

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Onkologisk Ambulatorium Herning**

**Onkologisk afdeling**

**Hospitalsenheden Vest**

**12-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	394
Besvarelser fra afsnittets patienter:	291
Afsnittets svarprocent:	74%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.



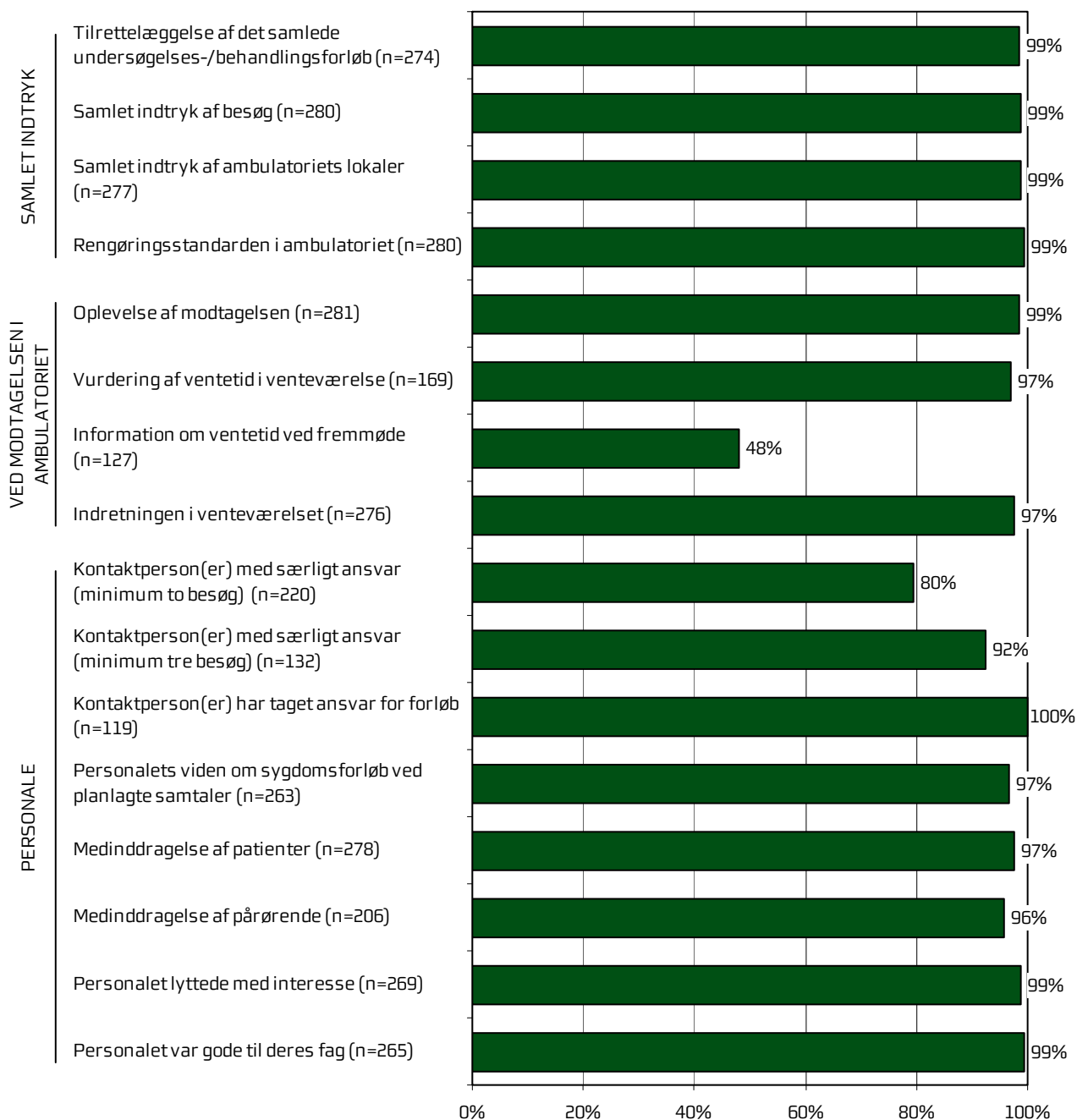


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

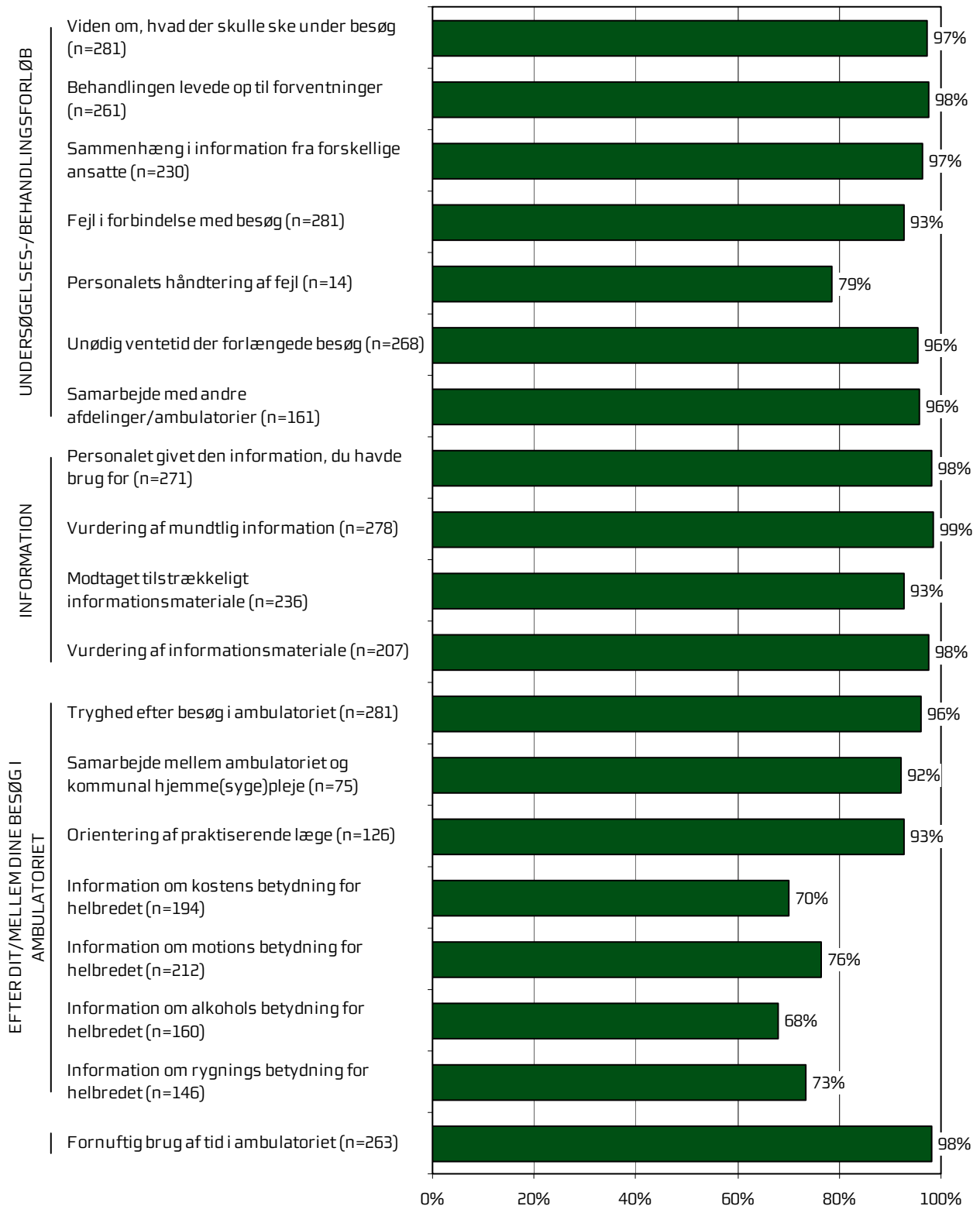
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Onkologisk Ambulatorium Herning

2011-tallet er for: Neurologisk ambulatorium, inkl. dagambulatorium

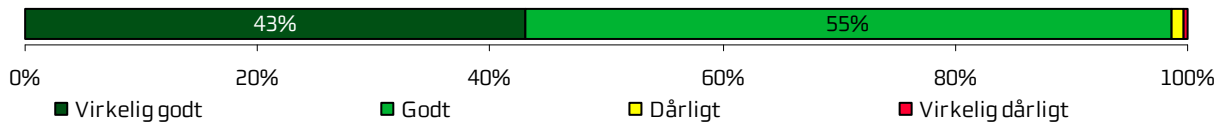
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

