

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Onkologisk Ambulatorium Herning
Hospitalsenheden Vest**

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 34

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	356
Besvarelser fra patienter:	298
Afdelingens svarprocent:	84%

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 [].

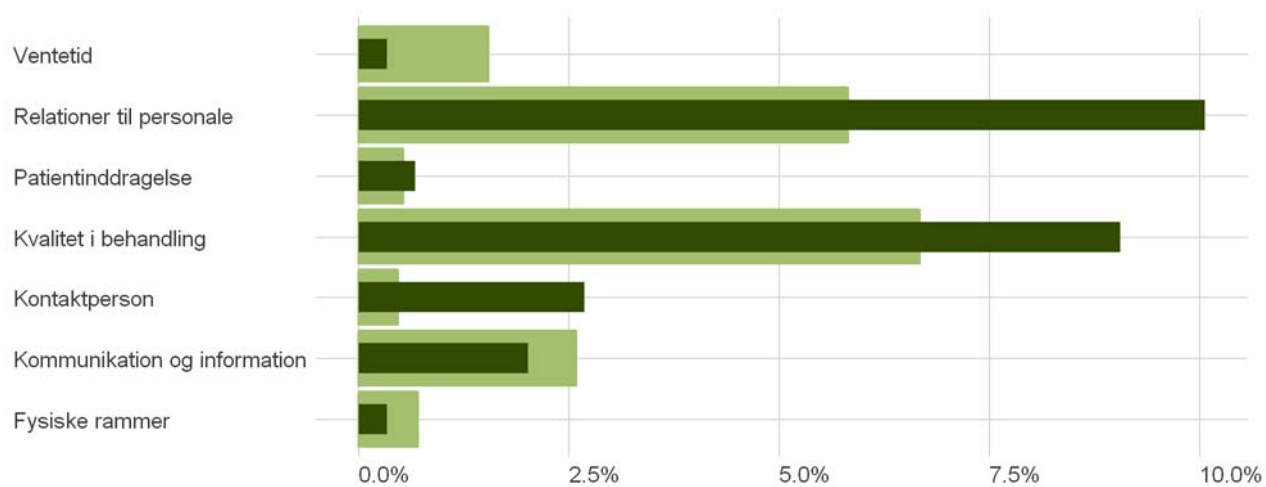
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Onkologisk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Var personalet forberedt på din ankomst?
10	Det var ok ventetid.	I høj grad
17	Fået en god modtagelse, og har jeg spurgt om noget, har jeg fået svar på det.	I høj grad
20	Kontakt patienten til den aftalte tid og gør opmærksom på forsinkelsen.	I høj grad
22	Jeg er altid blevet kaldt ind til tiden. Var der engang i god tid, og blev da kaldt ind det før!	I høj grad
46	Jeg kom ind 20 minutter før tid!	I høj grad
52	Jeg er godt tilfreds med personalet.	I høj grad
60	Jeg er fuldt tilfreds med min modtagelse på afdelingen.	I høj grad
64	Der var overhovedet ingen ventetid ved mit sidste besøg. Tværtimod blev jeg kaldt ind fem minutter før min mødetid.	I høj grad
69	Ingen problemer. Tingene fungerede.	I høj grad
85	Det må skyldes, at der er for få personaler/læger. Det ville være ønskeligt, at man havde en fast læge, som fulgte en gennem hele forløbet. En såkaldt tovholder.	I høj grad
90	Jeg har fået en meget fin modtagelse i ambulatoriet.	I høj grad
2	Jeg er utrolig godt tilfreds med den behandling, jeg har fået på Onkologisk Ambulatorium i forbindelse med behandling for brystkræft. Jeg tror, jeg har talt med tre til fire forskellige læger, men da min brystkræft blev opdaget tidligt ved mammografi, og derfor ikke havde nået at udvikle sig faretruende (kræftcellerne havde ikke nået at brede sig til lymfekirtlerne), så var jeg ikke utryk ved at tale med forskellige læger. Jeg har det indtryk, at lægerne vidste, hvad der stod i journalen. Jeg ved ikke, om I også vil vide om forløbet med stråling, men jeg kan fortælle, at det forløb planmæssigt og uden generende ventetider. I begge afdelinger har jeg kun mødt personale, der var utrolig søde og hjælpsomme (kemoterapi og stråler).	I meget høj grad
8	Modtagelsen har altid været fin.	I meget høj grad
13	Modtagelsen var 100 procent i orden.	I meget høj grad
16	Jeg føler mig altid godt og venligt modtaget.	I meget høj grad
18	En rigtig positiv og behagelig samtale med lægen, som jeg ikke tidligere har mødt. Undersøgelsen var meget grundig.	I meget høj grad
19	Vi har fået en god modtagelse hver gang.	I meget høj grad
21	Jeg synes, det er rigtig fin service med gratis kaffe til pårørende og patienter. Venteværelset er meget åbent. Glasparti, hvor man godt kan føle sig overbegloet, især første gang. Men ellers lyst og venligt.	I meget høj grad
23	OK.	I meget høj grad
25	Lægen fortalte mig, at I var lidt bagefter i dag. Det var ok for mig, da jeg havde sat dagen af til kontrol. Jeg er forstående over for, at der kan være ventetid.	I meget høj grad









