

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Kræftafdelingen
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 DEFACTUM 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 DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

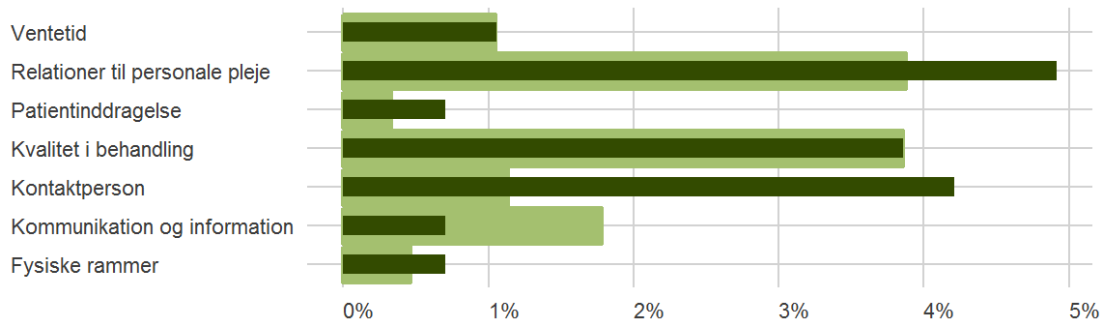
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



Stråleterapien Skejby, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
36 Jeg fik en god behandling, jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
20 Jeg oplevede at kommunikationen mellem Region Nord og Region Midt godt kunne være bedre. Jeg følte, at det var nødvendigt selv at rykke for svar og videregive dem. Min kontaktperson kunne ingenting gøre, når informationer skulle fra region til region. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
21 Trafikhenvisning var ikke let, da udenomsforholdene var under udbygning. Fysiske rammer,	I høj grad
2 Fin behandling, absolut ingen klager.	I høj grad

Stråleterapien Herning, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
5 Alt i alt har forløbet været rigtig godt i alle faser. Jeg synes, det har været fantastisk godt med informationer både mundtligt og i form af pjecer. Det giver tryghed, man kan læse op på det, der er orienteret om. Rigtig godt med oplysninger om kontaktpersoner sygeplejersker/læger. Sygeplejerskerne har været fantastisk opmærksomme på, hvad jeg har givet udtryk for af bekymringer, har undersøgt spørgsmålene, kommet tilbage med svar og orienteret på en relevant måde for mig. Kommunikation og information, Kontaktperson, Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
25 De er kærlige og venlige og har god service. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst

D6 Ambulatorium/dagafsnit, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
4	Man burde tage hensyn til indkaldelse af patienter, der bor mere end 100 km fra hospitalet, således at patienten ikke skal op før end en vis mand fik sko på. Det drejer sig mange gange om ældre patienter, der skal være på hospitalet hele dagen til behandling. Ellers er personalets behandling af patienterne særdeles godt. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
54	Den personlige kontakt til relevante og kendte personer har ualmindelig stor betydning som kræftpatient. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
50	Denne gang var der sygeplejerske med, som kendte lidt til mig. Ellers er der generelt skiftende læger, hvilket er utilfredsstillende. Kontaktperson,	I nogen grad
10	Det var meget utilfredsstillende at skulle vente tre uger på mikroskopisvar efter operationen og samtidig vide, at hvis man var tilknyttet [et andet sygehus] (hvor jeg blev opereret), havde jeg fået svar efter en uge. Ligeledes var det utilfredsstillende, at lægen, der skulle aflevere svar, ikke var i stand til at logge på indenfor kort tid. Der gik rundt regnet ti minutter, inden han var logget på ([på det andet sygehus] er de online hele tiden), så det var en rigtig dårlig samtale med en forvirret læge og et dårligt svar. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
8	Jeg synes altid de er forberedte, og ved hvad man har været igennem. Jeg synes, det har været perfekt for mig. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
46	Anden afdeling er et forvirrende sted at være, på grund af deres enorme travlhed. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
17	Meget flinkt og behageligt personale. Min eneste kritik er ventetiderne, hver gang jeg er til kontrol. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
19	Det ville være rart, at det er den samme læge, jeg er til samtale med hver gang. Kontaktperson,	I nogen grad