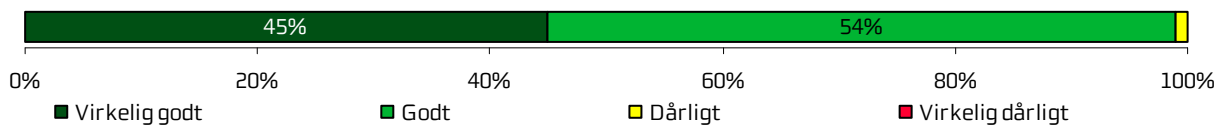
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

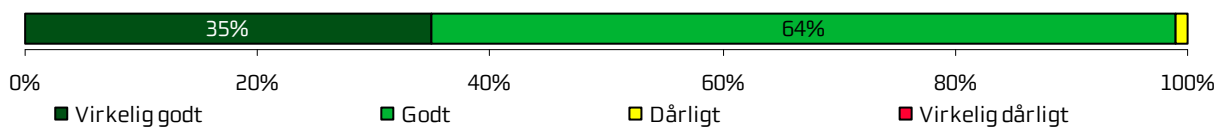
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=274)



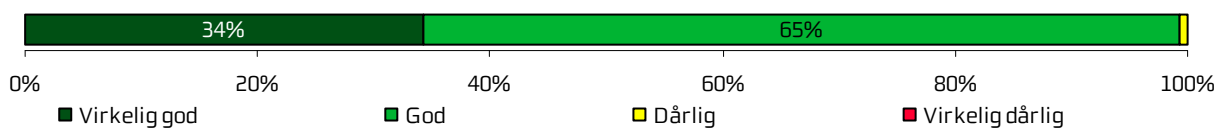
Samlet indtryk af besøg (n=280)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=277)



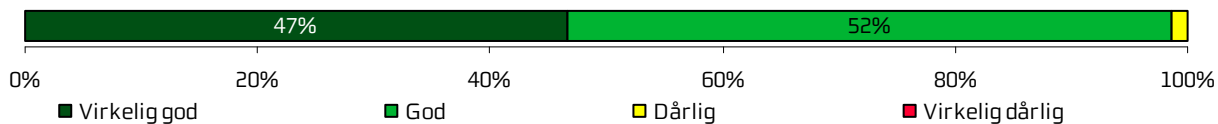
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=280)



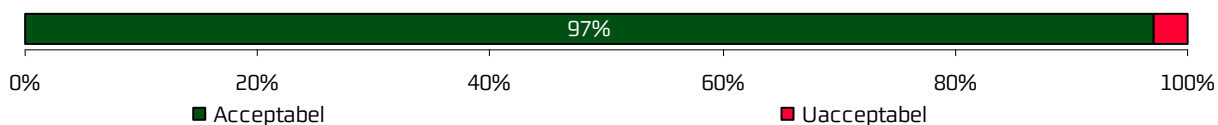
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	99 %	93 % *	100 % *	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	99 %	97 %	100 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	99 %	100 %	84 % *	100 %	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	100 %	98 %	100 %	96 % *	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

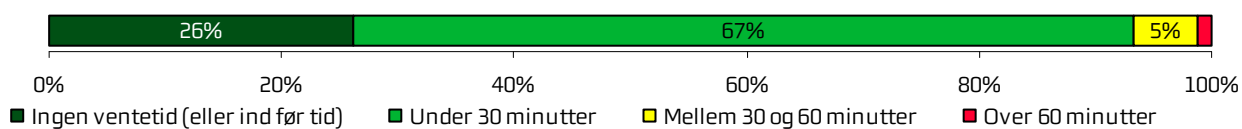
Oplevelse af modtagelsen (n=281)



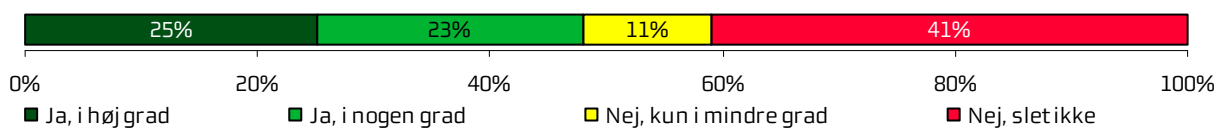
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=169)



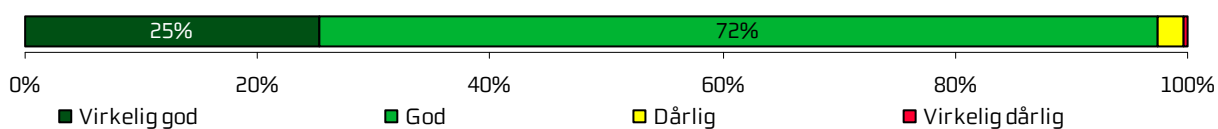
Længde af ventetid i venteværelse (n=164)



Information om ventetid ved fremmøde (n=127)



Indretningen i venteværelset (n=276)

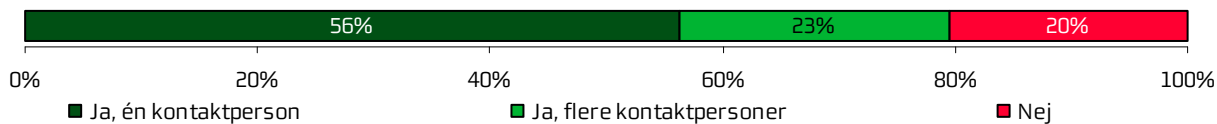




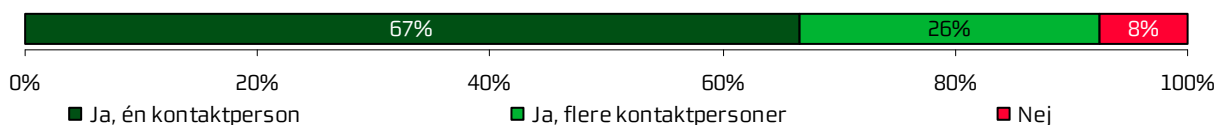
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 % *	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	99 %	92 % *	99 %	87 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	48 %	38 %	32 % *	76 % *	23 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	97 %	98 %	75 % *	98 %	78 % *	89 % *

## Personale

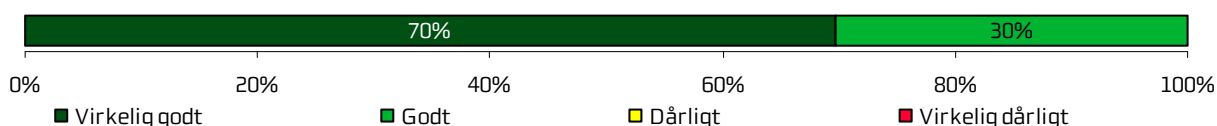
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=220)



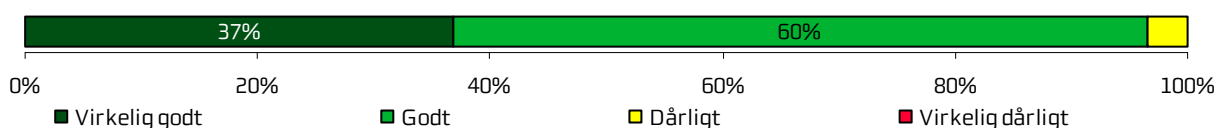
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=132)



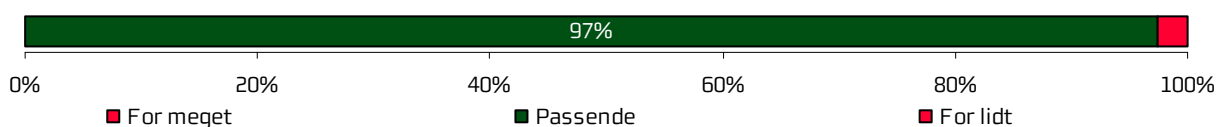
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=119)



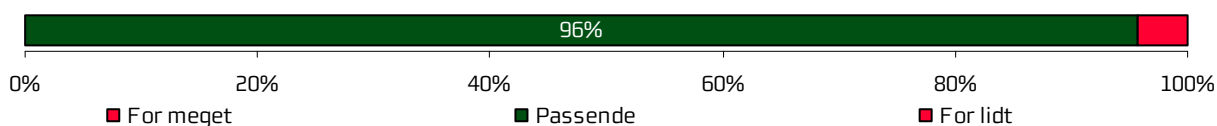
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=263)



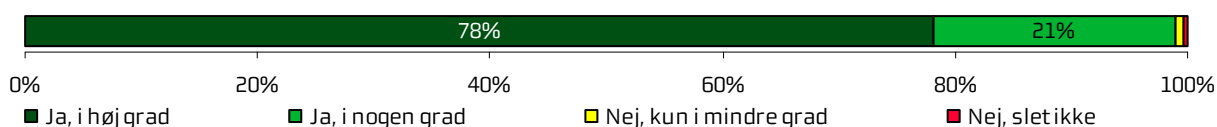
Medinddragelse af patienter (n=278)