27	Jeg er overbevist om at I alle gør det I kan :-). Det jeg har svært ved er, at når vi sidder i ventelokalet, så er det sket flere gange, at en patient har en samtale ved bordet i lokalet med en ansat, hvor det er store spørgsmål, der snakkes om. Jeg har oplevet, at en sygeplejerske snakkede om [private emner] med en patient. En anden fik svar hen over bordet, hvor vi andre kunne følge med i, hvad der blev sagt. Det forskrækker mig lidt, og jeg synes ikke det skal foregå i ventelokaler. Sidste undersøgelse var velforberedt og saglig. Det kan til tider være en prøvelse, når lægen ikke har forberedt sig.	I meget høj grad
28	Jeg synes, jeg har fået en god og fin modtagelse. Det kan ikke blive bedre.	I meget høj grad
29	Man bliver modtaget ved at indlæse sit sygesikringsbevis ved indgangen.	I meget høj grad
34	Godt modtaget.	I meget høj grad
35	Jeg har kun positivt at sige om mit forløb på Onkologisk Afdeling. Super kompetent personale, søde, rare, forstående og informerende medarbejdere. Stor ros til alle.	I meget høj grad
39	Man skal køre sit sygesikringskort gennem en scanner, så man taler ikke med sekretæren.	I meget høj grad
43	Der plejer aldrig at være ventetid, men på grund af en læge, som var syg, blev der ventetid, da de øvrige så skulle "putte" disse patienter ind i mellem deres egne aftaler.	I meget høj grad
45	Bliver altid mødt af venligt personale.	I meget høj grad
47	Det er VIGTIGT, at personalet venter med at spørge til patientens tilstand siden sidst, til alle befinder sig i samtale-/behandlerrummet. Altså ikke spørge i venteværelset.	I meget høj grad
48	Normalt går vi til egen læge for at få taget blodprøver. Vi er godt tilfredse. Tak for god behandling.	I meget høj grad
49	Alt er OK.	I meget høj grad
53	Jeg er meget tilfreds. Alle var flinke og hjælpsomme.	I meget høj grad
55	Man kan ikke helt undgå kortere ventetid. Læger og sygeplejersker har meget travlt med patienterne, og samtaler kan trække lidt ud.	I meget høj grad
58	Bedre kaffe.	I meget høj grad
59	Jeg føler mig i så trygge hænder, er så imponeret over den modtagelse/ behandling, jeg får på onkologisk afdeling.	I meget høj grad
62	Der var mange til blodprøvetagningen.	I meget høj grad
75	Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
82	Der var kaffe i venteområdet. Fint.	I meget høj grad
84	Et utrolig venligt personale. Meget imødekommende.	I meget høj grad
87	Venlige og imødekommende sygeplejersker.	I meget høj grad
88	Super.	I meget høj grad

