | For første gang, i de halvandet år jeg er kommet på afdelingen, var der ingen ventetid. Ellers har ventetiden været fra 15 til 60 minutter. | I meget høj grad |
|  19 | Der var et afbud før mig, så derfor sad de faktisk og ventede på min ankomst. Jeg fik en god besked fra undersøgelsen på konsultationen. Derfor var der rigtig god stemning. | I meget høj grad |
|  21 | Ikke indkalde patienter lige før jeres frokostpause. :-) | I meget høj grad |
|  22 | Generelt er systemet meget velfungerende. (Svært at få alle små planlægningsdetaljer til at gå op.) | I meget høj grad |
|  23 | Jeg får altid en rigtig fin modtagelse. | I meget høj grad |
|  25 | Ikke noget specielt, man skal da forvente lidt ventetid. | I meget høj grad |
|  26 | Meget kort ventetid. En meget rar sygeplejerske tog imod mig. | I meget høj grad |
|  27 | Jeg har bestemt ingen kommentar til forbedring i forbindelse med min modtagelse, for den er altid super god og har altid været det i den tid, jeg er kommet på jeres afdeling. Og den var lige så super på afdeling V, hvor jeg begyndte at komme [for nogle år siden]. Jeg kan kun rose mit forløb i høje toner. | I meget høj grad |
|  17 | Jeg har flere gange været til kontrol, og jeg har oplevet ventetid hver gang. Også flere gange op mod en times ventetid. | I nogen grad |

Kræftafdelingen

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









ID	Kommentarer - Stråleterapien, Skejby	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Der har ikke manglet information.	I høj grad
 12	Det er vanskeligt at tage stilling til noget, jeg i virkeligheden ikke ved noget om. Jeg må tage imod de muligheder, der er.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Stråleterapien, Nørrebrogade	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Ingen mangler om information.	I høj grad
 4	Jeg mangler informationerne om min arm, som er tung og træt engang imellem, og jeg har ondt i armhulen på grund af, at min lymfe er blevet fjernet.	I nogen grad
 9	Jeg forsøgte at kontakte afdelingen via et oplyst telefonnummer (hvis der kom eventuelle spørgsmål). Den ene gang blev telefonen slet ikke taget, gangen efter var personen, jeg talte med, næsten gået på weekend, føltes det som om, og hverken kunne eller ville besvare mit spørgsmål. [Personen] følte sig ikke udrustet til dette, og det er også okay, men det virkede "besynderligt". Tredje gang ville samme person få en læge til at ringe tilbage. Jeg bad om, at lægen skulle lægge sit telefonnummer, hvis jeg ikke kunne besvare (på arbejde). Lægen ringede, men lagde ikke noget telefonnummer. Startede forfra... Formøde, hvor koordinater/skabelon for bestråling skulle fastlægges, gjorde mig ked af det. Dumt svar på almindelig forespørgsel fra mig (kunne toiletbesøg anbefales inden) og små-irritation personalet imellem hen over min krop/mig. Desuden "udvandrede" personalet fra lokalet, jeg lå i, uden at informere om hvorfor. Alt i alt en dårlig oplevelse! Selve stråleterapien var en fantastisk behandling og fantastisk personale!	I nogen grad
ID	Kommentarer - Stråleterapien, Herning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 3	Jeg er overrasket over de bivirkninger, jeg oplever ved min medicin. Jeg ved godt, det kan være meget individuelt, men man er vidende om, at både min operation, medicin samt min sygdom kan give senfølger. De siger, jeg er rask nu, men raske personer skal vel ikke have en medicinsk behandling i 5 år, der giver så meget ubehag. Jeg havde behov for mere direkte tale.	I meget høj grad
 4	Personalemedlemmernes håndtering har været forskellig. Pga. brug af forholdsvis nye medikamenter har man generelt vidst mindre om disse, end jeg har ønsket.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Det Palliative Team	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Jeg får altid god information.	I meget høj grad
 4	Fik ikke fyldestgørende information af lægen og [den var] misvisende. Personalet var fantastisk.	I nogen grad

ID	Kommentarer - D7ambulatorium/dagafsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
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
ID	Kommentarer - D6 Ambulatorium/dagafsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
2	Jeg har aldrig manglet informationer om min sygdom og dens behandling. Jeg er yderst tilfreds med informationsniveauet.	I høj grad
10	" Du skal møde en time før ovennævnte tidspunkt", er en uheldig formulering. Man har indtryk af, at det er sådan indenfor 1 times tid, man skal møde. Jeg ville foretrække: " du skal møde kl. xx.xx på afdelingen, og der er efterfølgende taget tid hos xxxxxx".	I høj grad
16	Der kunne ikke svares på de [smerter], jeg havde haft i pausen mellem [mine behandlinger]. Havde nok forventet, at der ville blive sat en undersøgelse i gang om, hvad der kunne være årsagen.	I høj grad
17	Sidste gang var der en fejl i it-systemet, så mine røntgenbilleder ikke var blevet sendt til lægen, og derfor var det ikke meget at snakke om.	I høj grad