Medinddragelse af pårørende (n=206)



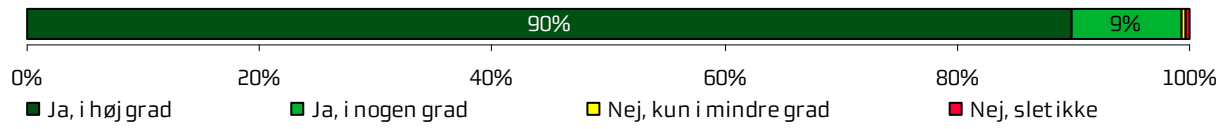
Personalet lyttede med interesse (n=269)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	80 %	76 %	63 % *	90 % *	64 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	92 %	96 %	100 % *	97 %	69 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	97 %	90 % *	100 % *	91 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	95 %	87 % *	99 %	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	93 %	97 %	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	98 %	94 % *	100 %	92 % *	95 % *

## *Personale (fortsat)*

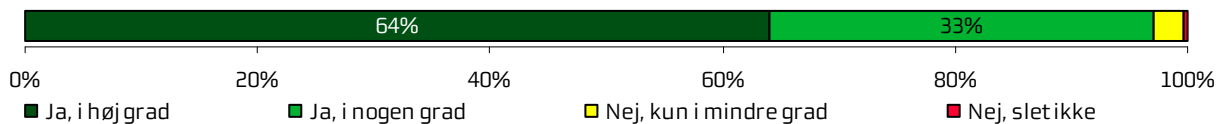
Personalet var gode til deres fag (n=265)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	96 % *	100 %	94 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

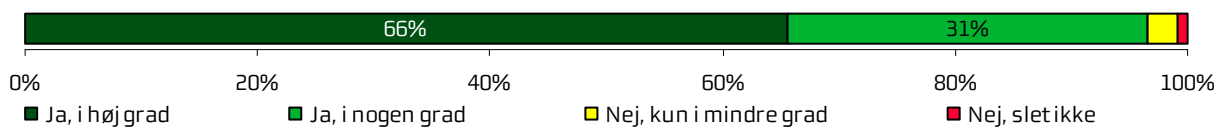
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=281)



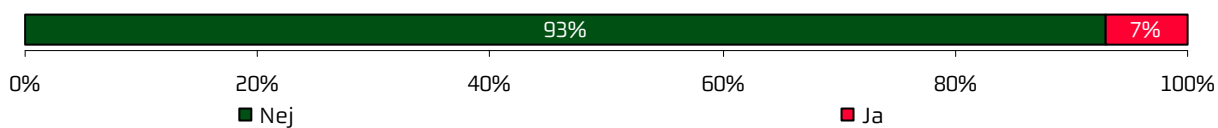
Behandlingen levede op til forventninger (n=261)



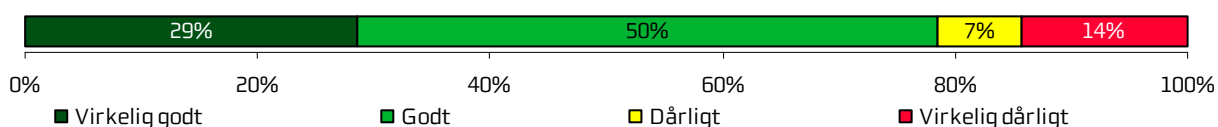
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=230)



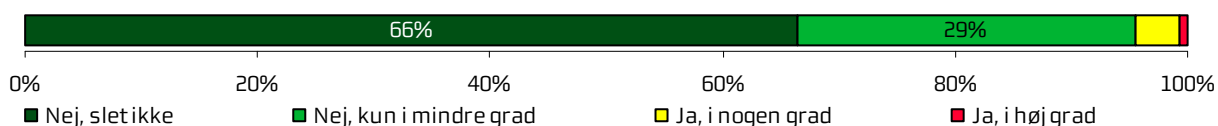
Fejl i forbindelse med besøg (n=281)



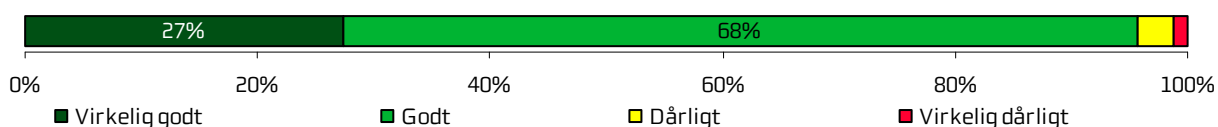
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=268)



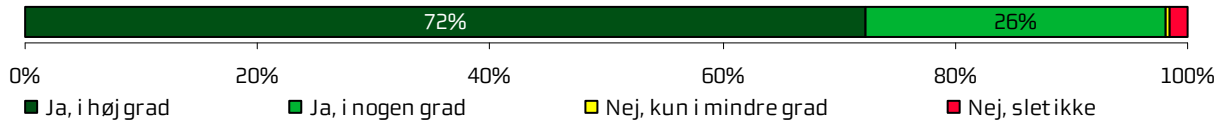
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=161)



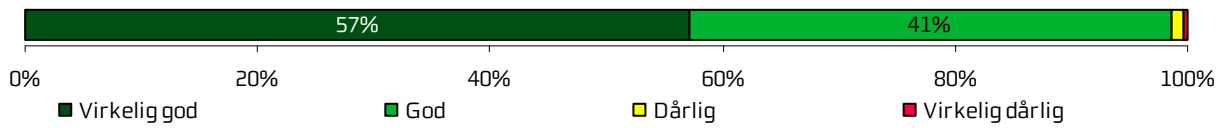
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	80 % *	98 %	83 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	96 %	89 % *	99 %	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	99 %	92 %	100 % *	89 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	94 %	100 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	79 %	90 %	50 %	88 %	56 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	96 %	93 %	88 % *	98 %	72 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	90 %	100 % *	91 %	95 % *

## Information

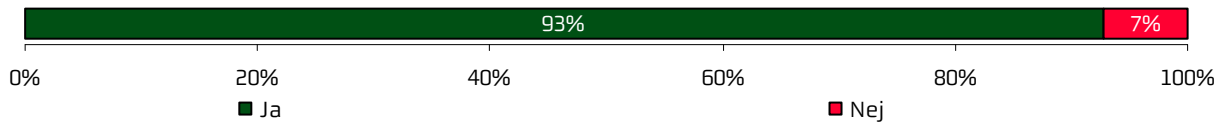
Personalet givet den information, du havde brug for (n=271)



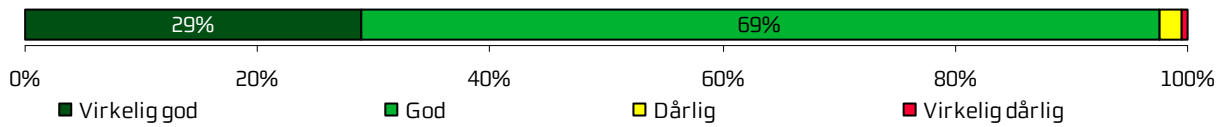
Vurdering af mundtlig information (n=278)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=236)



Vurdering af informationsmateriale (n=207)

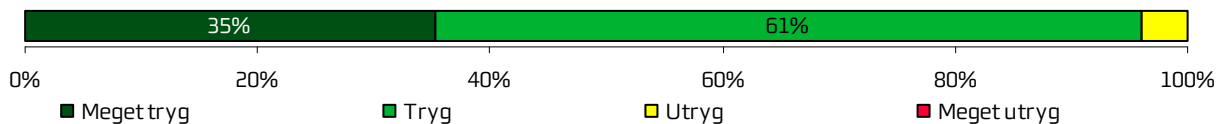




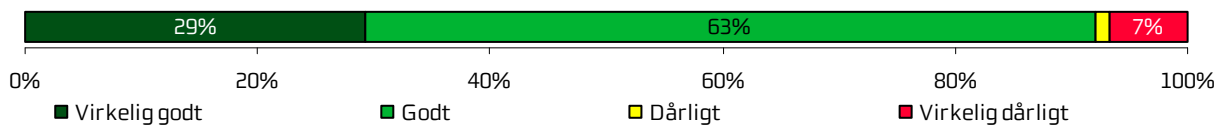
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	98 %	96 %	85 % *	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	98 %	91 % *	100 % *	92 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	93 %	-	-	99 % *	70 % *	84 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	98 %	-	-	100 % *	89 % *	95 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

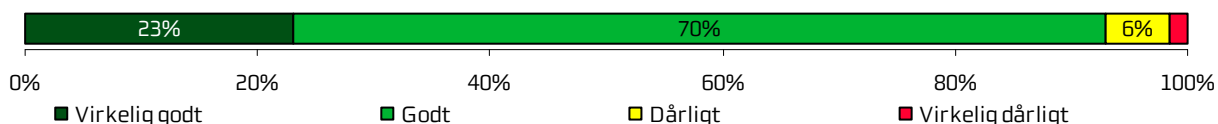
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=281)



