

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Onkologisk Ambulatorium  
Onkologisk Afdeling  
Hospitalenheden Vest

## 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 DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 [DEFACTUM@rm.dk](mailto:DEFACTUM@rm.dk)

" DEFACTUM, 2017

## 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 Brugerindvolding, 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 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 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 afsnitsniveau, 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 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.

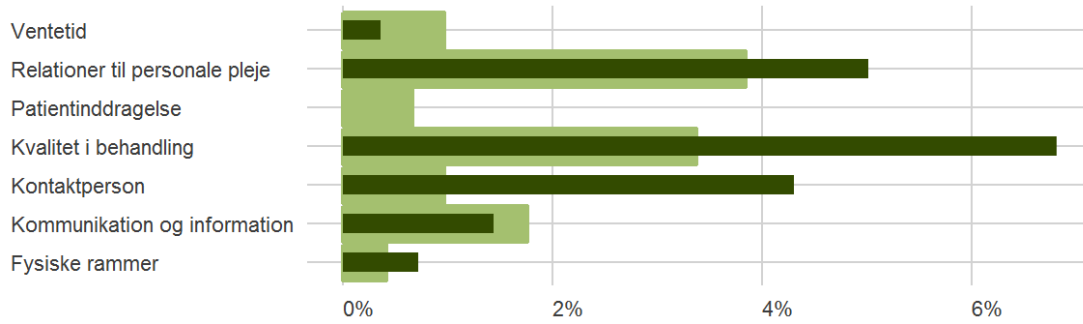
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



**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?
52 Når man kommer til kontrol er det forskellige læger, jeg hele tiden kommer ind til. Jeg har været inde hos fire forskellige, efter at min egentlige behandling er stoppet. Under selve behandlingen med kemoterapi var jeg tilknyttet den samme læge. Det er mere trygt at blive fulgt af den samme. Kontaktperson,	I høj grad
54 Personalet er meget venligt og imødekommende og har altid tid til at snakke med patienten. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
28 Jeg har ikke været indlagt eller til nogen form for rådgivning udover mine behandlinger. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
33 Det kunne være godt, at personalet vidste hvilket rum der var ledigt til besøget, og at der ikke var andre patienter i samme rum, når vi var til samtale. Vi har oplevet at patienter sad og fik kemo i samme rum som vi var inde til samtale i. Det synes vi ikke er særlig behageligt, da vi ikke har lyst til at andre hører, hvad vi evt. ville spørge om. Ellers har vi oplevet nogle faglige og kompetente personer til de job de har. Altid positive og venlige. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I høj grad
1 Har kun positivt at sige om behandling og personale.	I meget høj grad
10 Jeg vil gerne møde den samme læge, når jeg er til kontrol. En der udviser at være bekendt med mit forløb. Personen jeg var inde hos, var sød og venlig, men jeg følte mig ikke helt tryk ved indsigt i netop min situation. Kontaktperson,	I høj grad
51 Jeg er tilfreds (meget).	I meget høj grad
43 Besøgene har være tilrettelagt uden spildtid, og alt har været velkoordineret. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
19 Jeg synes, at jeg [fik en] fin modtagelse og en fin behandling også angående lægerne.	I meget høj grad
39 Personalet, der står for alle mine kemokure, er kompetente og behagelige at tilbringe nogle kedelige timer sammen med. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
42 Den enkelte afdeling tager sig af deres speciale og kommer ikke med info om behandling hos de andre specialer og henviser hurtigt til	I høj grad