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 6 Synes ikke, det er godt, når der bliver snakket fortrolige ting inde på stuen, og medpatienter og medpåværende kan overhøre samtalen. Burde gå til et "mødelokale". | I meget høj grad |
| ✎ | 22 ALT fungerer fint. | I meget høj grad |
| ✎ | 25 OK. | I meget høj grad |
| ✎ | 27 Det gjorde jeg absolut ikke, er kun tilfreds med alt, og det bedste af det hele: altid den samme læge. Jeg har kun haft forbindelse med to forskellige. | I meget høj grad |

Kræftafdelingen













Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Stråleterapien, Skejby	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 6	Valgmulighed. 60 gange kørsel [fra anden by til sygehuset] eller indlæggelse en måned på patienthospitalet.	Ja
 11	Jeg ønsker den samme læge ved besøg nummer to!	Ja
ID	Kommentarer - Det Palliative Team	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Ved scanning gik der hul på en fiskepille.	Ja
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
ID	Kommentarer - D6 Ambulatorium/dagafsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Jeg fik ikke information om, at min kemo ikke var klargjort, og jeg måtte derfor vente i to timer, indtil kemoen kom. Det var en forglemmelse i hospitalets apotek. [I efteråret] fik jeg information om, at der lå to breve i min E-boks. Det ene var dette spørgeskema. Det andet var en indkaldelse til behandling [i efteråret]. Jeg vil være mere tilfreds, hvis jeg får en indkaldelse, før jeg skal møde.	Ja
 5	Efter lang ventetid spurgte jeg, om de var meget forsinkede. Jeg var registeret som udeblevet, selvom jeg havde meldt mig ved skranken. Lidt dumt da jeg havde [flere] timers transport begge veje. Oplevede også at røntgenbillede ikke var bestilt.	Ja
 17	Røntgenbilleder var ikke modtaget hos lægen.	Ja
 14	Sygeplejersken gav vejledning om, hvad et Port a Cath er stående midt ude på gangen, hvor alle kunne høre det. Det burde være foregået siddende i fred og ro på et kontor.	Uoplyst



Kræftafdelingen

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

ID	Kommentarer - Stråleterapien, Skejby	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Jeg var glad for, at læge NN hurtigt henvendte sig til hjerteafdelingen og derefter til mig. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
10	Større venlighed og hjælpsomhed i informationen af sekretæren. Det var ingen god oplevelse. Det eneste jeg har at klage over i hele forløbet. Vigtigt, at møde venlighed der, da det er det første møde med ambulatoriet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Altid imødekommande personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
4	Jeg kan kun sige, at ambulatoriet gjorde det rigtig godt. Jeg følte mig meget tryk og personalet var utroligt søde og hjælpsomme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Ambulatoriet virkede roligt, kompetent og meget imødekommande.	Uoplyst
6	Jeg kunne være sparet for mange ubehagelige taxature, 60 gange frem og tilbage [mellem hjemby og sygehus] med træthed og kvalme, ved indlæggelse på patienthospitalet. Det var for meget. For stor udfordring i en MEGET skrøbelig tilstand! For ringe! Nærlige bonderøve bestemmer! [Fysiske rammer]	Uoplyst
13	Jeg er samlet meget tilfreds med den behandling, jeg har fået. Personalet i Stråleterapien skal have stor ros for den ro, de har udvist, også i pressede situationer. Jeg har oplevet dem som empatiske og omsorgsfulde. Stråleterapien er ikke et sted, man ønsker at komme, men skal det være, kan man ikke komme i bedre hænder. Jeg er i det hele taget meget tilfreds med hele forløbet med min kontakt med Universitetshospitalet Skejby. Det gælder fra jeg mødte første gang i urologisk ambulatorium, til jeg sluttede behandlingen i stråleterapien. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Stråleterapien, Nørrebrogade	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Altid venlige og lette at forstå. [Kommunikation og information]	I høj grad
4	Efter operationen var jeg på patienthotellet for at ligge dræn ind. Jeg ville gerne have at vide, hvornår man kan blive udskrevet i forbindelse med væske, fordi jeg følte mig utryk, da jeg blev udskrevet, mens der stadigvæk var en stor mængde væske fortsat ud fra min krop. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	Se venligst tidligere bemærkninger.	I høj grad
2	Er meget tilfreds, havde den samme person forrige år. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Alt OK.	I meget høj grad