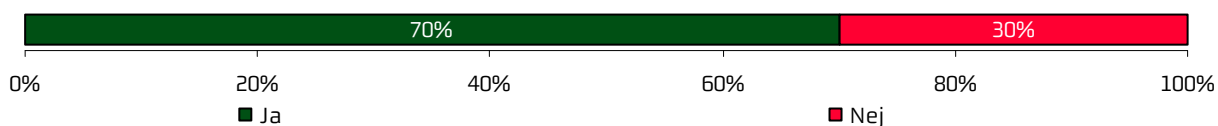
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=75)



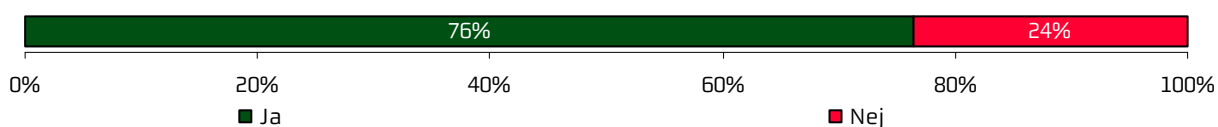
Orientering af praktiserende læge (n=126)



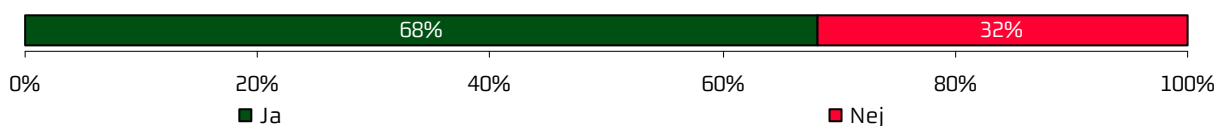
Information om kostens betydning for helbredet (n=194)



Information om motions betydning for helbredet (n=212)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=160)



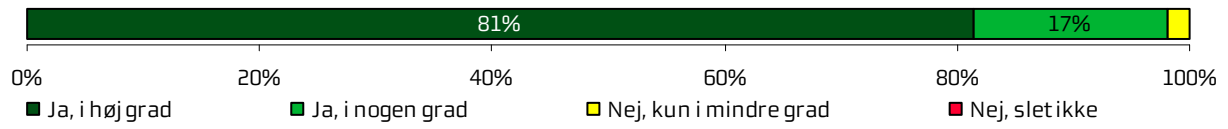
Information om rygningens betydning for helbredet (n=146)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	93 %	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	96 %	89 %	100 % *	84 %	96 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	92 %	83 % *	97 %	76 % *	87 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	70 %	-	-	94 % *	36 % *	58 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	76 %	-	-	94 % *	34 % *	66 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	68 %	-	-	84 % *	35 % *	55 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	73 %	-	-	87 % *	44 % *	63 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=263)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	99 %	94 % *	100 % *	94 % *	96 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	16
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	6
Kvalitet i behandling	13
Pleje	12
Relationer til personale	20
Ventetid	3

## Onkologisk Ambulatorium Herning

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
1	Første gang, synes jeg, det var lidt svært at se, hvor det lige var, jeg skulle vente. Skiltningen er dog vidst nok blevet lidt bedre siden.	God
2	Meget imødekommende.	Virkelig god
10	Kun at jeg den første dag indså, at jeg også snart er en af de hårløse, men det gør parykken meget ved. Sover ikke med den. Kun hvis børnebørnene er på overnatning.	Virkelig god
11	Det er OK at tjekke ind med sygesikringskort, selvom det kan føles lidt upersonligt.	God
12	Meget godt tilfreds med hele forløbet!	Virkelig god
13	Jeg er ked af ikke at have erindring om disse detaljer. Det eneste rigtige er, at jeg må opfatte mig som rask og gik fra jer med det indtryk. Jeg oplevede ikke noget ubehageligt. Tak for jeres positive bidrag.	Uoplyst
19	Hyggeligt venterum med drikkevarer, aviser, ugeblade og TV.	God
23	Ingen "modtagelse". Er opereret på andet sygehus, hvor modtagelse og undersøgelse var perfekt. Ved første besøg i Herning måtte jeg desværre høre på kritik af andet sygehus. Uacceptabelt.	Dårlig
25	Bliver altid mødt med opmærksomhed, selvom der er travlt.	Virkelig god
26	Skannede blot mit sygesikringsbevis. Talte ikke med nogen.	God
27	Altid venlig og omsorgsfuld modtagelse.	Virkelig god
31	Fik en grundig forklaring på, hvad der skulle ske.	Virkelig god
32	Super god.	Virkelig god
40	Altid imødekommende møder. Fantastisk.	Virkelig god
45	Jeg har været til kontrol en gang i 2012 og en gang i 2013. [] Jeg vil sige, at jeg har fået god behandling og har været godt tilfreds. God jul og godt nytår.	Uoplyst
46	Godt tilfreds med ALT.	Uoplyst
47	De er flinke og venlige.	Virkelig god
48	Upersonlig modtagelse ved hjælp af maskineri!	God
49	Modtagelsen var fin.	Virkelig god
55	Anmelder selv sin ankomst med sygesikringsbevis. Det fungerer godt. Ingen grund til at bruge personaleressourcer til den opgave.	God
57	Venlig og hjælpsom.	Virkelig god
60	Nej, men der var altid god plads og en dejlig atmosfære i rummet.	God
65	Altid imødekommende.	God
68	Det er blevet noget upersonligt, når man bruger sygesikringsbeviset til at melde sin ankomst, et "hej" fra receptionen ville være fint :).	God
69	Faktisk er der ingen modtagelse, man scanner sit sundhedskort og sætter sig og venter. Der kommer ingen og siger goddag.	God



✎ 74	Da jeg havde tjekket mig ind, blev jeg vist ind i det forkerte venteværelse.	Dårlig
✎ 75	Varm modtagelse og altid smilende.	Virkelig god
✎ 81	Nej.	God
✎ 85	Alle var søde og smilende.	Virkelig god
✎ 86	Man skal selv taste sig ind på en skærm, så der er ikke så megen modtagelse.	God
✎ 89	Venlighed og smil. Vidste med sikkerhed, hvilken behandling jeg skulle have.	Virkelig god
✎ 90	Venlig, som altid.	Virkelig god
✎ 92	Jeg arbejder selv inden for sundhedsvæsenet og ved, hvor svært det er ikke at kigge ind i computeren under patientkontakt. Jeg har oplevet flere læger, som havde sat sig ind i min sag før samtalen, men jeg har også mødt læger, som stort set kun kigger ind i computeren under samtalen. Det er ikke særlig rart.	God
✎ 101	Mine besøg angår kun udlevering af medicin.	God
✎ 103	Jeg har flere gange fået placeret mig i det forkerte lokale. Det skaber irritation hos den undersøgende læge. Jeg husker ikke nødvendigvis, hvor jeg skal vente. Det kunne være rart, hvis der blev gjort mere opmærksom på, i hvilket ventelokale man skal være, når man er ambulant.	God
✎ 104	Dejligt, at man selv registrerer sig.	God
✎ 107	Der var ingen.	Uoplyst
✎ 111	Effektiv, men upersonlig.	God
✎ 114	Jeg skal selv registrere min ankomst.	God
✎ 115	Der var ventetid ved første besøg i ambulatoriet pga., at lægen var syg.	God
✎ 117	Stort set ingen ventetid, dejligt.	God