- | | | |
|----|---|------------|
| 38 | Der opstår lang ventetid på kemo når man først skal til lægekonsultation. Ventetid, | I høj grad |
| 30 | Alt i alt en god behandling. Flink personale hele vejen igennem, har intet at klage over. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 41 | Jeg har haft den samme sygeplejerske til næsten alle mine behandlinger, og hende/det er jeg MEGET glad for. Men jeg oplever det som et stort problem, at jeg stort set altid møder en ny læge til mine samtaler, og det er både frustrerende og utrygt. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 24 | Venligt personale, tager sig tid til den enkelte patient. God information. Og god tid til uddybende spørgsmål, både fra ægtefælle og patient. Mit samlede indtryk: Professionelt personale, meget omsorgsfuldt. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I høj grad |

Stråleterapien Nørrebrogade, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
18 Som nævnt havde jeg ikke en speciel samlet koordinerende person, jeg har kunnet henvende mig til. Mange mennesker har været inde over min sygdom og diverse behandlinger. Kontaktperson,	I meget høj grad
55 Personalet er vældig gode til at informere om evt. ventetid ved strålebehandling. Ventetid,	I meget høj grad

D7 Ambulatorium/dagafsnit, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
7 Jeg er nu i [flere] år kommet på Aarhus Universitetshospital, hvor jeg mødte NN, som har fulgt mig gennem hele mit kræftforløb efter jeg ikke kunne få mere hjælp i [anden by]. Jeg har deltaget i flere forsøgsbehandlinger, den sidste med [], som helt har fjernet kræften i min krop, så jeg i dag er en lykkelig mand. Til NN og min flinke sygeplejerske som giver mig et knus når jeg går, kan jeg kun sige: Tak er kun et fattigt ord. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	I meget høj grad
37 Det er meget vigtigt for mig, at det er samme læge til statusamtalerne. Det har det været i høj grad, men når der er to statusamtaler ([flere] ugers mellemrum), hvor det er andre/forskellige, bliver jeg påvirket af det på en lidt uheldig måde. Mit forløb er meget langvarigt (nu fire år og ingen mulighed for helbredelse), derfor er det rart, at det er en der kender forløbet, min måde at håndtere situationen og mine pårørende, der støtter mig. Det er også vigtigt, at det er kendte sygeplejersker. I så langt et forløb kender jeg mange af dem, og er derfor ikke så afhængig af, at det er DEN samme, men blot en af dem der kender mig og min måde at håndtere og reagere på. Kontaktperson,	I meget høj grad
43 Der tages ikke hensyn til ved indkaldelse, at man har to timers transporttid. Det kan være belastende at få ambulatorietid med forudgående blodprøver tidligt om morgenen med lang transport til Aarhus. Kvalitet i behandling,	I høj grad
34 Det er godt, når det er de samme læger, man møder. Kontaktperson,	Uoplyst
44 Alt var ok.	I meget høj grad
47 Der er altid styr på tingene, når jeg kommer til behandling. Kvalitet i behandling,	I høj grad
40 Jeg har følt mig virkelig godt behandlet i mit brystkræftforløb. Har stort set haft den samme sygeplejerske ved alle kemobehandlinger-	I meget høj grad

ne. Har oplevet en meget kompetent, seriøs og imødekommende behandling af sygeplejerskerne. Jeg har haft forskellige læger til alle mine kontroller og samtaler. De fleste læger har været gode og nærværende. Dog har jeg oplevet en kontrol plus samtale ved opstart på anti-østrogenbehandlingen, hvor lægen var meget fortravlet. Startede med at undersøge det forkerte bryst. Forsikrede senere, at Tamoxifenen kunne gå med en anden medicin jeg også får. Gik ind og slog det op, sagde hun. Samme aften kunne jeg læse i indlæggssedlen på Tamoxifenen, at netop det præparat jeg får ikke må tages sammen med Tamoxifen. Det var [ikke] en særlig tillidsskabende oplevelse. Det ville være godt med én og samme læge i et kræftforløb. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,

