

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Hjertemedicinsk Ambulatorium B
Hjertemedicinsk Afdeling B
Skejby Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	287
Besvarelser fra afsnittets patienter:	184
Afsnittets svarprocent:	64%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

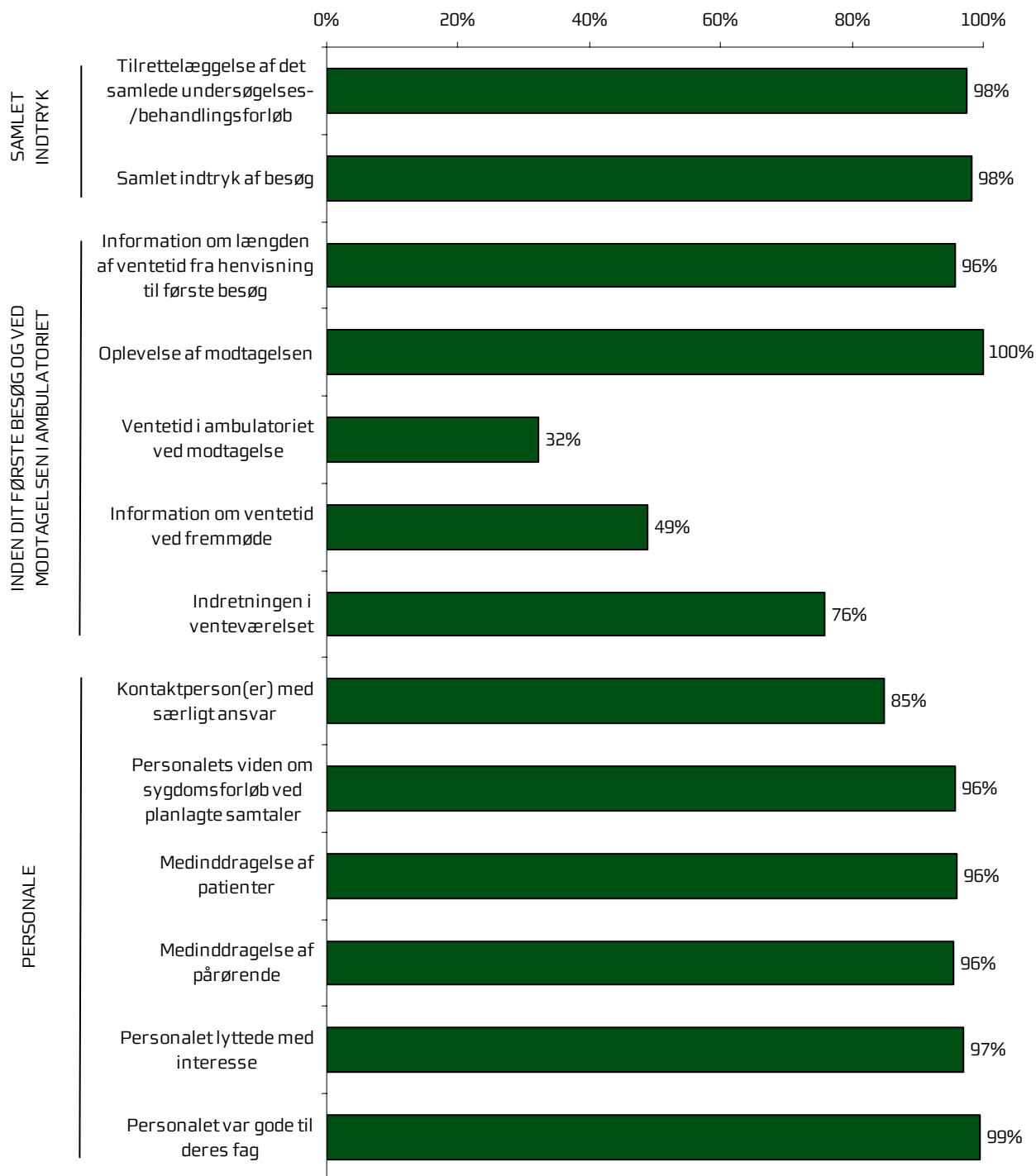
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

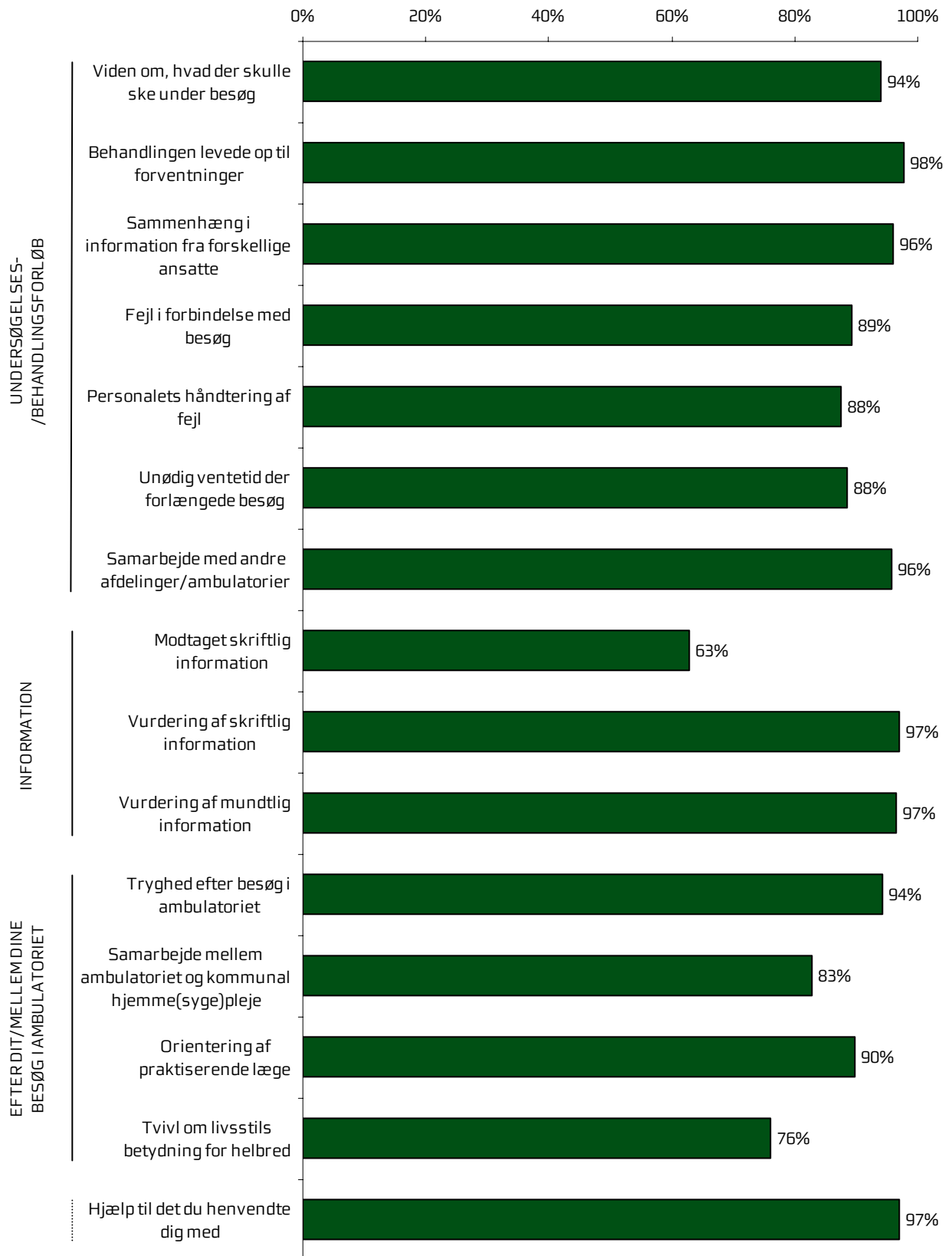