## Onkologisk Ambulatorium Herning

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
6	Fik for stor en dosis kemoterapi end den, som var beregnet. Det skete to gange! Oplevede meget lang ventetid en søndag, hvor vi ankommer til afdelingen [omkring middag], fordi jeg havde store smerter pga. kemoen. Vi kørte først derfra ved midnatstid pga. kommunikationsfejl [] lægen og sygeplejerskerne/røntgenafdelingen imellem. [] Jeg oplevede nogle trælse episoder, som jeg godt kunne have undværet. Man er syg nok af kemoen i forvejen og hundeanngst, så man har bare ikke brug for uvidenhed (dvs. f.eks. at sygeplejerskerne ikke har læst ens journal og stiller dumme spørgsmåle) eller fummelfingrethed (jeg har i den grad udviklet nålefohi).	Godt
9	En orientering jeg havde fået ugen før.	Godt
11	I et tilfælde var der lækage i posen med kemo. Det blev hurtigt konstateret, der blev truffet nødvendige sikkerhedsforanstaltninger og jeg blev orienteret om risici. Ny portion blev bestilt og behandlingen iværksat, det betød selvsagt forlænget ventetid, hvilket dog ses som mindre væsentligt i forhold til, hvad der kunne være sket.	Virkelig godt
16	Manglende røntgen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Glemte at tilmelde mig strålebehandling.	Uoplyst
21	1) Man stoppede en VIRKENDE kemokur, da lægerne fejlagtigt sammenlignede seneste scanning med en [OVER ET ÅR GAMMEL] scanning i stedet for den [] scanning (der var [et par måneder] gammel), og de vil ikke indrømme fejlen.  2) Desuden fik jeg efter en måneds pludselig stærke smerter, forøget dosis af smertestillende medicin MED 60 PROCENT, UDEN at undersøge grunden til smerterne.	Virkelig dårligt
22	Indsættelse af Venflon i port blev sat skævt, så saltvand løb ud i vævet.	Virkelig godt
23	"Uenighed" mellem to læger om fortsat behandling. Kritik af læge nummer et fra læge nummer to. Læge nummer to besluttede, at behandling skulle fortsætte, men skrev i journal til egen læge, at den var afsluttet. Det var utrygt. Kontaktede derefter pågældende læge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Lægen havde glemt mig. Han troede, han havde fri []. Jeg måtte vente ca. en time. Det var en meget forhastet undersøgelse.	Godt
29	1. Voldsom oplevelse at få [operation] (indberettet til utilsigtede hændelser). 2. Fejlinformation angående antihormonbehandling. Læge informerede mig, at der ved denne behandling var 50 procent risiko for at udvikle kræft i livmoder!	Godt
35	Ved lægesamtale, i den for mig kaotiske udredningsfase, havde jeg fået en anden information fra [andet sygehus] om operation, som lægen i Herning ikke vidste noget om. Det gjorde mig utryg.	Virkelig godt
53	De stak [flere] gange, før det lykkedes en ny sygeplejerske at ramme blodåren.	Godt
54	Jeg havde spredning af min sygdom og fortalte lægen om mine symptomer og smerter. Lægen afviste mig. Det medførte et langt og pinefuldt forløb, før en afdeling på et andet sygehus fandt frem til en forklaring. Jeg har efterfølgende bedt om at få flyttet min fremtidige behandling til det andet sygehus.	Dårligt
68	En bestilling af scanning var ikke gået igennem og småting med nogle datoer, tror jeg, det var.	Virkelig godt
70	Mor blev ikke sendt til de scanninger, som var normal procedure.	Godt
71	Sygehuset havde glemt at bestille scanning efter sjette kemobehandling, som de havde fortalt var kutyme i forløbet. Derefter var der bestilt på andet sygehus, selvom jeg bør og behandles i Herning. Dette fik min kontaktsygeplejerske ændret til Herning.	Godt

- |   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
| ✎ | 77 Jeg var til femårskontrol efter, at jeg var opereret for brystkræft.   | Uoplyst                              |
| ✎ | 79 Der var foretaget nogle optegnelser i min journal, som jeg ikke havde udtrykt, det fandt jeg ud af på Lungemedicinsk ambulatorium i Holstebro. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 107 Skulle selv minde om at få nye piller med.  | Uoplyst                              |
| ✎ | 108 Besked om scanning.   | Uoplyst                              |
| ✎ | 113 Ingen   | Uoplyst                              |
| ✎ | 114 Jeg har været til fire forskellige kontroller!!   | Virkelig dårligt                     |
|   | Og det har været fire forskellige læger!!   |                                      |
|   | Det er frustrerende.  |                                      |
|   | Jeg er opereret for modermærkekræft.  |                                      |

## Onkologisk Ambulatorium Herning

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Nu har jeg været afsted hver tredje måned igennem næsten to år, og det har, så vidt jeg husker, kun to gange været den samme læge. Dvs. mange forskellige læger, der skulle undersøge, hvilket blev gjort med meget stor forskel i grundighed. Her er tale om [ ]kræft, og nogle læger tjekker alt fra hovedbund til under fødderne. Andre kun meget overfladisk, hvor jeg tænkte, at så kunne jeg lige så godt blive væk, og jeg følte egentlig ikke den samme ro, som når det er gjort grundigt.	Godt
6	Jeg oplevede at skifte kontaktsygeplejerske midt under mit forløb, da pågældende [fik fri]. Det var meget utrygt.	Godt
8	Kemoterapi afbrudt pga. bivirkninger.	Virkelig godt
10	Yderst tilfreds.	Virkelig godt
11	Har forud for undersøgelsesperioden oplevet at standardiserede breve oplyste, at der var bestilt blodprøvetagning og EKG i det centrale prøveambulatorium Herning Sygehus, hvilket ikke var tilfælde ved ankomst. Blev løst telefonisk, men gav ekstra ventetid.	Godt
21	Det burde være SAMME læge til statusamtaler. Alt for mange læger involveres og kender derfor ikke nok til patientens forløb.	Uoplyst
23	Større interesse for et brud på min håndrodknogle. Brugte tid på at finde røntgenfoto heraf og kommentere det.	Uoplyst
25	Læger og sygeplejersker har altid ikke bare øje for mig, men også min familie.	Virkelig godt
27	God, opmærksom og omsorgsfuld.	Virkelig godt
30	Man bliver godt taget imod og bliver behandlet godt.	Godt
32	Den var rigtig god.	Virkelig godt
34	I bør have mere information til de patienter, der kommer fra f.eks. [anden by]. Især om tilbud til kræftpatienter i [anden by]. Men også om blodprøvetagning og andre praktiske ting. Kræftens bekæmpelse kan med fordel også kigge lidt på, hvordan de informerer i Herning til patienter i [anden by].	Virkelig godt
35	Der blev gjort meget for, at det kunne blive en så hurtigt start på behandlingen igen ved tilbagefaldet, og det har været tryghedsgenskabende på den lange bane.	Virkelig godt
38	En tillidsvækkende og kompetent læge NN.	Godt
44	Både jeg selv og min datter, der var med til samtaler, er fint informeret, og vi har altid fået svar på de spørgsmål, vi har/havde.	Godt
52	Nej.	Godt
54	Herning er dygtige til basis/grundproblemer. Når situationen bliver kompliceret, har de ikke den fornødne viden/erfaring og gør ikke tilstrækkelig brug af andre sygehuses kompetencer.	Godt
57	Kontrollen. Mange læger, men søde.	Virkelig godt
59	Jeg talte kun med lægen. Jeg synes, der har været for mange forskellige læger ved mine kontrolbesøg gennem [flere] år.	Virkelig godt
63	NB. Bivirkningen var altid værst og længstvarende i den arm, jeg fik kemoen i.	Virkelig godt
67	Da jeg blev indlagt med feber efter kemoen, det skete op til en weekend, anede afdelingen ikke, hvad de skulle gøre. Jeg lå weekenden over, fordi ingen kunne tage stilling til noget.	Godt

- ✎ 69 Der var som nævnt ingen velkomst. Vi ventede lidt, men ikke for meget. Lægen var forbavset over, at der ikke var taget blodprøver, men det blev klaret efterfølgende. Det var et kontrolbesøg efter en CT-scanning, og svaret var positivt, så der var ikke rigtig noget, der skulle tages stilling til udover, at der skulle bestilles ny tid efter tre måneder, og det er sket. Godt
- ✎ 71 Søde, velmenende sygeplejersker. Ikke megen lægekontakt, ingen "fysiske" undersøgelser, ikke særligt uddybende svar på blodprøverne! Samme procedure hver gang. Godt
- ✎ 72 For lidt tid. Godt
- ✎ 76 Jeg kan kun sige, at jeg blev behandlet godt af et personale, som var meget engageret. Virkelig godt
- ✎ 78 Det gik meget hurtigt. Maks. tre minutter fra jeg var inde til jeg kom ud! Godt
- ✎ 79 Ja, det er et problem, at man ikke har et sammenhængende forløb med den samme læge. Det ville give anledning til færre konsultationer og mere tryk. Godt
- ✎ 82 Det har været tilfredsstillende et par gange. Især er der en [] læge NN, [der ikke længere arbejder på afdelingen], der synes at have forstand på tingene og han hører det, man siger. Men flere gange har der været en [] læge, nogle gange en [], der ikke hører, hvad man siger, og fejler mine bekymringer og klager over smerter og træthed til side. Man går derfra uden at være beroliget, og føler at besøget godt kunne være sparet. Dårligt
- ✎ 86 Jeg er blevet overflyttet fra behandling i Viborg. Skal altså have mit kontrolforløb i Herning. Oplever, at der er problemer med overførsel af data, da de to hospitalers systemer ikke taler sammen. Det er ikke særligt betryggende! Ligesom det ikke er så tilfredsstillende at skifte hospital midt i et seriøs behandlingsforløb. Godt
- ✎ 105 Kan godt føle, at der er stor forskel på undersøgelsen fra gang til gang, meget afhængigt af lægen, jeg møder. Her tænker jeg på mere eller mindre grundighed. Godt
- ✎ 112 Nej. Virkelig godt
- ✎ 113 Har stor respekt for behandlingen og stor ros til personalet for behandlingen, jeg fik. Virkelig godt
- ✎ 114 Jeg føler ikke, at det er en KONTROL. Dårligt
- ✎ 115 Ved anlæggelse af PICC-line på operationsafdelingen var der meget ventetid, og min oplevelse var, at personalet på denne afdeling var en del presset, hvilket jeg tænker var anledning til, at jeg følte mig overset og kun fik sparsom information under indgrebet. Personalet på ambulatoriet var gode til efterfølgende at følge op på forløbet. Virkelig godt
- ✎ 116 Problematisk at ændre behandlingsdag, når det passer bedre i patientens hverdag. Angående at man har samme familiemedlem til at køre, samt være med til behandling og samtaler. Godt