	dem. Det synes jeg er topprofessionelt. Kvalitet i behandling,	
50	Jeg er meget godt tilfreds, rigtig dejlige personer, altid et smil og en god snak, også om andet end sygdom. For mit vedkommende snakker jeg meget. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
15	Dejligt at have en fast sygeplejerske og læge som så vidt muligt følger mig i forløbet. Kontaktperson,	I meget høj grad
60	Det er meget frustrerende, at det er en ny læge hver gang, jeg skal til kontrol, da de ikke får det hele med, når de læser journalen. Kontaktperson,	I nogen grad
13	Alt var ok.	Uoplyst
16	Vi har mødt forskellige læger men hver gang vidst, hvem vi skulle møde næste gang. Det giver tryghed. Kontaktperson,	I meget høj grad
21	Alle er meget venlige og formår at skabe en lys og rar atmosfære, selvom alle patienter er alvorligt syge. Det er trygt at vide, at man kan ringe dertil ved problemer med kræftsygdommen. Man får indtryk af stor faglig ekspertise. Hvis der ikke er mulighed for, at man stort set har samme sygeplejerske, er det bedst at sige det ved første besøg, så man ikke skaber en for høj forventning i forhold til virkeligheden. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I høj grad
58	Jeg synes Herning onkologisk afdeling er super. ALTID venlige. De hjælper hinanden og det gør, at de får en stor forståelse for reaktioner/bivirkninger, som jeg mærker de er meget opmærksomme på, på alle patienterne. Under en behandling kan det godt være at sygeplejersken bliver afbrudt fem gange. Men hun har altid formået at bevare overblikket med min behandling, hatten af for det. Jeg har gået på et [] forløb, hvor vi har været mange der har fået behandling på Herning onkologisk afdeling. ALLE udtrykte glæde for afdelingen. Det var jo også en dejlig oplevelse at få. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
2	Jeg fik [i sommeren] en [] operation [på andet sygehus] og det var et fin og udemærket forløb. [I sensommeren] skulle jeg så igen til [andet sygehus] for at få svar på operationen og den videre behandling. Det var så den læge, der havde opereret mig, der gav svar og det kan undre en. Hun var god til at operere men ikke til at fortælle om det videre forløb. Det var alt for kort og kontant. Jeg havde selv regnet med kun stråler, da knuden ikke havde bredt sig, men fik så kontant at vide, at jeg skulle have hele turen og den var hård. Der var heller ingen sygeplejerske med til undersøgelsen. Puha, nu blev jeg slået hjem i ludo. Bagefter fik jeg så beskeden om, at det var Herning der skulle udrede det og kunne fortælle mere. Jeg fik så en tid i Herning dagen efter, og det var en meget professionel behandling og en god	I nogen grad



samtale. Det der undrer mig, var at jeg først skulle til [andet sygehus]. Hvorfor kunne jeg ikke nøjes med at tage til Herning. Det ville da spare både hospitalets tid og min egen. Men i disse sparetider tænker jeg nu mest på personalets tid. Ja, man har da lov til at undre sig. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,

- |    |   |                       |
|----|---|-----------------------|
| 26 | Vente på en plan videre fremad. Ventetid,   | I meget høj grad      |
| 5  | Jeg synes, at der er en god stemning på ambulatoriet, og at jeg er blevet behandlet godt. Pga. mit forløb hen over sommeren, og at jeg kom med på "aftenhold", har jeg dog mødt mange forskellige sygeplejersker og læger, og derfor har det været svært at have en fast kontaktperson, men de er jo alle faglige kompetente. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,                  | I høj grad            |
| 20 | Jeg har ikke noget at klage over. Jeg har været ovenud tilfreds både hos jer og [på et andet hospital].   | I høj grad            |
| 4  | Meget venligt personale der stod og havde tid til at besvare mine spørgsmål. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,  | Ikke relevant for mig |
| 55 | Kan kun give de bedste anbefalinger. Alle har været deres plads værdig. Kunne ikke ønske mig bedre hjælp/vejledning og behandling. Stor tak til personalet. Kvalitet i behandling,  | Uoplyst               |
| 47 | Jeg har modtaget den bedste og mest venlige behandling af et meget kompetent personale. De har givet mig den tid, jeg har haft brug for. Jeg kan ikke forestille mig noget, som kan gøres bedre. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,   | I meget høj grad      |
| 46 | Jeg har manglet, at der var oplysning om senfølger i tiden efter kræftbehandlingen. Hvor ligger ansvaret for den indsats? Når man ikke er klar over, at der opstår senfølger, tager det meget længere tid at få styr på, hvad det er der sker og få afhjulpet generne. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,   | I høj grad            |
| 17 | Jeg var ovenud tilfreds med alt.  | I meget høj grad      |
| 38 | Jeg synes, de gør det så godt.  | Ikke relevant for mig |
| 45 | Er ked af den måde systemet er sat op på. Bare fordi brystkræft nu har spredt sig [], gjorde at jeg blev "tabt" og ingen ville tage sig af mig. Også "dumt" at skulle tilbringe 2-3 timer i akutmodtagelse når man bliver overflyttet fra [anden afdeling], Aarhus til onkologisk, Herning. Spild af både min og rigtig meget pleje- og lægepersonalets tid/resourcer. Kvalitet i behandling, | I ringe grad          |
| 48 | Jeg er tryk ved at vide, at jeg kan ringe, hvis der er noget der gør mig urolig, og at der bliver holdt øje med mig fortløbende. Kvalitet i behandling,   | Uoplyst               |
| 37 | Jeg synes, at det køre godt.  | I meget høj grad      |