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

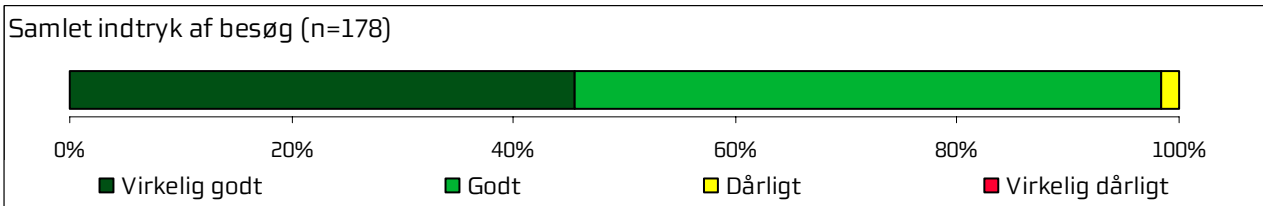
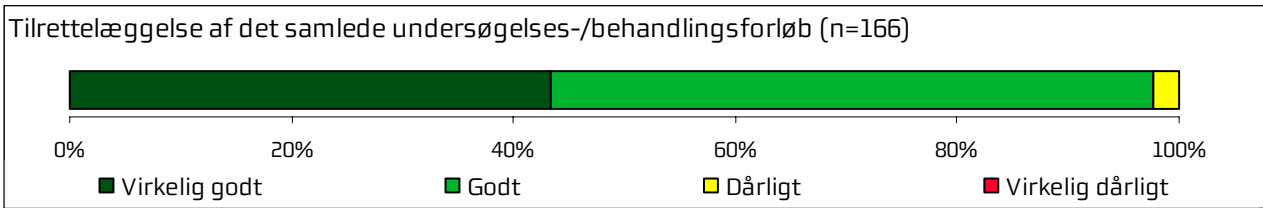
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

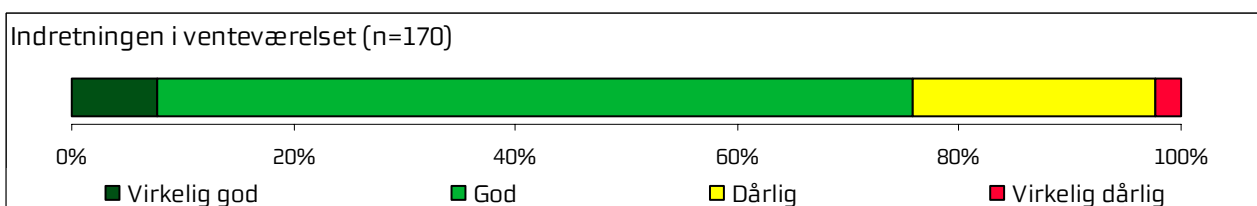
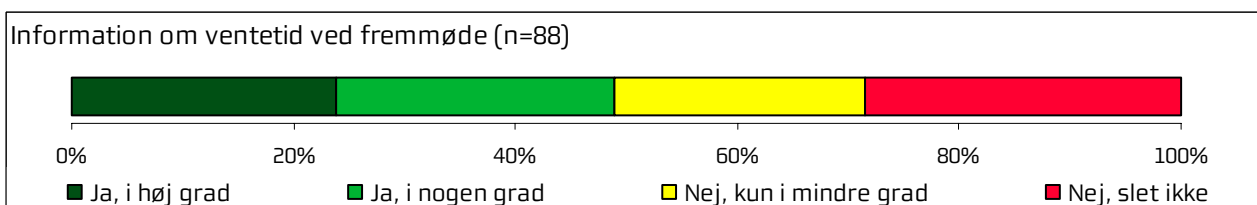
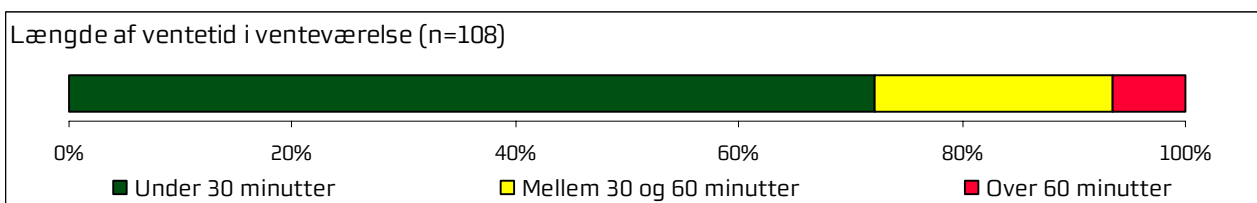
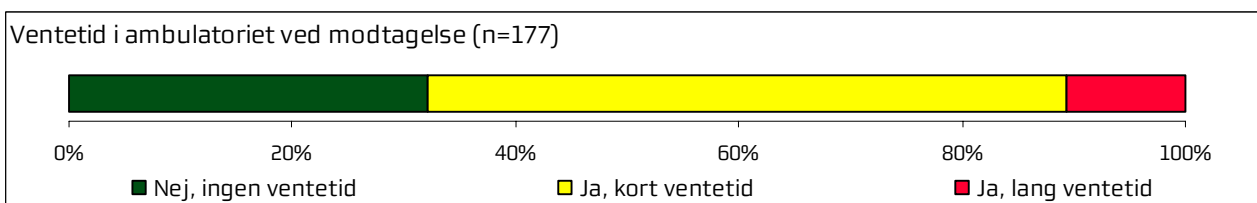
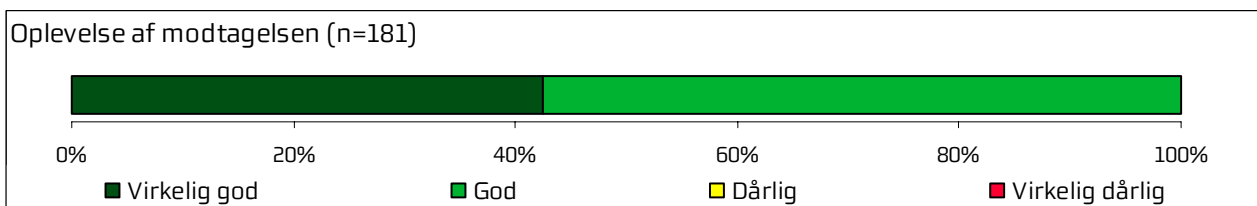