- 57 Kommer nu på Skejby. Her kunne ventesalen godt være større. Måtte sidde på en nødudgangstrappe i en time og vente. Jeg har behov for at ligge ned flere gange om dagen for ikke at få ondt. Sad op fra [morgen til aften] hvilket også resulterede i [nogle] dage i smertehelvede. Muligheden for at ligge ned savner jeg på Skejby, blev tilbudt det på D7 under kemobehandlingen, og det gav kun en dag med smerter. Dette er kun et hjertesuk, fra en som har meget langt og behandlingen tager en hel dag. Med hensyn til måltider synes jeg godt, at der må være nogle "frokoststuer" på Skejby, hvor man kan indtage sin madpakke. Det er ikke nemt at finde et sted, hvor man kan købe mad, da der var udsolgt eller lukket, da jeg endelig var færdig. Fysiske rammer, Uoplyst
- 42 Forstår at skabe en god og positiv stemning, trods omstændighederne. Det er "fandme" ikke sjovt at have kræft, og denne sidste gang få at vide at der ikke er flere behandlingsmuligheder. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 22 Det kunne være betryggende at have den samme læge hver gang til kontrol/samtale. Jeg har haft en ny læge og sygeplejerske hver gang jeg har været til kontrol. Kontaktperson, I høj grad
- 31 Jeg er blevet behandlet menneskeligt og rigtigt godt af personalet på Aarhus Universitetshospital både i Skejby og Nørrebrogade. Personalet er empatisk, og de virker positive. Måske er understående irrelevant i denne undersøgelse. [Andet] hospital hvor jeg var indlagt, inden jeg fik diagnose, er under al kritik. Jeg var meget syg, havde rigtig ondt, blev behandlet umenneskeligt og uden empati. Det groveste var dog ikke mig, der blev udsat for: Det var en medpatient, der ikke forstod dansk, hun var for mig at se dårlig, var ikke oppe at spise, sov hele tiden osv. På et tidspunkt kom en personale ind og meddelte, at ovenstående patient skulle udskrives. Patient forstod ikke, derfor Uoplyst

bogstaveligt talt tog personalet patient i armen, og rykkede, og råbte: Du skal hjem du skal hjem. Patient ville men kunne ikke rejse sig men personale rykkede flere gange i patient fuldstændig umotiveret. Optrinnet endte med at personalet gik ud og en anden kom ind, og patient blev flyttet til en anden afdeling. Dette optrin er fuldstændig forrykt at tænke tilbage på, og jeg bebrejder mig selv for, at jeg ikke havde kræfter til at påtale og blande mig. Men jeg så jo ikke pårørende til ovenstående patient, og jeg havde nok i min egen kamp både med personale og sygdom og smerte. Relationer til personale/Pleje,

- 27 At man så de samme personer og især lægerne. Jeg har haft forskellige hver gang. Kontaktperson, I høj grad
- 52 Jeg har [en bestemt type kræft], der har bredt sig i kroppen. Jeg er i livsforlængende behandling med tidlig kemo. Jeg oplever meget begrænset koordinering mellem onko- og urologer. Det er to vidt forskellige kulturer, hvor urologerne kan lære virkelig meget af onkologerne, som har patienten i centrum. Kvalitet i behandling, I nogen grad

Det Palliative Team, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
28 Jeg har IKKE været i ambulatoriet! Min mand var erklæret terminal og de var på besøg hjemme hos os.	Uoplyst

Behandlingsafsnit D4, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
51 Blev påført en tredobbelt kemoforgiftning, der medførte [fle-re] hospitalsindlæggelser. Hvis det var et forsøg på aktiv dødshjælp, så bør man aftale det med patienten forinden. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
26 Meget fin og venlig behandling med megen hjertevarme. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Stråleterapien Skejby, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
36	Jeg vil gerne have økologisk kaffe, ellers er alt andet godt.	I meget høj grad
20	Jeg følte mig rigtig godt modtaget. Blev grundig informeret i, hvad der skulle ske, og det skete i en rolig og venlig atmosfære med søde og smilende personale. Jeg følte mig i centrum.	I meget høj grad
6	Jeg er meget tilfreds med den omsorg jeg altid mødte når jeg kom på afdelingen. Der var aldrig nogle sure miner. Det var altid med smil på [læben].	I meget høj grad