- 49 Måske relevant med en primær kontaktperson. Kontaktperson, I høj grad
- 40 Jeg ved godt at det kan være svært at planlægge, men når man er til samtale med lægen vil jeg gerne have den samme læge hver gang eller valg mellem en eller to læger, da det kan være utrygt at skulle samtale med mange forskellige læger, som måske ikke alle var velforberedte inden samtalen. Det er der heldigvis rådet bod på nu, og det er dejligt. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, I høj grad
- 25 Hver gang jeg har været til kontrol, har jeg mødt en ny læge. De har været meget flinke, men jeg oplever, at der er forskellige holdninger til min behandling. Jeg aner ikke, om jeg har en kontaktperson. Jeg har haft brug for at kunne tale om mit forløb op til nu. Det har der ikke været mulighed for. Mit forløb har været hårdere end nødvendigt, fordi jeg ikke har haft nogen at sparre med. Jeg har passet mit arbejde hver dag, selvom jeg knapt nok kunne stå ud af sengen. Jeg har forsøgt at skåne min familie for min elendighed. Samtidig har jeg også oplevet, at jeg selv skulle finde ud af, hvordan de forskellige bivirkninger kunne takles. I seks måneder fik jeg ikke en ordentlig nattesøvn. Jeg måtte selv finde ud af, at Melantonin var løsningen. Jeg har været meget ensom, selvom min familie har stået bag mig. Den viden jeg har om "min" sygdom, har jeg fået ved at læse min journal samt via en Facebook-gruppe. Kvalitet i behandling, Kontaktperson, I høj grad
- 31 Det er ikke godt nok, når de har lavet om på spisemulighederne, så når man kommer langt fra, ikke kan spise sammen med den man har med. Det har været sådan, at man som pårørende kunne købe det mad der var i overskud i den lille café, så man kunne spise sammen. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 30 [] generelt i sundhedssektoren [] yder alt personale en fantastisk omsorg og imødekommenhed. [] Skal der virkelig måles i en uendelighed? Hvad er der blevet af den gode samtale, hvor man ansigt til ansigt og med tid til øjenkontakt og nonverbal refleksion fra begge parter, taler sammen og har en god mavefølelse af, at det er det man gør, altså taler sammen og bliver hørt og forstår hinanden. Jeg håber, at mine synspunkter vil blive taget med i overvejelserne i forhold til ikke bare at have et ambulatorie med upersonlig målbar patienttilfredshed, men generelt i overvejelser over at tilpasse individualitet og behov for anonymitet i sundhedssektorens venteværelser, for ikke tale om problematikken omkring nærmest offentlig stuegang og modtagelse af patienter på firesengsstuer på landets sygehuse og navneopråb i offentlige uvedkommende forsamlinger osv. (laboratoriet). I høj grad