		grad
✎ 91	Jeg har ingen kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer, jeg synes det virker godt.	I meget høj grad
✎ 92	Har altid følt mig godt modtaget og er blevet fantastisk godt behandlet af ALLE, jeg har været i forbindelse med.	I meget høj grad
✎ 94	En fin modtagelse.	I meget høj grad
✎ 98	Det ville være godt, hvis information omkring ventetiden kom på et tidligere tidspunkt, og at der ikke var ventetid hver gang.	I meget høj grad
✎ 100	Jeg kom desværre lidt for sent, men blev modtaget pænt alligevel.	I meget høj grad
✎ 38	OK.	I nogen grad
✎ 89	Da jeg ikke er helt klar over, hvilket besøg der ønskes svar fra, udfylder jeg ud fra samtale sidste gang med stråler.	I nogen grad
✎ 97	Skulle til samtale med læge og derefter kemo, men sygeplejersken kunne ikke lige finde en læge, der var ledig, så klokken blev lidt over ti, inden lægen kom.	I nogen grad
✎ 61	At lægen er forberedt på, hvad man kommer for. At der informeres om ventetid.	I ringe grad
✎ 72	Være tydeligere i at sige til patienten, hvilket venteværelse, man skal gå i. Jeg har flere gange oplevet at sidde i det forkerte!	I ringe grad
✎ 50	Jeg blev venligt modtaget af en kvindelig læge.	Ikke relevant for mig
✎ 79	Jeg bliver altid venligt modtaget, og så kan man i modsætning til på andet sygehus parkere. Det gør oplevelsen fri for stress. Dejligt.	Ikke relevant for mig
✎ 93	Ganske okay.	Ikke relevant for mig
✎ 33	Alle var venlige.	Ved ikke

Onkologisk Ambulatorium Herning









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

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Det var som oftest mig selv, der måtte tage initiativ til at få yderligere information.	I høj grad
5	Jeg har manglet, at det er den samme læge, der tjekker/undersøger mig i mit kontrolforløb. Ikke fordi jeg ikke har været tilfreds med de læger, der har tjekket/undersøgt mig. (Der har kun været to læger, som jeg ikke var tryk ved). Jeg føler, at det giver større tryk ved, at det er samme læge, der tjekker mig hver gang.	I høj grad
10	Sidste gang jeg var der, var det ok, men jeg har været ude for, at jeg ikke fik lov til at stille spørgsmål. Det var en sur mokke, der lerede det af, hun skulle sige, og så kunne jeg godt skride.	I høj grad
14	Jeg plejer at have den samme læge, hver gang jeg er til kontrol. Denne gang var det en anden læge, hvilket jeg gerne ville have været orienteret om. Lægen, der så undersøgte mig, har jeg absolut ingen kritik af. Han var både venlig og grundig.	I høj grad
25	Savnede information om, hvad undersøgelsen ved kontrol efter brystkræft indeholdt. Jeg spurgte selv en sygeplejerske for at blive informeret.	I høj grad
29	Årligt tjek efter brystkræft. Fik efter stråling "strålelungbetændelse". Har stadig skygger på lungerne og en meget lille skade på lungespidsen. Har fået taget en lungebiopsi, hvor to speciallæger uafhængigt af hinanden, mente det var kræft. Men man har, som jeg har forstået det, ikke kunnet få taget en vævsprøve ud, som afdækkede det. Er dog rask, men usikkerheden om, at jeg kan risikere lungekræft, sidder der seks år efter, bl.a. fordi det ikke er et issue ved undersøgelserne.	I høj grad
30	Ved det sidste besøg fik jeg ok information, men det besøg var også et ekstra besøg, som jeg havde bedt om, da jeg følte mig tabt på gulvet ved besøget inden og mellem de to besøg, da der dukkede usikkerhed op imellem besøgene	I høj grad
60	Informationen ok.	I høj grad
86	Jeg har som sådan ikke manglet information, men jeg er ked af, at jeg allerede skal overgå til folkeundersøgelse for sygdommen efter otte år. Jeg troede, at det var ti år.	I høj grad
101	Fik forkert information første gang: Spurgte en læge, om der fandtes en anden anti-østrogen behandling. Fik at vide, at det gjorde der, men en anden overlæge sagde, at det gjorde der ikke.	I høj grad
23	OK.	I meget høj grad
35	Gik derfra fuldt oplyst og med en god fornemmelse i maven. Har haft ringet til afdelingen et par gange og har altid haft følelsen af ikke at være til besvær. Søde sygeplejersker, som var kompetente og informative. Altid med et smil på læben. Dejligt.	I meget høj grad
55	Det finder man tit først ud af efter besøget, men man er nødt til selv at stille spørgsmål, fordi læger og sygeplejersker render fra den ene patient til den anden, og det kan være svært for dem at få det hele med. Så man er nødt til selv hele tiden at være med i processen. Både læger og sygeplejersker vil gerne svare på spørgsmål.	I meget høj grad
91	Jeg modtog al den information, jeg have brug for.	I meget høj grad
92	Jeg føler ikke, at jeg mangler nogle informationer.	I meget høj grad