ID	Kommentarer - Stråleterapien, Herning	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	Jeg har som sagt fået en ualmindelig fin behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Det Palliative Team	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Særdeles venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
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	I høj grad

	læger, som ikke kender til mine sygdom og kun kan læse, hvad der står i journalen. [Kontaktperson]	
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. Imødekomende, lyttende, får god hjælp og svar på spørgsmål. Anden gang jeg skulle i kemo tilpassede sygeplejersken f.eks. min kvalmestillende medicin, så jeg fik 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 imødekomende og kompetente svar. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
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
ID	Kommentarer - D6 Ambulatorium/dagafsnit		Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	2	Som kræftpatient er det vanskeligt for mig at afgøre, hvad personalet kan gøre bedre end det de gør. Det gode ved besøgene på hospitalet er, at det personale jeg har truffet, virker kompetente, venlig og smilende, også når der er travlhed. Når jeg tager fra hospitalet efter en behandling med kemoterapi eller en lægesamtale, har jeg altid haft følelsen, at jeg er i "gode hænder". [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	18	Jeg har været i behandling, til kontrol på afdelingen [flere] gange [de sidste par år] og har talt med [mange] forskellige læger. Det har været meget svært og mest i den periode, hvor jeg var meget syg. Når man kommer til svar på kontrolscanning, er det belastende, at man for det første ikke på forhånd ved, om det er et positivt eller et negativt budskab man får, og for det andet ikke på forhånd "kender" den læge, der skal bringe budskabet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	27	Nej, det mener jeg ikke, de kan. Jeg føler mig rigtig godt modtaget og behandlet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	4	Første gang man besøger ambulatoriet [bør man] ridse op, hvad der skal ske. [At] man kan kontakte ambulatoriet ved spørgsmål, tilbud om Krop og Kræft. Tilknyttet fast læge til afsluttende konsultation, det har betydet meget for mit forløb. Altid venligt og smilende personale. Altid få svar på spørgsmål. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	9	Jeg kan blot sige, at jeg har været rigtig godt tilfreds med min modtagelse i ambulatoriet. Kun en enkelt gang har der været forsinkelse i forhold til mødetid pga. akutte patienter. Samtalerne har været informerende i forhold til evt. spørgsmål. Har i det hele taget følt mig godt modtaget. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
	16	Har altid følt mig meget godt behandlet og sygeplejerskerne, jeg har haft med at gøre, er meget kompetente til deres arbejde. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	22	Kun ros.	I meget høj grad
	23	Personalet gør alting rigtig, rigtig fint. De er også søde og rare alle sammen. Jeg er meget tilfreds med behandlingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	24	Ventetid på OVER EN TIME [efter en lang køretur], for en [meget kort samtale] :-(. Ambulatoriet var helt fuldt og havde ikke nok siddepladser. For dårlig skiltning til ambulatoriet. [Fysiske rammer, Ventetid]	I meget høj grad
	25	OK.	I meget høj grad
	26	Jeg synes, at det var et fint besøg. Rart personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	29	Helt overordnet: I forbindelse med et behandlingsforløb vil det være rigtig godt med én kontaktperson. [Kontaktperson]	I meget høj grad
	7	Jeg har snakket med mange forskellige læger. Det er fint, hvis man kommer til at snakke med to. Men jeg har snakket med rigtig mange. De var alle søde, og tror jeg, dygtige. Men det er mere betryggende, hvis der er færre læger inde over et forløb. Specielt når det er lange forløb.	I nogen grad

[Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 15 | Lægen skulle være bedre til at svare og fortælle om sygdommens forløb og status. Sygeplejersken, der stod for kemobehandlingen, var meget nemmere at tale med og få nogle svar på vores spørgsmål.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ 20 | Der kunne ønskes større faglig interesse og indsigt i den specifikke sygdom hos læger NN. Der kunne ønskes en mindre rutinepræget behandling, og at man ikke selv skal tage initiativ til ændring af behandling ved symptomer, som falder udenfor det gængse mønster.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ 28 | Håber aldrig at blive så syg, at jeg igen skal indlægges på andet hospital på anden afdeling. | I nogen grad |
| ✎ 11 | Jeg er gennem hele forløbet blevet behandlet af al mulig personale, og jeg er meget tilfreds. | Uoplyst |