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 3  | <p>Det ville være en stor fordel at blive undersøgt af de samme en til to læger ved de årlige kontroller. Selvom lægerne generelt er godt forberedte inden, kan det ikke undgås, at man som patient kommer til at gentage forløb/symptomer osv. en del gange over årene. Under [et særligt] behandlingsforløbet var det næsten uden undtagelse altid den samme sygeplejeske, der var tilknyttet, og det virker godt og trygt. Ved kontrollerne efterfølgende tror jeg ikke, at jeg har været undersøgt af den samme læge en eneste gang. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,</p>   | I nogen grad     |
| 53 | <p>Sød og venlig modtagelse og behandling. Følte også faglig dygtighed hos personalet. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,</p>  | I høj grad       |
| 18 | <p>Altid i top.</p>  | I høj grad       |
| 59 | <p>Jeg føler mig tryk og glad for de behandlinger, jeg har fået indtil nu. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,</p>  | I høj grad       |
| 8  | <p>Jeg er blevet modtaget med megen empati. Det er sådan, at man føler sig som noget helt særligt, og det gælder også for de nærmeste pårørende som ægtefælle og børn. Relationer til personale/Pleje,</p>   | I meget høj grad |
| 36 | <p>Jeg var glad for at have den samme sygeplejerske under forløbet. Kontaktperson,</p>   | I høj grad       |
| 29 | <p>Personaler som arbejder på Onkologisk Ambulatorium skal forstå onkologiske patienters problem. F.eks. alvorlig sygdom, vedvarende bivirkninger som forringer ens livskvalitet. Måske behov for specialundervisning. Sygeplejersker er meget mere omsorgsfulde, men tit oplever jeg, at lægerne ikke har samme forståelse over for patienter. Da jeg oplevede, på det sidste besøg, at [] den læge, som jeg skulle snakke med, ikke har læst min journal (jeg havde forventet det). Mens jeg ventede, hørte jeg, at nogen sang/øvede et eller andet sted i ambulatoriet. Hendes stemme var god. Men når hun er på den afdeling, hvor nogen har mistet sin sangstemme pga. behandling, og patienten har sin bekymringer omkring sygdomsforløb plus behandlingens bivirkninger, så passer det ikke ind, sådan oplevede jeg det. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,</p> | I nogen grad     |
| 57 | <p>Ved ultralydsscanning og biopsi første gang [på et sygehus] blev jeg ikke undersøgt tilstrækkeligt! Efter [nogle] uger, hvor den brystbevarende operationen af knuden [skulle finde sted], opdager en røntgenlæge, [fra et andet sygehus], på billederne, fra [det første sygehus], at der er en knude mere i brystet, som er vokset sammen med den knude, som i teorien skulle have været fjernet. Operation aflyses på operationsgangen få minutter før påbegyndelse af operation! Nu nye scanninger, biopsi samt tjek i skillevæg. Efter alt dette har jeg [et</p>   | Slet ikke        |

større kræftområde] i stedet og en operation, hvor brystet skal fjernes! Ny situation, nye frustrationer og operation efter [mange] kemobehandlinger. Her syntes jeg, at en læge som kigger på bryster, knuder, billeder, scanninger osv. hver dag, burde have set det store område af kræft! Så havde jeg været meget længere i mit sygdomsforløb, og min tillid havde ikke været blevet sat på prøve. Håber dette kan afhjælpe andre patienter i samme situation i fremtiden. Tjek de billeder ordentligt! Og stor tak til den læge i røntgen, på [på det andet sygehus], for at stille spørgsmålstegn ved de billeder og scanninger, der blev foretaget på [det første sygehus]. Kvalitet i behandling,

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
52 Det er ok at vente, men information om at der er ventetid er god stil. Det er en afdeling hvor man som patient kan vente på nogle altafgørende beskedder, så det kan føles som lang lang tid, bare 10 minutter.	Ikke relevant for mig
54 Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
43 Jeg følte mig ventet og blev mødt med genkendelighed, til trods for at jeg kun én gang tidligere havde truffet overlægen.	I høj grad
44 Jeg føler mig altid velkommen.	I høj grad
19 Fik en fin modtagelse.	I høj grad
32 Altid god modtagelse på Onkologisk Afdeling i Herning.	I meget høj grad
39 Jeg har i næsten 3 år været til mange samtaler efter scanninger. Jeg har været tilfreds hver gang.	I høj grad
42 Infotavler ledte mig til rette sted. Dejlige omgivelser, hyggelig atmosfære.	I meget høj grad
50 Der kan være lidt ventetid, men det er []. Jeg synes ikke det er meget.	I meget høj grad
23 Der var et tidspunkt med for få stole i venteværelset.	I høj grad
24 Jeg synes, de er meget professionelle.	I meget høj grad
16 Fin modtagelse. Selvom vi kunne fornemme en vis travlhed, gik det ikke ud over behandlingen af os. Personalet havde tid til at tale med os og besvare spørgsmål. En god oplevelse i en dårlig anledning.	I meget høj grad
21 Jeg blev forbavset over, at det igen var en ny sygeplejerske. Havde fået det indtryk, at gangen før bare var pga. ferie. Ligeledes forbavsede det mig, at der ikke blev nævnt noget om projektblodprøve, som ikke var bestilt og blev taget, fordi jeg bad bioanalytikerens undersøge det. Jeg havde været så glad, for at skulle møde den samme hver gang og havde tillid til den tildelte kontaktperson. Mens jeg ventede, talte en læge i telefon lige bag mig. Samtalen var om, at man ikke kom ind til de samme. Dog vil jeg understrege, at det ikke er en kritik af sygeplejerske, der kom.	I høj grad
58 Jeg har ventet flere gange, men hver gang er sygeplejersken kommet og har fortalt årsag til ventetid. Det betyder meget. Men det er de rigtig gode til.	I høj grad
9 Jeg har været ganske fint tilfreds med mit forløb.	I meget høj grad
26 Har kun rosende ord om de personer, vi har mødt i ambulatoriet. Venlige og smilende.	I meget høj grad
5 Én gang har jeg oplevet ventetid, på over halv time, og det var utrygt. Øvri-	I høj grad