 4	Lægen udviste ringe grad af interesse for de spørgsmål/problemer, jeg kom med. Svarene fra lægen var korte og intetsigende.	I nogen grad
 32	Jeg talte kun med den læge, der undersøgte mig []. Han var okay grundig, men han var svær at forstå. Det er en ny læge, jeg ikke har set før. Det har været en ny læge de fleste gange, jeg har været på ambulatoriet.	I nogen grad
 40	Det kan være svært at forstå [lægerne]. Derfor er det vigtigt for mig at have en af mine pårørende med mig.	I nogen grad
 89	Oplevede, at sygeplejersken havde sin egen dagsorden og ikke lyttede til mig, hvorimod lægen gav sig tid og forsøgte at besvare spørgsmål, der dukkede op for mig. Men fik ingen forudgående information fra kontaktsygeplejersken om, hvad samtalen skulle omhandle. Jeg fik før samtalen udleveret et ark, som jeg skulle udfylde, om hvor jeg havde problemer og hvor jeg ønskede hjælp til at tackle fysiske og psykiske problemer. Forventede, at samtalen tog udgangspunkt i dette ark, hvilket samtalen bestemt ikke gjorde. Jeg skiftede kontaktsygeplejerske undervejs pga. af ferie.	I nogen grad
 97	Følte ikke, lægen var forberedt. Skulle først til at læse journal, for at finde ud af, hvad der nu skulle ske. Havde først givet fejlinformation, som blev rettet efter hans gennemlæsning af journal (havde selv gjort ham opmærksom på fejlen).	I nogen grad
 99	Undersøgelse af en meget fortravlet læge som helt klart skulle indhente tid. Det var jo også 10 minutter, før hun fik fri. [Jeg] var faktisk rimelig tilpas, da jeg kom, men hun var da i stand til at bringe mig hen, hvor jeg blev meget utryg psykisk omkring min kræftsygdom. Jeg håber faktisk, at jeg kan blive fri for hende fremover.	I nogen grad
 57	Manglende information om bivirkninger, dels kemoterapi, stråler og af behandling med hormonpiller.	I ringe grad
 72	Oplever kontrolbesøget som mangelfuldt. Der er forskel på [lægerne] og hvor grundigt, de går til værks. Der burde være ens retningslinier for, hvad et kontrolbesøg skal indeholde.	I ringe grad

Onkologisk Ambulatorium Herning

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 6	Jeg havde fået en tid til kontrol, men det var personalet ikke orienteret om. Efter en del venten henvender jeg mig til personalet, så blev fejlen rettet, og jeg kom til undersøgelse.	Ja
 37	Sygeplejersken gav mig for lidt medicin med hjem. Hun glemte at tjekke, om der var taget af pakningen.	Ja
 72	Oplevede, at det var så meget skrivebordsrutine.	Ja
 73	Jeg fik udleveret medicin, som jeg plejer, men måtte selv spørge, om lægen ikke skulle undersøge mit bryst, som de plejer hver gang. Hun sagde, at det kunne hun da godt, hvis jeg ville have det. Det ville jeg naturligvis gerne, da det jo ellers er spild af tid og kørsel fra anden by bare for at få udleveret piller, som jo sådan set kan sendes til et apotek i anden by. Jeg fik at vide, at fremover skal jeg kun komme en gang om året mod to gange før, og at jeg ikke bliver undersøgt, men får udleveret piller af en sygeplejerske. Det er fjollet og spild af tid. Send dog pillerne til mit apotek, hvad jeg også sagde. Desuden blev jeg ikke indkaldt, som jeg plejer, men måtte selv ringe, da der var gået flere måneder over tiden, og mine piller var sluppet op.	Ja
 77	Fejldosering af den medicin jeg fik med hjem. Opdagede det selv.	Ja
 78	Jeg har lavet en UTH rapport, som ligger i min patientjournal på opfordring fra læge NN.	Ja
 90	Jeg fik punkteret min [lunge].	Ja
 30	Ved ikke lige, hvad der menes med det spørgsmål.	Uoplyst