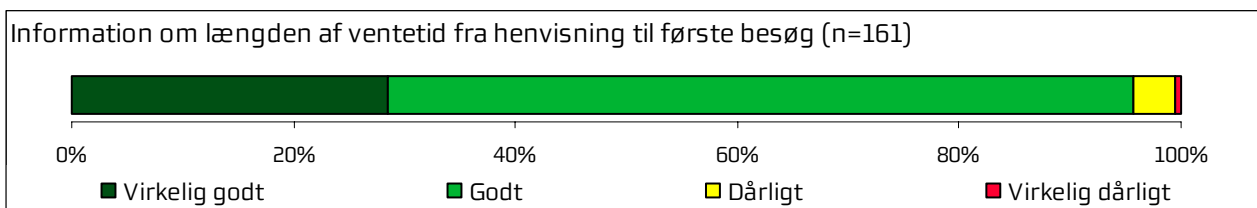
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

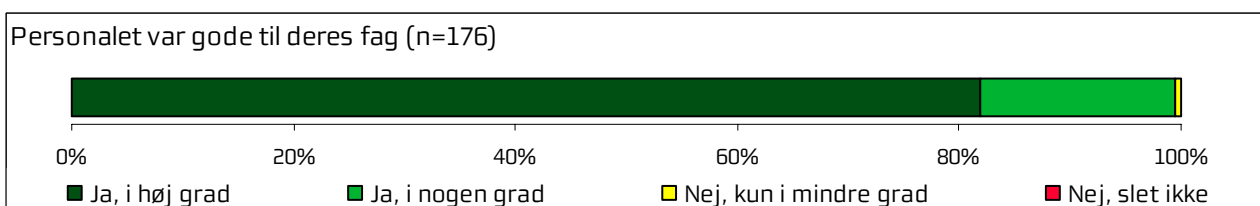
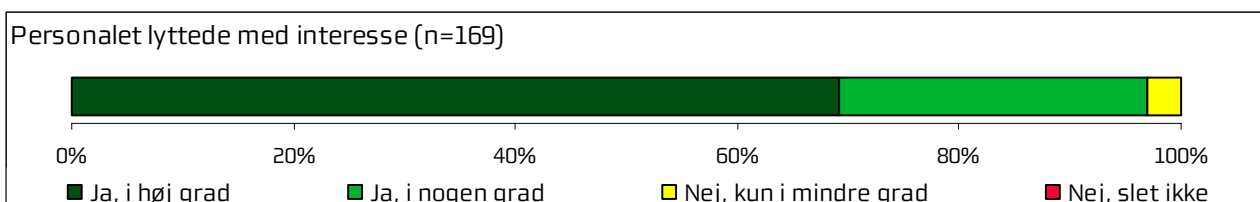
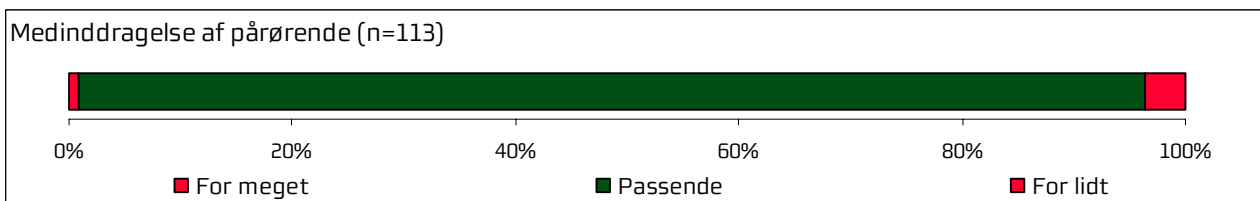
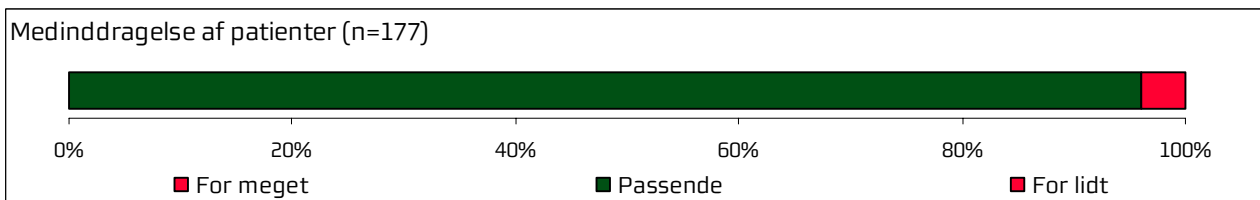
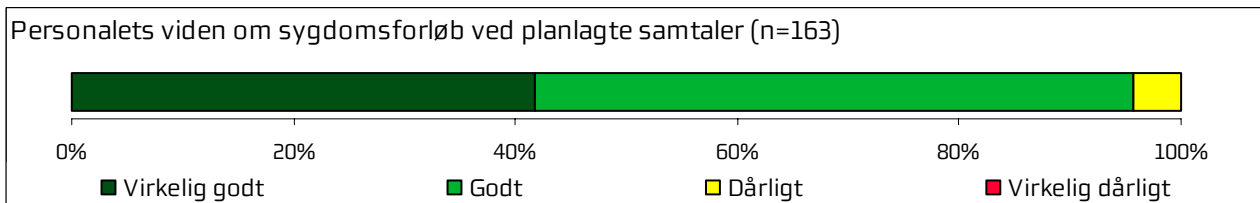
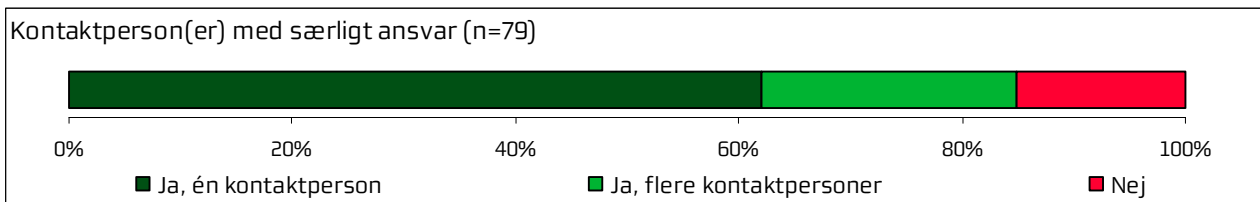
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	100%*	89%*	95%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	