ge mange gange har der ikke været ventetid. Det er rigtig rart at blive modtaget i venteværelset af den person, som man har fået at vide, at man skulle til. Det gør mig rigtig tryk og rolig, og det gør I godt. Endvidere er det også rigtig søde og venlige folk, som jeg er blevet modtaget af ved skranken/kontoret. Det eneste som jeg har været ked af har været den ene gang, med lang ventetid hvor det også var en sygeplejerske, som jeg ikke kendte på forhånd, og en læge som jeg heller ikke havde set før og var nummer tre, som jeg stiftede bekendtskab med. Denne dag skete der også det at da lægen ikke lige kunne findes virkede det ligesom lidt tilfældigt at så må vi bare påbegynde kemoen, og så må lægen komme til dig, når vedkommende dukker op. Faste rutinen bliver man åbenbart afhængig af, når man er i en presset situation. Alle øvrige gange har det været rigtig gode modtagelser og smilende personale.

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 20 | Jeg får en rigtig god behandling og er glad for at komme der. Personalet er sødt.   | I høj grad       |
| 4  | Tastede mig ind med mit sundhedskort og havde ingen kontakt til personalet.   | I meget høj grad |
| 27 | Vi har flere gange måttet sidde til samtale i venteværelse sammen med andre patienter. Man burde have samtalen i enerum.  | I høj grad       |
| 17 | Jeg føler mig altid tryk ved et meget kompetent personale.  | I meget høj grad |
| 38 | Altid nogen der kommer og siger hej.  | I meget høj grad |
| 48 | Alt var godt. Ingen ventetid, venlig imødekommenhed. Tryk fornemmelse.  | I meget høj grad |
| 37 | De har meget travlt.  | I meget høj grad |
| 41 | Det kan ikke blive bedre. Måske lidt mere plads i venteværelset.  | I meget høj grad |
| 56 | Forbedringer: Helt klart gøre ventetiden kortere, når man har en aftalt tid. Man kommer sjældent ind til tiden. Næsten altid minimum 15 minutters ventetid. Ventetiden på selve medicinen til behandlingen har været op til halvanden time og nogle gange en time. Har oplevet flere gange, at sygeplejersker har stillet meget personlige spørgsmål i venteværelser, hvor andre patienter kunne høre alt, der blev talt om. Dette er i min verden helt uacceptabelt. Udover det, er jeg kun blevet mødt af meget venligt og professionelt personale. | I meget høj grad |
| 25 | Jeg kommer altid i god tid, så jeg har ikke noget imod, at der evt. er ventetid. Jeg kan sagtens få tiden til at gå.  | I meget høj grad |
| 35 | Jeg synes, jeg får en god behandling.   | I meget høj grad |
| 31 | Jeg syntes ikke det kan gøres anderledes.   | I meget høj grad |
| 30 | Havde forventet den samme læge, som jeg havde været til kontrol hos de sidste to-tre gange forinden, idet vi havde flere for mig uafklarede forhold at samle op på. Til stede var en anden læge og en sygeplejerske, jeg ikke kunne huske at have talt med. De foregående kontroller havde været uden deltagelse af kontaktsygeplejerske. Derfor kom denne situation med ny   | I høj grad       |