## Onkologisk Ambulatorium Herning

### Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
11	Det kan være svært selv at læse materialet uden uddybende forklaring (kan have en psykisk modstand i forhold til for mange fakta på en gang). Måske en ide at sætte tid af lidt længere henne i forløb til at gennemgå det med patient. Det varede længe, før jeg blev bevidst om bivirkningssiden, og at jeg skulle registrere. Pladsmæssigt vanskeligt at registrere i skemaet ud fra forlægget om dato etc. Jeg er også i tvivl, om det overhovedet bliver brugt?? Da der ikke spørges ind til det.	Godt
18	Er kommer der i [mange] år, og der er sket meget god forbedring i løbet af disse år.	Godt
21	Det eneste informationsmateriale, jeg har fået, er pjecerne om de forskellige kemokure, som jeg har prøvet.	Uoplyst
22	Den information, jeg fik, fik jeg, fordi jeg selv spurgte om det.	Godt
25	Det er godt med skriftlig information, men især er det godt, at vi sammen med lægen og sygeplejersken kan få tingene snakket igennem, og det har været rigtigt godt.	Virkelig godt
29	1. Sygeplejerskerne var markant bedre til at informere, på trods af travlhed. 2. Med undtagelse af to læger, virkede lægeinformation klinisk og uden den store empati.	Godt
31	Jeg savner mere information omkring, hvordan man selv kan tjekke brystet. Jeg vidste f.eks. ikke, at man også skal holde øje med indadvendte brystvorter, farveforskel på huden, sår på brystvorten, fortykkelse af huden osv. Jeg mærkede kun efter knuder. Mange kvinder, jeg har fortalt det til, aner det ikke.	Virkelig godt
32	Den var god.	Virkelig godt
33	Lav flere forskellige stråle-dvd'er. En til brystkræft, en til lungekræft osv. Det kan spare tid for personalet, at man er forberedt på det forløb, der passer på ens diagnose. Man kan bedre overveje konkrete spørgsmål, fordi man har set, hvordan det skal foregå. Fjerner noget af utrygheden omkring det.	Virkelig godt
34	Jeg har ikke fået så meget information om kontrollerne, efter at behandlingen er slut.	Virkelig godt
35	I forbindelse med udredning blev jeg ekstra utryk ved, at være til samtale på flere sygehuse/afdelinger. Jeg var ved at have oplevelsen af selv at skulle være samlende person for information og evt. operation/kemobehandling om, hvad der ville være bedst behandling.	Virkelig godt
48	Sidste besøg i ambulatoriet: ikke aktuelt med informationsmateriale, men tidligt i sygdomsforløbet blev jeg godt informeret/medtaget.	Virkelig godt
54	Der står for lidt i pjecerne om bivirkninger.	Godt
59	Har ikke fået informationsmateriale i ambulatoriet, men på afdelingen i Holstebro efter operationen for [en del] år siden.	Virkelig godt
66	Når man får diagnosen kræft, er man jo slået lidt hjem []. Derfor kan det godt være lidt overvældende med alle de informationer og det materiale, der bliver udleveret. Alle steder man er i kontakt med har mange informationer og meget materiale, hvilket kan virke overvældende.	Godt
67	Ved kontrolbesøgene fik jeg meget modstridende oplysninger. Da jeg påpegede det, fik jeg at vide, at de læger, som var kaldt ind fra andet sygehus, ikke vidste så meget om forløbet.	Godt
68	Jeg ved jo ikke, om jeg har modtaget alt relevant, men det tror vi :)	Virkelig godt
71	Ingen forklaring på sygdommen og det, den gør ved min krop. Kun meget korte samtaler hos lægen om behandling. Mere uddybende af sygeplejersken. Ikke meget information om, hvordan man generelt får det af kemobehandlingen.	Godt












- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 73 Havde svært ved at få læst det skriftlige materiale. Manglende overskud til at læse.  | Godt          |
| ✎ | 78 Jeg har ikke modtaget nogen information efter fjernelsen af mit modermærke.   | Godt          |
| ✎ | 79 Det modtagne materiale er stereotyp og giver ikke informationer om bivirkninger [].   | Godt          |
| ✎ | 82 Nu har jeg altså ikke rigtig fået materiale på ambulatoriet i Herning. Fik det [på andet sygehus] i forbindelse med operation, og [på tredje sygehus] i forbindelse med stråler. Men i Herning er det bare kontrol, og jeg havde ingen anelse om, at bivirkninger fra den forebyggende medicin efterfølgende skulle være mere generende end selve behandlingen. Der har ikke været betragtninger på, om den forringede livskvalitet i 5 år står mål med den måske lille bitte større overlevelseseffekt . | Dårligt       |
| ✎ | 84 Der kunne godt være information om supplerende aktivitet, f.eks. diverse sport, mindfulness osv. Men det er nok primært efter indlæggelse/operation. Men gerne supplerende information.   | Virkelig godt |
| ✎ | 88 Patientinformation [] er svært at forstå.   | Virkelig godt |
| ✎ | 104 Blev udleveret på et andet sygehus.  | Godt          |
| ✎ | 112 Nej.   | Virkelig godt |
| ✎ | 113 Meget tilfreds.  | Virkelig godt |
| ✎ | 114 Jeg har IKKE fået materiale!!  | Dårligt       |

## Onkologisk Ambulatorium Herning

### Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	I de tilfælde, hvor undersøgelsen var udført mindre grundigt, følte jeg mig mindre tryk.	Godt
4	Særdeles godt tilfreds. Flot afdeling, lyst. Godt med kontaktsygeplejerske, hvis/når det kan lade sig gøre.	Virkelig godt
6	Kontrolbesøgene efter kemoforløbet bliver varetaget af læger, som jeg overhovedet ikke har haft kontakt til i mit kemoforløb. Det er utrygt og opleves som om, man starter fra A hver gang.	Godt
10	Har jeg været i tvivl om forskellige ting vedrørende min kræftsituation, har jeg ringet til afdelingen og fået god vejledning.	Virkelig godt
11	Der tilbydes mad til ambulatoriepatienter, hvilket er godt, men desværre er maden oftest blevet kold (gives efter indlagte har spist), salat serveres uden dressing, og det kan være svært at spise, når der er mundtørhed. Der er ikke mulighed for at få sukkerfri dessert som diabetiker. Der udvises interesse for vægtstabilitet, men det følges ikke op med kostvejledning og de konkrete madtilbud. Det er fint, at der er tre valgmenuer inklusiv vegetar.	Godt
14	Jeg har været indkaldt om lørdagen de sidste gange, jeg har været i ambulatoriet, og har faktisk kun mødt lægen, jeg skulle ind til, så det er svært at vurdere personalet, men det er gået rigtig hurtigt og næsten ingen ventetid.	Virkelig godt
15	Jeg oplevede flere kontaktpersoner, men det var jo i sommerferieperioden, så det kunne ikke være anderledes. Jeg oplevede rigtig god behandling på ambulatoriet. Ingen ideer til forbedring.	Godt
21	Man får besked på at ringe, hvis der er noget. Men er det udenfor kontortid, skal man via skadestuen. Det virker lidt tungt og besværligt.	Uoplyst
25	Hvis der har været problemer mellem behandlingerne, har jeg ringet, og øjeblikkeligt er der blevet gjort noget.	Virkelig godt
29	Tryk ved de ting sygeplejersken havde ansvar for. Utryk efter voldsomme oplevelser ved [operation], hvilket har præget mit behandlingsforløb og tillid til læger.	Godt
31	ALLE kemo/strålepiger har det milde, beroligende væsen, der netop er et behov på denne afdeling.	Virkelig godt
35	Mellem besøgene er der mulighed for at ringe til søde og venlige sygeplejersker, der er meget fagligt kyndige. Det giver stor tryghed. Dejligt høj faglighed.	Virkelig godt
54	Jeg går meget op i kost, motion m.m., men har ikke kunnet få en dialog med lægen om betydningen heraf. Jeg oplever, at der fortsat "trækkes lidt på smilebåndet" af denne form for indsats.	Godt
61	Til den første samtale vi var til med lægen [], var der ingen sygeplejerske med. Det havde været rart, da en af beskederne virkede uovervejende. Der manglede en læge NN og lægen selv, der ikke havde set mit billede af lungerne. Der havde det været bedre at vente en uge, så alle havde set billedet og så kunne give mig klar besked.	Godt
66	Det var rart, at man kunne ringe til ambulatoriets personale, for at få de spørgsmål man havde afklaret med det samme. Fin service og dejligt personale, der havde tid til at lytte.	Godt
68	Blev henvist til "Krop og Kræft", og der kom vi jo en del omkring motions betydning.	Virkelig godt
69	Jeg har ikke modtaget struktureret information om forholdene, men har fået informationen andetsteds med anbefaling fra ambulatoriet.	Godt
71	Ved behandling hver fjortende dag er man meget alene med symptomer, tanker, måske smerter, det der sker med kroppen! Det hjalp at gå til "Krop og Kræft", hvor der var professionelle	Godt






