99%	94%*	96%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



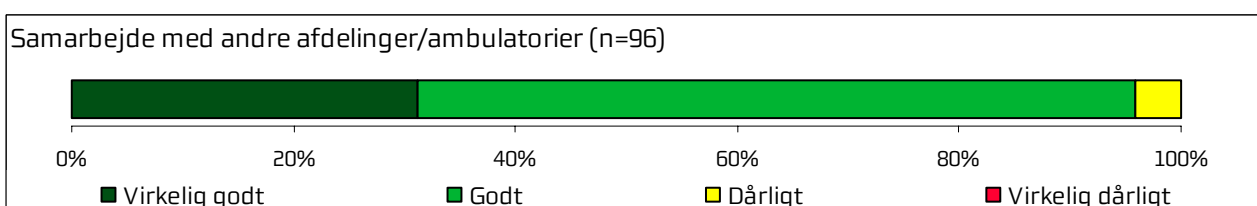
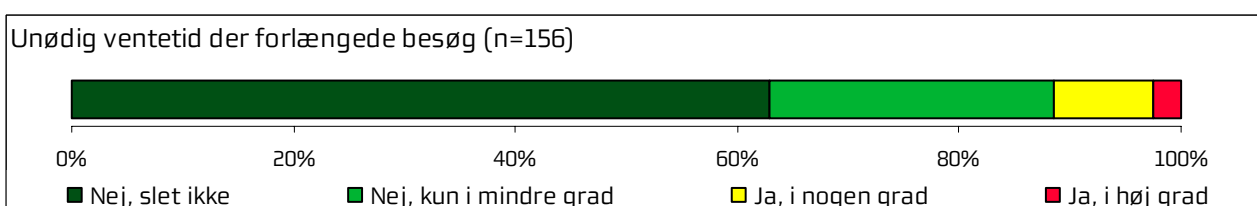
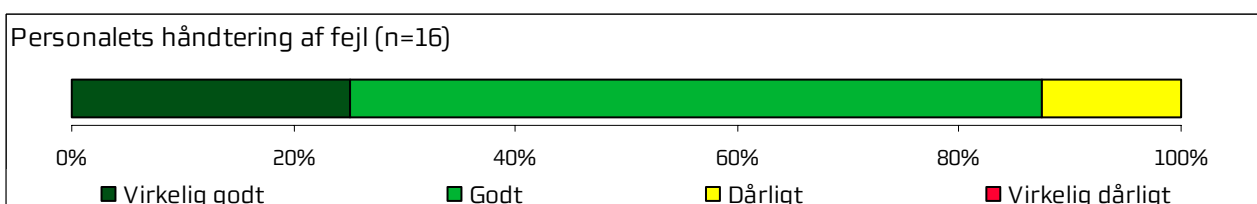
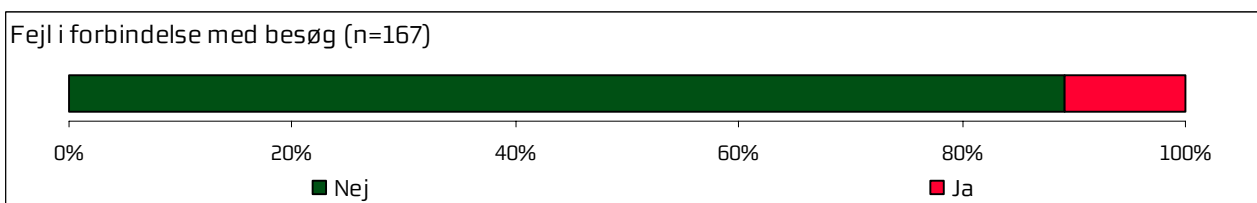
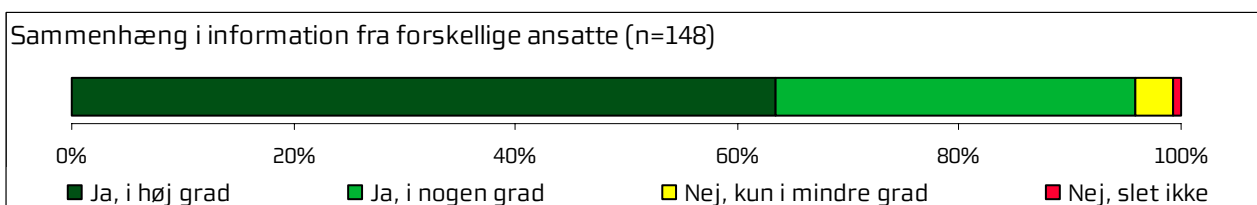
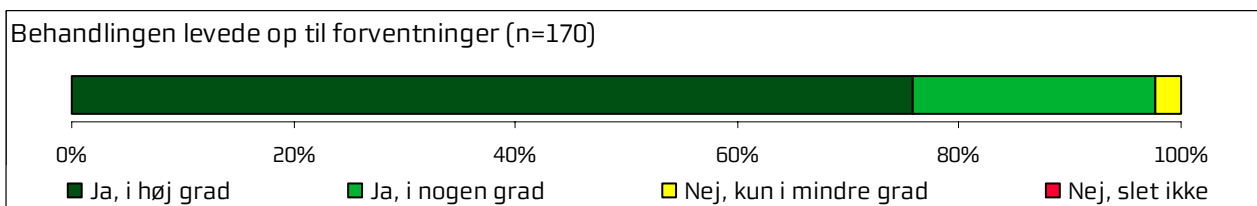
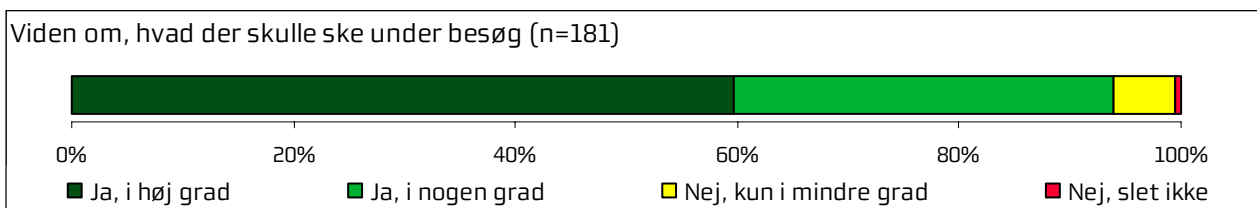