læge og for mig ny sygeplejerske helt bag på mig, som jo er patienten og samtidigt et meget privat menneske, der har svært ved at tilpasse sig sygdomsrollen, hvor alle andre end mig selv ved noget privat og evt. alvorligt om mig, før jeg selv ved det. Vi brugte unødigt tid på at udrede og tilpasse os hinanden, så jeg kunne blive informeret og stille spørgsmål. Igen til folk, jeg ikke kendte. Det endte dog med at blive en meget tilfredsstillende konsultation, bortset fra de unødige personlige udfordringer for både dem og mig, fordi jeg ikke havde ventet en ny læge- eller sygeplejerskedeltagelse.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 11 | En god følelse af, at jeg var sat i centrum.   | I meget høj grad |
| 14 | Jeg følte, de tog sig godt af mig, trods jeg havde mange smerter.  | I høj grad       |
| 18 | Modtagelsen har altid været "tip-top" og en stor ros til personalet.   | I høj grad       |
| 59 | Jeg har kun følt mig tryk og følt, at de personer, der behandler mig, har været meget kompetente.                  | I meget høj grad |
| 34 | Jeg er blevet godt modtaget af alle dem jeg har mødt. De var meget søde :-<br>).                                   | I meget høj grad |
| 8  | Venlig modtagelse af en sygeplejerske der forklarede hvorfor der var ventetid. Så det var en rigtig god oplevelse. | I meget høj grad |
| 36 | Alt i alt tilfredsstillende.   | I nogen grad     |
| 57 | Manglende information om at samtalen foregik på 1. etage :).   | I meget høj grad |

## **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?
10	Jeg ville gerne have talt med en læge, der før have undersøgt mig og havde mere kendskab til den behandling, jeg er igang med. Det drejede sig om bivirkninger ved antihormoner og zoledronsyre.	I høj grad
51	Jeg mangler intet information.	I meget høj grad
43	Jeg har efter besøget søgt yderligere information om forskningsprojektet. Information som var vigtig for min beslutning om deltagelse.	I nogen grad
22	Når man er cancerpatient og har det meget dårlig, er det alt for lang tid inden man bliver kaldt ind. Man burde komme på Onkologisk afdeling med det samme da det er de samme spørgsmål man bliver stillet.	I nogen grad
12	Absolut ingen mangler. "Hvis der opstår efterfølgende spørgsmål må du endelig kontakte os" lød svaret.	I meget høj grad
15	Min faste sygeplejerske havde ferie, og den afløsende sygeplejerske var ikke opmærksom på at jeg skulle have haft [medicin] med hjem som kvalmestillende medicin til de to efterfølgende dage, hvilket desværre medførte at jeg havde kvalme.	I meget høj grad
60	Jeg fik ingen information om medicin, da jeg bare skal fortsætte med det, jeg kender.	I nogen grad
16	Fået god information hele tiden.	I meget høj grad
21	Spurgte om blodprøvesvar men fik ikke informationen. Skulle nok have spurgt igen.	I høj grad
58	Jeg har ikke manglet information, og de har altid svaret eller henvist til andre steder hvor jeg kunne finde svar i de 8 måneder, jeg er kommet på Onkologisk Afdeling.	I høj grad
5	Jeg har bare ringet til ambulatoriet og snakket alle gange med NN, som har været meget beroligende og rigtig god til at forklare sig.	I høj grad
20	Er jo over halv[vejs] med kemoen, så jeg mangler ikke information.	I høj grad
4	Ikke relevant, da jeg var til kontrol.	Ikke relevant for mig
38	Ud af de mange gange jeg har været hos jer, har jeg kun haft en dårlig oplevelse. Her synes jeg ikke at blive hørt. Ellers kun ros til jer. Det er dejligt kun at have en læge så vidt det er muligt.	Ikke relevant for mig
37	Jeg mangler ikke noget. Jeg bliver behandlet rigtig godt.	I meget høj grad
30	Jeg har aldrig prøvet og at komme til kontrol uden at vide, hvad det	I høj grad