- mennesker med tid til omsorg, og som handlede på mine bekymringer. Personalet skal huske, at for de fleste er det første gang, de har kræft. Det bliver ikke en rutine at være patient.
-  72 Undersøgelsen i [efteråret] gik alt for hurtigt. De andre undersøgelser var ok. Godt
-  73 I forbindelse med [] otte-ti-12 timer var det ikke sjovt at ligge på gangen uden kaldeapparat på en anden etage, to til tre timer. Hellere komme ind tidlig aften og få drop om natten på en stue. Godt
-  77 Har haft forskellige læger næsten hver gang, og det frustrerer en meget. Godt
-  78 []. Mine besøg har været præget af meget hurtig ud og ind maks. [et par] minutter og ikke den store interesse. Dog har jeg været glad for at få at vide, at alt var ok, selvom det ikke var særlig betryggende. Godt
-  82 Levevis har ikke været det store emne. Sikkert fordi jeg lever ret sundt i forvejen, når man ser bort fra stress. Så det vil jeg ikke klage over. MEN der synes overhovedet ikke at være kontakt mellem sygehusvæsenet og egen læge. Og man føler ikke man er nogens ansvar, at det er nogen magtpåliggende at følge op på, om den enkelte kommer godt igennem sygdomsforløbet. Og jeg er træt af, at der først sker noget når egen læge tager affære, når man nu er inde i systemet i forvejen. Ens egen læge kender patienten og ved om vedkommende er et pylrehoved eller at der ER noget galt, selvom man ikke bærer det udenpå! Det er sværere i ambulatoriet, hvor man føler sig heldig, hvis man ser samme læge flere gange. Og en ide: hvad med mailkonsultation, så man altid kan henvende sig til en læge i ambulatoriet? Perioderne mellem besøgene i laboratoriet kan føles meget lange, hvis man har det skidt. Dårligt
-  94 Ambulatoriets sygeplejerske har givet [] kommunen besked, men efter fire behandlinger har jeg stadig IKKE hørt fra en hjemmesygeplejerske fra kommunen. Virkelig godt
-  95 Nej. Virkelig godt
-  102 Jeg har fået en fantastisk god behandling og ikke noget at klage over. Virkelig godt
-  106 Jeg føler, at halvandet år til første [mammografi] og evt. blodprøve er lang tid. Godt
-  110 Jeg har oplevet det hele som ganske godt. Virkelig godt
-  112 Dejligt når man bliver budt velkommen og genkendt, når man kommer og måske er lidt nedtrykt. Tak for det. Virkelig godt

## Onkologisk Ambulatorium Herning

**Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.**

ID	Kommentarer - Onkologisk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Forbedringsforslag: 1) Få en kontaktperson. 2) Færre forskellige læger involveret i kontrolforløbet. 3) Grundige undersøgelser. 4) Bedre information ved forsinkelser. Jeg har oplevet at vente næsten en time, og jeg blev først informeret ved egen henvendelse. Forsinkelser af længere varighed kan accepteres, hvis der orienteres om det (evt. på forhånd hvis muligt) Ros: Rigtig god fleksibilitet og mulighed for at ændre tid for undersøgelse. Det er nemt at komme igennem per telefon og nemt at ændre tidspunkt for undersøgelse. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
2	Meget omsorgsfulde.	Virkelig godt
3	Det har været meget positivt og givet mig tryghed med samme behandler/læge NN, som har fulgt mig både under og efter behandling [i mange år]. [Kontaktperson]	Virkelig godt
4	Fantastisk personale (kompetente). Muntre, friske og smilende personale. Udviser respekt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Varm kakao ville være dejligt i ventetiden. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	Jeg har forståelse for, at ambulatoriet ikke har så meget plads, at det er nødvendigt, at man skal ligge to patienter på samme tid og få kemo. Til gengæld synes jeg, at det var træls, at det eneste mulighed for privatliv var et tyndt forhæng så man var tvunget til at følge med i medpatientens sygehistorie og behandlingsforløb/muligheder og omvendt. Det må kunne gøres bedre! [Fysiske rammer]	Godt
7	Alle har været utrolig søde ved både min mand og jeg.	Godt
8	Det har alt i alt været en rigtig god oplevelse at komme i ambulatoriet og møde et meget kompetent personale. Næsten trist at blive "sendt hjem!" [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	Fantastisk god information og gode svar. Jeg føler mig tryk. Formiddagskaffen var en kæmpe overraskelse, og den var tiltrængt, mens jeg var koblet på kemoen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
11	Der fornemmes travlhed, men personalet håndterer det professionelt. Det meste ordnes af sygeplejersker, men de er gode til at lave aftaler, så man møder en læge ved behov. Det virker fleksibelt i arbejdsgangen, dog med underbemanding på lægesiden. Især forhold om madtilbud kunne forbedres i kvalitet (varmt ved servering, diabetestilbud, sovs og dressing som "smøremiddel" pga. mundtørhed). Stole i venterum er svære at rejse sig fra for gang- og balancehandicappede (caféstole uden armlæn, lave lænestole). Dejligt med fri adgang til kaffe og vand. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
17	Jeg finder det meget generende, at samtalerne finder sted på en stue, hvor der ligger patienter. Det burde foregå i et lokale, hvor der ikke er uvedkommende til stede. [Kommunikation og information]	Godt
21	I starten af mit forløb følte jeg mig tryk ved behandlingsforløbet. Normalt samme sygeplejerske hver gang. Efterhånden føler jeg, at trykningen forsvinder. Mange forskellige læger, der ikke altid er velforberejede, og ofte også forskellige sygeplejersker er hverdagen efter [flere] års gang i ambulatoriet. Ofte sker der fejl ved bestilling af scanninger. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Uoplyst
22	Under behandling er der mange forstyrrelser af kollegaer, som stiller spørgsmål eller søger hjælp til opgaver på andre stuer. Der skal hele tiden hentes redskaber, som ellers kunne være forberedt ved klargøringen om morgenen.	Godt

-  24 At personalet hilser, når de går igennem venteværelset. Et goddag og et smil giver tryghed, og man vil føle sig velkommen. Trist og kedeligt venteværelse.  
 [Fysiske rammer, Relationer til personale] Uoplyst
-  25 Jeg har kun grund til at rose hele jeres afdeling. Jeg er en meget tilfreds patient. Virkelig godt
-  30 Jeg er meget godt tilfreds. Godt
-  31 Flere pjecer med ALLE symptomer på brystkræft. Ikke kun knuder i brystet. Det burde være noget, der blev informeret om allerede i folkeskolen. Alt om bryst/testikel osv. Virkelig godt
-  32 Jeg har været rigtig tilfreds. Det er dejligt med kolde drikke og friske frugter, kaffe og te. Det var godt, da jeg var i strålebehandling. Det er til ug.  
 [Fysiske rammer] Virkelig godt
-  34 Jeg synes, at alle de sygeplejersker, jeg har mødt, er topprofessionelle og har en fantastisk føling med patienterne. Har kun mødt hver læge én gang, men det gør ikke noget, når sygeplejerskerne er så dygtige.  
 [Kontaktperson, Kvalitet i behandling] Virkelig godt
-  35 Til min lægesamtale med meget negativ melding, havde lægen travlt, og det blev sagt til dem, der skulle efter mig til lægen. Sygeplejersken sagde til dem, da jeg var på vej ind, "at de håbede, at indhente noget af ventetiden", og det skulle hentes på mit livs vigtigste samtale. Dårlig start. Hele samtalen blev oplevet som en brutalt kortfattet melding. Lægen gav modsatrettet melding, som ved første samtale. Det er et svært område, og det oplevedes af mig som om, der var travlt og ikke plads til at berolige mig. Jeg kom derfra i en uhyggelig choktilstand, som stadig giver gråd bare ved at tænke på det.  
  