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	97%	75%*	89%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	94%*	98%*
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	32%	-	-	38%	10%*	23%*
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?	49%	-	-	72%*	18%*	42%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	76%	-	-	93%*	75%	87%*

4.3 Personale



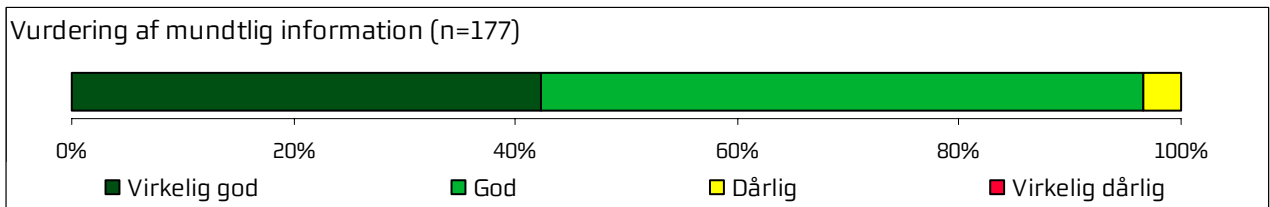
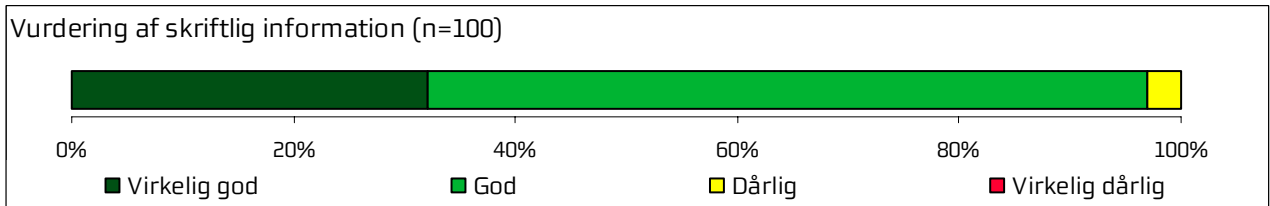
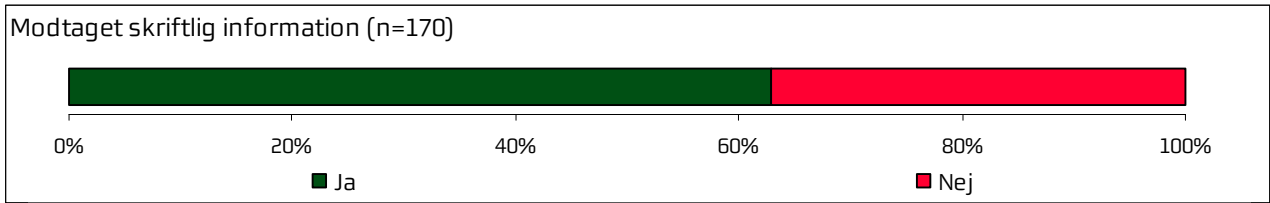