Onkologisk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Være mere overbevisende [i forhold til] sygdomsforløbet og være mere oprigtig. Skjules der noget opfattelse! For mange forskellige behandlere. Fik besked på, at jeg helst ikke skulle ringe for at få oplyst de seneste blodtal. Det havde man ikke tid til at kunne besvare for den enkelte patient. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Med hensyn til hygiejne, så kunne jeg tænke mig, at der blev gjort mere opmærksom på, at patienter og pårørende skulle spritte hænder, når de kom. Det har ikke været 1 ud af 10, der har gjort det.	I høj grad
17	Ambulatoriet har givet mig en god behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
21	Sygeplejersken vi har fast betyder meget for tilfredshed, at man har den samme hver gang. Min er meget kompetent og lytter til både mig og mine pårørende. Følger op på det man nævner, både stort og småt. Fornemmer, hvad der har betydning. Jeg synes bare, at de har for travlt. På trods af, at der skal ordnes mange ting, og registreres, og at hun bliver forstyrret af kollegaer, studerende og andre, der spørger om forskelligt, formår hun at være nærværende og ikke rutinepræget. De må ikke tvinges til at løbe hurtigere. De formår at give god service, men man fornemmer, at de har mega meget at se til. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Jeg er godt tilfreds med den måde, jeg bliver mødt på. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
23	Tak for god behandling.	I høj grad
26	Jeg ville ønske, at det var den samme læge, jeg kom ind til hver gang. [Kontaktperson]	I høj grad
28	I forhold til det jeg har oplevet indtil nu, mener jeg ikke, det kunne være bedre.	I høj grad
40	Patientsamtaler med personale bør ikke foregå på gangen/fællesareal, men et sted, hvor andre ikke lytter med. Jeg har også oplevet samtale på stue, hvor anden patient var indlagt. Jeg ønsker, at samtaler foregår i en lukket sfære. [Fysiske rammer]	I høj grad
42	Ambulatoriet har vist fået flere patienter. Sygeplejerskerne har mere travlt end for få år tilbage. Nogle er gået på pension. Der bør ansættes lidt mere personale, såfremt serviceniveau skal opretholdes på længere sigt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
60	Mit indtryk er, at man er meget seriøs omkring min behandling [for alvor tilstand]. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
63	Jeg kunne have ønsket mig samme læge ved hver samtale og samme sygeplejerske. [Kontaktperson]	I høj grad
64	Jeg synes, at jeg har fået en fantastisk og hurtig og god behandling både i forbindelse med operation, kontrol og undersøgelse før operation. Også efterfølgende kontroller kan jeg kun være tilfreds med, så tak for det. [Kvalitet i behandling]	I høj grad