Stråleterapien Herning, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

5 Venlig modtagelse, god orientering om forløbet.

I meget høj grad

D6 Ambulatorium/dagafsnit, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
54	Altid venlig og imødekomende modtagelse af "jordnært" personale. De har god tid til forklaring på det der skal ske i forbindelse med dagens samtale og behandling.	I meget høj grad
50	Ved sidste besøg havde jeg meget kort ventetid. Der plejer at være længere ventetid, hvor de ofte kommer og fortæller, at der er ventetid grundet uforudsete opgaver. Finder det ok med en kortere ventetid. Bruger jo også indimellem selv længere tid end forudset.	I høj grad
49	Hvis der er ventetid ved ankomsten, kunne det være rart at få at vide, hvor lang ventetiden forventes ved ankomsten.	I høj grad
8	Fem-ti minutters forsinkelse kan der jo altid blive. For mig er det helt ok.	I meget høj grad
35	Blev sendt til ikke adviseret røntgenundersøgelse. Ingen ventetid.	I meget høj grad
17	Et større venteværelse ville være dejligt. Vi sad mange mennesker på lidt plads.	I høj grad
38	Jeg føler mig vel modtaget.	I høj grad
45	Kunne bare godt tænke mig lokalet er mere indbydende. Det er så forfærdeligt at sidde i et lille trangt venteværelse, med gamle uldne ugeblade der er flere måneder for gamle, og vente på at komme ind og få scanningssvar.	I meget høj grad
1	Jeg syntes det hele har fungeret rigtigt godt i Århus. Jeg er meget tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
15	Det er udmærkede, venlige folk allesammen.	I nogen grad
39	Man bliver jo som sådan ikke modtaget, idet man tjekker ind ved en stander i stueetagen. Det er først når man bliver kaldt ind af lægen, at der er en modtagelse.	I høj grad
48	Alt OK!	I nogen grad
13	Lige præcis denne gang har der ikke været (eller kun lidt) ventetid, men de andre gange har der været noget længere ventetid. Årsagen skulle ligge hos apotek. Det er lidt frustrerende når vi som mig kommer landvejsfra, og kalkulerer med at kunne nå hjem til andet aftalt. Det må kunne gøres bedre. Man ved hvilken dosis jeg skal have. Måske skulle man også anskaffe lidt nyere læsestof, specielt når vi er nød til at vente længe. Endvidere sy-	I høj grad

nes jeg (fik det også oplyst fra starten) at jeg de fleste gange ville få samme person til at behandle mig, og ikke som hos mig op til ni-ti forskellige (har haft 23 seancer), selv om alle har været søde og rare.

24 En meget sød og venlig modtagelse.

I meget høj grad

Stråleterapien Nørrebrogade, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
9 Blev hurtigt modtaget af en venlig og smilende sygeplejerske.	I meget høj grad
18 Inormationen er ringe. Man må selv tage initiativet, hvis man ønsker at vide længden på forsinkelsen. Vi er jo alle kræftpatienter og derfor som skolet i at skulle forberede sig på ventetid. Vi accepterer den gerne. Og personalet er jo søde og venlige, så vi tager gerne det hele med sindsro.	I høj grad
11 Alle var venlige og hjælpsomme. Fin, fin oplevelse.	Ikke relevant for mig
32 Normalt ville jeg sige at det var dejligt :-). Når man nu er til kontrol og føler at man har det meget bedre, bliver man hurtigt dårlig igen ved at sidde i venterummet med meget syge patienter. Alle de "dårlige" minder dukker op igen, og det er svært at ryste dem af igen. Jeg tror at det har noget at gøre med plads mangel. Jeg ved ikke om dette giver mening [].	I høj grad

D7 Ambulatorium/dagafsnit, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
7 Det er en fornøjelse at møde til kontrol. Når man sidder i venteværelset bliver man hilst på med et hej og [ens navn] af mine sygeplejersker, som jeg nu har kendt i flere år.	I meget høj grad
12 Ingen forslag, da alt kørte efter forventning.	I meget høj grad
37 Jeg føler mig altid godt modtaget. Selvfølgelig kan der indimellem forekomme ventetid, men er det længe kan man altid få en forklaring. Mine samtaler har jo også af og til overskredet den afsatte tid, og derfor tænker jeg det er naturligt at der indimellem kan forekomme ventetid. Det er jo heldigvis ikke bare "samlebåndsbehandling". Når behandlingen er forsinket, f.eks. på grund af pres på apoteket, er personalet gode til at fortælle grunden og hvor længe ventetiden kan vare. Ligeledes lave aftaler om at man kan forlade afdelingen mens man venter, og de ringer så.	I meget høj grad
58 Som altid god modtagelse.	I meget høj grad
34 Det er første gang jeg har oplevet så lang ventetid, så det var helt ok, men [det er] jo selvfølgelig ikke så rart at vente på svar fra scanninger.	I meget høj grad
53 Super modtagelse. Alle er godt forberedte og havde god tid til at besvare spørgsmål.	I meget høj grad
44 Alt var ok.	I meget høj grad
47 Der står et skilt på afdelingen, at man kan tage fat i personalet, hvis der er gået for lang tid. Mener ikke der er problemer i dette.	I meget høj grad
40 Der var en del ventetid. En af patienterne var rigtig dårlig og hostede slim op flere gange. Han lugtede på grund af sin sygdom. Jeg måtte gå et andet sted hen da jeg ikke kunne klare lugten. Da jeg stod nær receptionen, hørte jeg hans kone spørge, om han ikke kunne få et enerum eller en seng at ligge i, da han var dårlig og det var hårdt for ham at skulle sidde og vente så længe. Jeg er normalt ikke sart, men manden kunne vitterlig ikke gøre for at han lugtede. Jeg har været i ambulatoriet mange gange, og nogle gange er der en del ventetid, men det har ikke generet mig. Jeg har altid følt mig godt modtaget og oplevet at personalet var forberedt.	I høj grad
33 En helt utrolig sympatisk læge, som man kunne tale nærværende med. Tak	I meget høj grad