 PS. Der er altid en god atmosfære på afdelingen.  
 [Pleje, Relationer til personale, Ventetid] Virkelig godt
-  36 Jeg er godt tilfreds. Utrolig godt personale helt igennem.  
 [Relationer til personale] Virkelig godt
-  37 Jeg har fået den bedste behandling af meget gode læger og sygeplejersker. Virkelig godt
-  38 Ved tidligere ambulatorieundersøgelse (hvert halve år) har der været en del ventetid. Men det var meget præcist denne gang. Undersøgelse på en lørdag, hvor lægerne måske har mere samlet tid til ambulatoriefunktioner.  
 [Ventetid] Godt
-  39 Jeg har været tilfreds med alle mine besøg []. Virkelig godt
-  40 Personalet er fantastisk, men der er få samtalerum.  
 [Fysiske rammer, Relationer til personale] Virkelig godt
-  41 Man kunne gøre det lettere at vælge tv/computerskærm til eller fra.  
 [Fysiske rammer] Godt
-  42 Det føles utrygt, at det er skiftende læger, man kommer ind til ved halvårslige kontrolbesøg.  
 [Kontaktperson] Godt
-  43 Det har været forskellige læger hver gang, jeg skulle snakke med en.  
 [Pleje] Godt
-  44 God information af et venligt og hjælpsomt personale. Rengøringen er svær at vurdere, men ser ud til at være ok. Ingen nullermænd, der flyver rundt, og badeværelse/toilet pænt og rent.  
 [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale] Godt
-  50 Et dejligt personale, altid smilende og interesseret i patienten (mig). Stor ros!  
 [Relationer til personale] Virkelig godt
-  51 Have bedre blade til at læse i.  
 [Fysiske rammer] Godt
-  54 Sygeplejerskerne er meget ansvarsfulde og ofte lyttende. Der er dog oplevelse af, at de har så Godt

	<p>travlt, at det er upassende at starte dybere samtale. Disse samtaler er der behov for, og de fås ikke med lægerne. Sygeplejerske NN er meget dygtig til at tale med børn. [Relationer til personale]</p>	
✎ 57	<p>Jeg har altid følt mig godt tilpas. Dejligt at få en kop kaffe. Altid hyggeligt, gjort noget for at der er omsorg (f.eks. tændt lys). [Fysiske rammer]</p>	Virkelig godt
✎ 58	<p>Alle, som jeg har været i kontakt med, er meget søde og venlige.</p>	Virkelig godt
✎ 61	<p>De ansatte, især sygeplejerskerne, var glade og i godt humør. Det påvirker en på den gode måde. BLIV VED MED DET! :-). [Relationer til personale]</p>	Godt
✎ 62	<p>Der udstråles en dejlig ro. Glade sygeplejersker og læger, der virkelig tager hånd om patienten og har tid til at høre på. Er også obs. på de pårørendes spørgsmål, giver uddybende svar. Jeg er meget positiv. [Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
✎ 63	<p>Jeg kunne godt tænke mig at vide lidt mere om, hvad der skulle ske efter sidste behandling. [Kommunikation og information]</p>	Virkelig godt
✎ 68	<p>Personalet er meget venligt, imødekommende og hvis man er bekymret, er sygeplejerskerne gode til at arrangere en samtale med læge. Også selvom man giver udtryk for, at man ikke vil være til ekstra ulejlighed. Det er godt, så man slipper for at slæbe en bekymring med hjem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
✎ 69	<p>Jeg mangler at føle mig velkommen, selvom jeg godt ved, at jeg ER velkommen, og at de ved, at jeg er kommet. Det, at der kommer en medarbejder og hilser på ,har meget stor positiv virkning.</p>	Godt
✎ 71	<p>Vigtigt for patienten, at der "NÆSTEN" hver gang er samme sygeplejerske, ellers startes der med Adam og Eva hver gang. Det giver ikke tryghed nok at skifte, man er NY HVER GANG. Jeg fik først min faste sygeplejerske efter femte eller sjette behandling, ikke godt nok. Men alle var søde og forstående. Men det er en ny verden at færdes i. Meget, meget grænseoverskridende at blive syg af kræft. [Pleje]</p>	Godt
✎ 73	<p>Personalet var opmærksomt, nærværende, havde tid til at lytte og svare på spørgsmål. [Relationer til personale]</p>	Godt
✎ 76	<p>Personalet var gode til at gøre mig tryk. Det virkede som om, de virkelig var interesserede i mig [Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
✎ 79	<p>Det skaber utryghed og manglende sammenhæng i efterbehandlingsforløbet, når man ikke har faste kontaktpersoner. [Kvalitet i behandling, Pleje]</p>	Godt
✎ 80	<p>Lokalerne er lidt triste at opholde sig i, i ventetiden. [Fysiske rammer]</p>	Godt
✎ 82	<p>Fysiske rammer helt fine! Venligt personale. Klager kun over, at man ikke har "sin egen læge", som følger en, og er KONTAKTBAR og LYDHØR for det man fortæller. Det undrer lidt, at kontrollerne "bare" går ud på lidt palperen af bryst og armhule, og en lille snak om, hvordan det går. Man går ikke derfra med en følelse af, at være "frikendt"! [Fysiske rammer, Pleje]</p>	Dårligt
✎ 83	<p>Muligt udvalg af drikkevarer og en lille småkage eller lidt frugt ville være dejligt, når man sidder og venter. [Fysiske rammer]</p>	Godt
✎ 86	<p>Meget venligt personale. Ville dog være dejligt, om man kunne møde den samme læge hver gang, i stedet for en ny hver gang. [Kontaktperson]</p>	Godt
✎ 87	<p>Min mand har også kræft. Han fik en MEGET fin behandling, når han var med mig. [Kvalitet i behandling]</p>	Godt

88	Det ville være ønskeligt, at det overvejende var samme læge, der fulgte os. Vi har mødt forskellige læger hver gang. [Pleje]	Virkelig godt
89	Personalet er gode til at spørge, om man har nogle spørgsmål, eller om der mangler noget :-). [Relationer til personale]	Godt
91	Jeg og mine pårørende er virkelig godt tilfreds.	Virkelig godt
93	Føler, at jeg har fået en rigtig god behandling med megen omsorg og rettidig omhu. Stor ros til alle involverede. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
94	Jeg er rigtig meget glad for, at min kontaktperson NN. Føler at hun virkelig er der for en, sød og behagelig, utrolig nem at snakke med. [Relationer til personale]	Virkelig godt
96	Jeg så ingen nullermænd, hvor jeg var. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
97	Jeg har været i et kemo-forløb og efterfølgende strålebehandling for [kræft]. Jeg har været yderst tilfreds med forløbet, og har kun mødt venligt og kompetent personale. Endvidere har jeg oplevet at blive indlagt et enkelt døgn, da det blev nødvendigt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
98	Personalet er altid smilende, venlige og imødekommende. Det gør at man altid glæder sig til at komme igen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
99	Jeg var meget glad for min kontaktperson NN. Hun var så dygtig til svare på alle mine spørgsmål og tog sig tid til det. Hun kunne gøre mig rolig, når jeg var utryk. Ringede altid tilbage samme dag som jeg ringede. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
100	- Meget kedeligt venteværelse.  - Ingen kontakt med sygeplejerske, der arbejder i ambulatoriet. Gik forbi uden at hilse.  - God kontakt med lægen. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
103	1. Det er utilfredsstillende, at der ikke kan gives undersøgelsestider et halvt år frem, og at nye kontroltider kommer tæt på undersøgelsesdagen. Andre hospitaler giver mulighed for kontroltider et halvt år frem.  2. Der er oftest nye læger til kontrollerne, og det kan være lidt belastende at skulle gentage sygeforløbet, mine holdninger til behandlinger m.m. igen og igen.  3. Kontrollerne foregår ofte forskelligt med forskellige fokus i undersøgelsen. Det undrer mig, at der ikke findes standarder for kontrolundersøgelserne, og det kan skabe forvirring, om der søges efter noget konkret eller om undersøgelserne er grundige nok. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
104	Det kunne være ønskeligt, at man fik samme læge til sine kontroller. Har ikke en eneste gang haft den samme. [Pleje]	Godt
107	Bedre kaffekvalitet. Mere farve i venteværelset. [Fysiske rammer]	Uoplyst
109	Ambulatoriet gjorde noget godt, da de ansatte sygeplejerske NN. [Relationer til personale]	Virkelig godt
113	Tak for den venlige måde, jeg altid er blevet taget imod på.	Virkelig godt
115	Jeg var imponeret af den indlevelsesevne, personalet var i besiddelse af, og af hvordan kon-	Virkelig godt

taktpersonen var i stand til at agere ud fra min personlighed. Der blev arbejdet ud fra en høj faglighed, og alle var i stand til at tilpasse den mængde af information, som jeg havde behov for.

[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]