68	Der var for mange forskellige læger og sygeplejersker fra den ene gang til næste gang. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
70	[Ambulatoriet] skal være sikker på "papirgangen". Blev sendt til andet sygehus og retur til Herning og sluttede på andet sygehus. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
74	Jeg har været meget tilfreds med mine kontrol besøg.	I høj grad
77	Mit samlede indtryk er rigtig godt, og jeg synes man får en god behandling. Der har kun været en gang, hvor man lovede at ringe tilbage til mig, og dette ikke blev gjort. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
78	Mere bemanding ved telefonen. Sygeplejerskerne kan virke fortravlede. Behov for flere lægeressourcer. Behov for en stærkere til tilknytning til én læge. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
93	Har kun mødt venlige og behagelige læger, til mine kontroller, så jeg har ikke noget at klage over. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
95	Har besøgt ambulatoriet [i flere år] til behandling og kontrol. Har kun oplevet søde, omsorgsfulde og nærværende personer, der i høj grad viste overskud for min familie og mig. Af hjertet TAK! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
96	Det var stressende/ubehageligt, at jeg ikke fik korrekt besked om, hvor lang tid det tager at få svar på en biopsi fra leveren. Først da jeg fik kontakt med en sygeplejerske fra Brystcentret på Holstebro Sygehus, kunne jeg få ordentlig besked om ventetid og årsagen dertil. [Kommunikation og information]	I høj grad
2	Min kontakt med ambulatoriet har været meget positiv. Jeg kan (desværre) ikke hjælpe med nye idéer.	I meget høj grad
7	Et meget veltilrettelagt forløb, både på et andet sygehus og efterfølgende på Onkologisk Ambulatorium Herning. Har altid fået ny tid og orientering om behandling ved hvert besøg. Gav meget ro og tryghed. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	De er altid søde og rare, de giver én følelsen af, at jeg er noget særligt. Ikke bare et nummer. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Jeg er imponeret over, at personalet kan være så imødekommende og serviceminded på trods af travlhed. Jeg har udelukkende roser tilovers for Onkologisk Ambulatorium. Det gælder læger, sygeplejersker, servicemedarbejdere, sekretærer osv. Onkologisk Ambulatorium skal også have stor ros for den skriftlige informationsmappe, der udleveres ved start af et forløb. Den er informativ og den gør, at man kan bevare overblikket over behandlingsforløbet. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Da jeg var til kontrol efter min [alvorlige sygdom] fortalte jeg om mine symptomer til en læge fra andet Hospital. Han foreslog mig at få taget nogle blodprøver. Min sygdom var da meget fremskredet. Jeg skulle have dem taget i den by, som jeg bor i. Der skete en masse forviklinger, så det hele blev meget forsinket. Det havde været smart, hvis jeg havde fået dem taget 100 meter fra ambulatoriet i jeres laboratorium. Min behandling kunne være startet meget før. Ellers er jeg meget tilfreds med alt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
15	Jeg savner en læge, som kender mig og min sygdomshistorie. Jeg er kommet på Onkologisk Ambulatorium i [flere år], og de første [mange år] havde jeg en fast læge. Det er utrolig trygt, men heldigvis har jeg en fast sygeplejerske, som jeg er tryk ved. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Jeg syntes, at ambulatoriet gør en stor indsats for at tilpasse behandlingerne så vi som patienter kan få den private kalender til at passe ind. Jeg er yderst tilfreds med den modtagelse/behandling man får i Ambulatoriet. Jeg er derimod IKKE tilfreds med den forplejning, der tilbydes når man (pga. kvalme) ikke har lyst til varm mad. Kan man spise varm mad, er der et pænt og alsidigt udvalg at vælge imellem, men såfremt man ønsker et par håndmadder i stedet, bliver ens ønsker ikke efterkommet. Jeg har stort set hver gang oplevet, at få serveret spege-	I meget høj grad

pølse, selv om jeg udtrykkeligt siger, at det ønsker jeg ikke (kan slet ikke forstå, at den slags serveres for kræftpatienter eftersom flere undersøgelser viser, at den slags pålæg kan være kræftfremkaldende). Jeg spiser kun to halve, men har overvejet om min taktik fremover skal være at bestille fire halve og så håbe, at de to ikke er med spegepølse (så kan de to med spegepølse jo ryge i skraldespanden). Dog vil jeg gerne begrænse madspild! Det er jo åbenbart ikke så nemt.

[Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]

- | | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 25 | Jeg har helt igennem fået en fantastisk behandling i mit sygdomsforløb. Især Onkologisk afdeling i Herning har hele vejen igennem båret mig igennem. Fantastiske sygeplejersker og læger samt andre faggrupper. Det samme gælder andet sygehus, hvor jeg blev opereret for [kræft], fantastiske NN, som meget grundigt informerede mig om forløbet, og ikke mindst fik mig til at se, at jeg havde store chancer for overlevelse. Holstebro sygehus skal også have ros for operation af [] og fjernelse af [cyste]. Jeg har alt i alt været særdeles tilfreds med forløbet. Jeg er også tilfreds med mine nu halvårlige kontroller i Herning. Så til sidst, tusind tak.
[Kommunikation og information] | I meget høj grad |
| ✎ 35 | Kan ikke rose personalet nok. Det er en rigtig positiv oplevelse, trods sygdommen. Man føler sig velkommen og bliver taget godt imod. Vi snakker, og jeg bliver informeret om næste behandling/forløb. Føler stor empati og god kommunikation. Jeg er så tilfreds :).
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 37 | Det er rart, at de har indkørt samtale med kontaktlæge. Det ville være rart, hvis der ikke hele tiden var skift i sygeplejersken.
[Kontaktperson] | I meget høj grad |
| ✎ 39 | Alt er forløbet godt, men det er lidt træls, at man skal møde en ny læge, hver gang man er til kontrol.
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 41 | Jeg er meget tilfreds med, at det er den samme sygeplejerske, der giver mig mine behandlinger. Jeg føler, at det er mere trygt, når personalet kender mig. Det gælder også for den læge, der tilrettelægger min behandling.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 48 | Kun tilfredshed. | I meget høj grad |
| ✎ 51 | Alt føles rigtigt godt. | I meget høj grad |
| ✎ 55 | Man oplever hele tiden en venlig, imødekommende atmosfære fra personalet. Men de har travlt! Opvarmning hele tiden.
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 56 | Er meget godt tilfreds med behandlingen af min sygdom.
[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| ✎ 59 | Jeg føler mig meget velkommen. Mit første besøg var samtale med læge og sygeplejerske angående [] behandling. De var rigtig søde og forståelige. Da jeg kommer til første [] behandling, kommer sygeplejersken fra sidste samtale og hilser pænt på mig og min familie og ønsker mig det bedste. Det var rigtig rart.
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 65 | Har altid fået den bedste behandling fra alle.
[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| ✎ 76 | Er kommet på afdelingen [over længere tid] og har aldrig mødt nogen, hvor jeg har tænkt, at det kunne jeg have undværet. Personalet er helt enestående, håndplukkede mennesker.
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 87 | Én person har overblikket. Det er betryggende. Man fornemmer en god tone og et godt samarbejde mellem medarbejderne, det giver en god oplevelse af ens behandlingsforløb.
[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| ✎ 88 | SUPER KOMPOTENT PERSONALE.
[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |

91	Mine indlæggelser og ambulante behandlinger virker godt. Jeg er stadig indlagt for kræftbehandling.	I meget høj grad
92	Det er rart, at det er den samme sygeplejerske, der er der. Når det ikke var muligt, så har den sygeplejerske, der har været der, ALTID været godt inde i min sag. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
98	Altid venligt og imødekommende personale, selvom man kunne se, at de havde meget travlt! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
99	Jeg får en fantastisk behandling af den sygeplejerske, som er min, men lægerne er ikke lydhøre og menneskelige. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Der kunne være en bedre kommunikation mellem de forskellige sygehuse. Har selv haft erfaring med at blive videresendt til et forkert sygehus, og måtte selv til at ringe rundt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
4	Jeg er fuldt tilfreds med de halvårige konsultationer. Der er blot stor forskel på de læger, man taler med. I flere tilfælde har lægerne [været svære at forstå], []. Det ville være ønskeligt, at det kun var en eller to faste læger, som man kom til konsultation hos. Efter to års besøg i Herning (strålebehandling/konsultationer), har det hver gang været forskellige læger med undtagelse af to konsultationer hos samme læge. Netop denne læge har været "alle tiders", og jeg havde det godt, da jeg forlod hospitalet. Sidste gang, som ved en del tidligere konsultationer, var jeg trist og lidt ked af det, fordi der var så en dårlig kommunikation. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
10	Jeg ville ønske, det var lidt mere den samme person i forløbet. Det var fint, da jeg fik kemoterapi. Der var der én, der var god til at stikke, og det var næsten hver gang hende. [Kontaktperson]	I nogen grad
24	Jeg ville gerne ses med den samme læge []. Hun har været på ambulatoriet, men jeg fik hende ikke. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
30	Jeg ville gerne opleve, at jeg er et unikt individ, der modtager behandling tilpasset mig og ikke bare en, der er en del af et pakkeforløb. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I nogen grad
31	At man ikke er i kontrakt med for mange læger, så de kender ens sygdom. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
44	Var meget glad for, at jeg følte lægen havde tid til mig og mine spørgsmål, og at jeg følte jeg blev meget grundigt undersøgt. Har været til denne kontrol flere gange, og syntes den sidste, jeg var til, forløb mest tilfredsstillende, så jeg var helt tryk ved undersøgelse og svar på spørgsmål. Andre gange har jeg følt det var ren rutine og lidt ligegyldigt. Noget, der hurtigt skulle afsluttes. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
54	Fantastisk god behandling. Alle er søde og imødekommende, og gør alt hvad de kan for, at jeg kan føle mig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
61	På trods af udleveret kontaktkort med kontaktlæge har jeg nok talt med otte forskellige læger på ti besøg. Min kontaktlæge, som (nok tilfældigt) var den seneste, jeg talte med, for at få udfyldt en attest og svar på en scanning, virkede slet ikke forberedt på besøget. Vidste f.eks. ikke, at jeg kom for at få scanings svar, og var ikke rigtigt inde i behandlingsforløbet, og papirerne som skulle udfyldes var forsvundet, efter jeg afleverede dem ved forrige besøg. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
67	Det er træls, at man ikke kommer ind til den samme læge. [Kontaktperson]	I nogen grad
80	En sygeplejerske kom hen og hjalp mig med at køre sundhedskortet igennem, uden jeg havde bedt om hjælp, det var dejligt. Hun viste mig også, hvor jeg skulle vente. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