omhandler. Jeg har ikke manglet information, måske igen behov for at blive gjort opmærksom på forhånd, at det kan være andre/nye læger, ved næste besøg. I stedet for vil jeg her gøre opmærksom på følgende behov for en slags anonymitet og beskyttelse af egen personlige grænser. Jeg håber det bliver taget med i overvejelser over, hvor tilfredse patienter kan opleve et ambulantbesøg, for så vidt andre målbar tilfredshedsundersøgelser på hospital og sygehuse, ja i det hele taget offentlige instanser. Jeg kunne ønske mig mulighed for i større grad at kunne være anonym uden at få f.eks. mit navn sagt højt og eller mit cpr nr. kontrolleret i venteværelse/behandlingsstuer. Ved godt, at I nok kun bruger denne svar afgivelse i forhold til "ja" og "nej" spørgsmålene, for det skal jo kunne måles. En af grundene til at jeg ikke plejer at svare på disse i tiden evige smiley undersøgelser i alle brancher. Jeg er dog heldigvis [hos] opmærksomt imødekomende personalet, så vidt de kender mig og/eller husker mit behov i forhold til denne problematik. Men det kræver energi selv at skulle blive ved med at gøre opmærksom på behovet rundt omkring, i stedet for, at have en slags valgmulighed. Jeg er en af dem, der hellere vil være et nummer i køen, end kaldes ind ved navns nævnelser. Der er rigeligt med personlig og privat snak bag lukkede døre, hvor man som patient er meget sårbar i forvejen.

- |    |   |         |
|----|---|---------|
| 61 | Jeg havde en fornemmelse af at den ellers søde læge var meget usikker.  | Uoplyst |
| 14 | Jeg blev hasteindlagt, og jeg synes at ambulancefolk og sygehusfolk var ret professionelle. De handlede med stor tilfredsstillelse for mig. | Uoplyst |

## 20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
6	Der var sendt brev om forkert dato. Der var derfor ingen tid afsat.	Ja
51	Forkert klokkeslet.	Ja
7	Ingen svar på CT-scanning.	Ja
15	Som førnævnt, at jeg ikke fik Prednisolon med hjem som kvalmestilledne til de efterfølgende dage. Behandlingen var ny for mig, så jeg vidste heller ikke selv, at jeg skulle have Prednisolon med hjem.	Ja
21	Som nævnt havde man glemt at bestille projektblodprøve, men denne bestilling skulle måske være gjort ved det foregående besøg. Blodprøven blev taget, fordi jeg insisterede. Fejlen ville ikke have betydet noget for mit forløb, kun for projektet.	Ja
45	Fejl i medicin lagt ud på server?	Ja
61	Jeg blev ringet bagefter, da jeg var på vej hjem. Lægen havde fundet ud af, at jeg skulle/kunne blive røntgenfotograferet (synes dog det er super god service, så var kun glad for, at jeg fik muligheden).	Ja
29	1. Da jeg skulle starte kemoterapi, ved første lægesamtale har jeg sagt, at jeg er lille ([af størrelse, både vægt og højde]) derfor bad jeg dem overveje mængden af medikament (kemo). I Danmark regner man med 60 kg mennesker. Men lægen nægtede og startede behandling. Det viste sig alligevel, at jeg ikke kunne tåle så stor dosis, men først tredje gang (som jeg husker det) blev doseringen reduceret til [lavere] procent plus modvirkende injektion. Hvorfor ikke tage hensyn til dette? 2. Da jeg skulle have en kanyle lagt ind i armen for kemoterapi. Selvom jeg var den første patient på dagen, måtte jeg vente ca. en time. Derefter kom jeg ind i stuen hvor kanylen skulle lægges. Der var tre personer, en fra et firma og to sygeplejersker. Under kanylélægning foregik undervisning. En sygeplejerske forklarede en anden sygeplejerske. Men det gik ikke efter deres plan. En erfaren sygeplejerske tog over, hun kunne heller ikke. Så fik jeg at vide, at de skulle bruge en gammel kanyle. Det lykkedes. Det hele foregik uden nogen form for beroligende medicin eller smertestillende. Ret meget blødning []. Det var for meget. Jeg skulle altså vente uden forklaring i næsten en time. Desuden har der ikke været nogen forklaring af, at jeg skulle være forsøgsperson til en ny kanyle samt en sygeplejerske som ikke har [prøvet det før].	Nej