for opmærksomhed, og hils den dygtige læge.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 23 | Nogle gange blev jeg informeret, men informationen var ofte: "De er forsinkede"... | I høj grad |
| 14 | Jeg var inviteret til et informationsmøde. | Ved ikke |
| 29 | Næsten ingen ventetid i forbindelse med almindelig undersøgelse og samtale med læge. Efterfølgende behandling med infusion (medicinen skal blandes lige før den gives). Ventetid ca. to timer. | I meget høj grad |
| 52 | Mere nærvær og empati, mindre samleband. | I nogen grad |
| 16 | Der har været nogle gange, hvor medicinen var forsinket én til to timer, men det bliver vel bedre nu her når man er flyttet til Skejby, men ellers en god oplevelse når man har været hos jer. | I høj grad |

Det Palliative Team, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
3	Spørgeskema er ikke relevant, da besøget var et hjemmebesøg.	I høj grad
28	Har ikke været i modtagelsen.	Ikke relevant for mig

Behandlingsafsnit D4, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
56	Alt er bare ok.	I meget høj grad

Stråleterapien Skejby, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

6 Jeg fik det svar og de samtaler jeg havde brug for.
Hvis der var noget jeg kom i tanke om når jeg kom hjem, skulle jeg bare ringe.

I meget høj grad

Stråleterapien Nørrebrogade, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
18 Det eneste, der halter vedrørende de ambulante besøg, er ventetiden. Når først man møder det behandlende personale, går alt som smurt. Og alle mine relevante ønsker bliver opfyldt. F.eks. vedrørende bedøvelse.	I meget høj grad
11 Det var ikke muligt at fastslå om min sygdom var brudt ud igen. Derfor blev jeg henvist til kæbekirurgisk afdeling til nærmere undersøgelse.	Ikke relevant for mig
32 I er alle meget venlige og dygtige. Problemet, for mig, kommer når I giver slip, og overgiver mig til den praktiserende læge. Som jeg fortalte har jeg stort set selv udtrappet mig af [medicinpræperater]. Samtidig, hvis jeg f.eks. havde ondt i halsen efter operationen måtte jeg kun spørge til det, og bestille en ny tid for at spørge, hvorfor jeg ikke kunne høre. Ja det er en lang historie, men hjemmeplejen rådede mig til at skifte lægehus, og det er gjort.	Uoplyst
55 Var ikke oplyst om at der skulle laves en undersøgelse af slimhinder gennem næsen, og at der skulle tages blodprøver.	I meget høj grad

D7 Ambulatorium/dagafsnit, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
12 Mødte som vanligt en flok personale som var kompetente og havde rigtig god tid til at snakke og besvare spørgsmål. Føler mig fantastisk godt behandlet på hospitalet.	I meget høj grad
44 Alt var ok.	I meget høj grad
47 Jeg går jævnligt til lægebesøg under mit sygdomsforløb på afdelingen, så jeg er meget informeret om behandling, sygdom, medicin osv. Får altid svar på mine spørgsmål.	I høj grad
40 Jeg havde fået en tid hos en overlæge, da jeg havde spørgsmål vedrørende min medicinering. Desværre var overlægen der ikke, så jeg talte med en anden læge. Hun kunne svare mig på nogle af mine spørgsmål. Dem, hun ikke kunne svare på, aftalte vi, at jeg skulle tale med overlægen om. Vi fik lavet en ny tid hos overlægen efterfølgende.	I meget høj grad
16 Fint at man skal besvare AmbuFlex. Det har givet noget.	I høj grad

D7 Ambulatorium/dagafsnit, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
40	Som sagt havde jeg fået en tid hos en bestemt overlæge, men lægen var der ikke pågældende dag. Om det så skyldes en fejl eller andet, ved jeg ikke.	Ja
23	Når en af mine tider er blevet flyttet, får jeg ikke information om, hvilken [én] der er flyttet. Derfor har jeg været på "besøg" uden behandling. Synes det er sket for mange gange.	Ja
27	Lægen vidste ikke besked om ny indkaldelse.	Ja

Det Palliative Team, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

28 Det Palliative Team har været hos mig/os, i vores hjem, og de var særdeles professionelle og nogle fantastiske mennesker.

Uoplyst