83	Jeg ville gerne have, at man havde en fast sygeplejerske og en fast læge. Ventetiden er mange gange op til en time, inden man får snakket med en læge, og til man får udleveret sine piller. Det må kunne gøres hurtigere. [Kontaktperson, Ventetid]	I nogen grad
85	Der er efter min mening for lidt personale. De gør sikkert hvad de kan, men styrter rundt, er vældig søde og rare. Så alt i alt OK. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
86	Selve indlæggelsen, operationen og kemo behandlinger var fuld tilfredsstillende. Hver gang jeg har været til kontrol, har jeg ikke haft samme læge to gange frem til []. Jeg har oplevet at komme til kontrol, hvor lægen ikke havde læst journalen før jeg kom. Jeg skulle selv fortælle mit sygdomsforløb fra start. Men de sidste to gange har det været den samme læge, håber så bare at det forsætter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
97	Mener det kunne være utrolig godt, hvis det var den samme lægen og den samme sygeplejerske hver gang, så ville jeg have følt mig meget mere tryk i mit sygdoms forløb. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
18	Efter jeg har efterlyst i flere år at kunne modtage dato og tid for næste besøg, så lykkedes det denne gang at modtage aftalen en måned før. [På to andre sygehuse] aftales ny tid under besøget. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
12	Alt OK.	Uoplyst
33	Eftersom jeg er terminal, skulle man måske lytte lidt mere til mig om alternative muligheder i stedet for kemo/nedbrydning. Evt. grund til min sygdom osv. Altså jeg savner HELHED! Og det tager TID. Har I aldrig hørt det før? [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
36	Jeg får ingen medicin. Kunne ikke tåle det, jeg fik. Vi aftalte, at [jeg skulle være] uden medicin, når jeg nu kom til alle kontrolbesøg og mammografier. Så der bliver holdt øje med mig ved kontrolbesøg.	Uoplyst
66	For første gang i et behandlingsforløb har alt været TIP TOP. Dygtige læger og sygeplejersker. Aldrig har jeg følt mig så tryk. I dygtige hænder under hele forløbet i min cancersygdom, så "et kryds" kan ikke beskrive noget for mig. TUSINDE TAK. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
71	Syntes det var rart, at det kunne være samme person, man kommer ind til hver gang. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
81	Meget venligt personale. Lægerne var nemme at tale med, og de var meget imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
79	Er blevet opereret i anden by i et såkaldt accelereret forløb. Meget utilfredsstillende! I Herning er tonen en helt anden. Jeg har efterhånden en erfaring, der siger mig, at kommer vi [ved Hospitalsenheden Vest], er der mere tid og medmenneskelighed. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke