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85%	-	-	93%	64%*	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96%	-	-	96%	81%*	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	100%*	88%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	96%	79%*	89%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	100%*	92%*	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	93%*	97%

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	96%	84%*	90%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98%	-	-	97%	80%*	92%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96%	-	-	97%	86%*	92%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	94%	79%*	87%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	88%	-	-	100%	55%*	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	97%*	74%*	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	98%	82%*	89%*

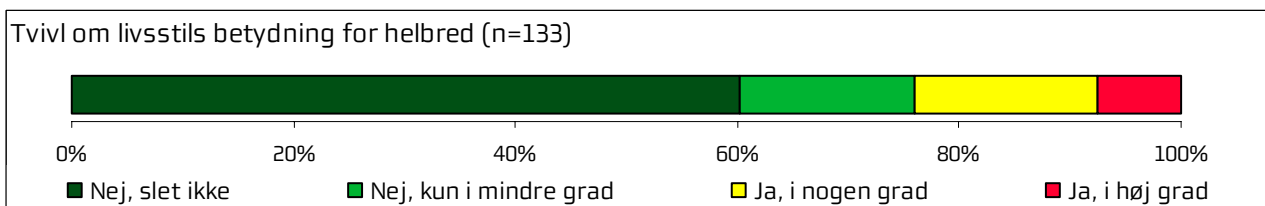
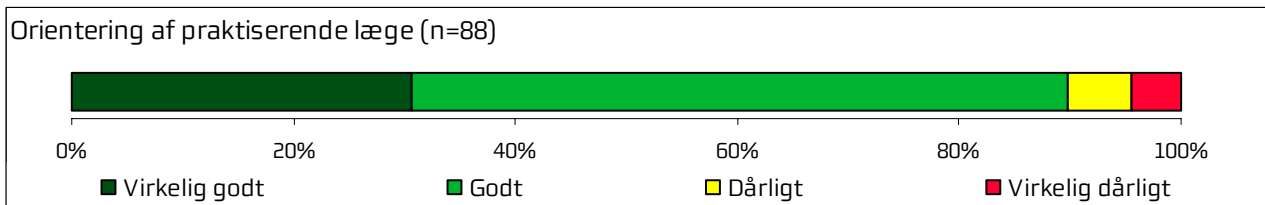
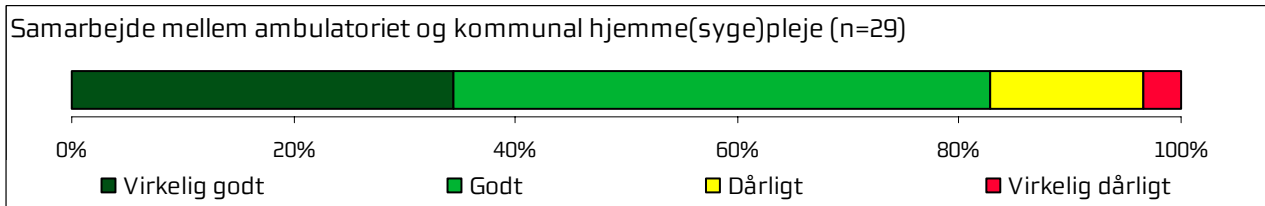
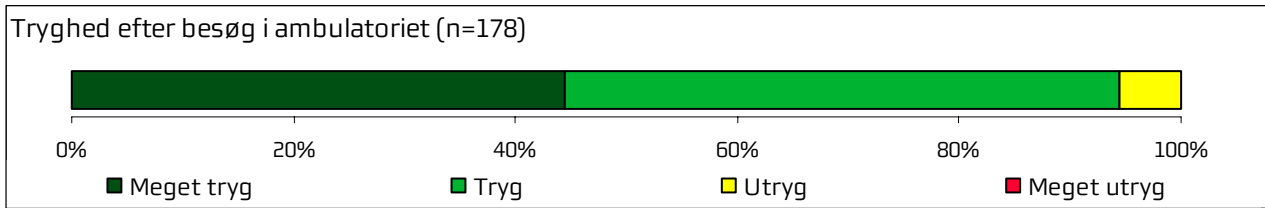
4.5 Information



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	63%	-	-	83%*	43%*	58%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	93%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	89%*	95%

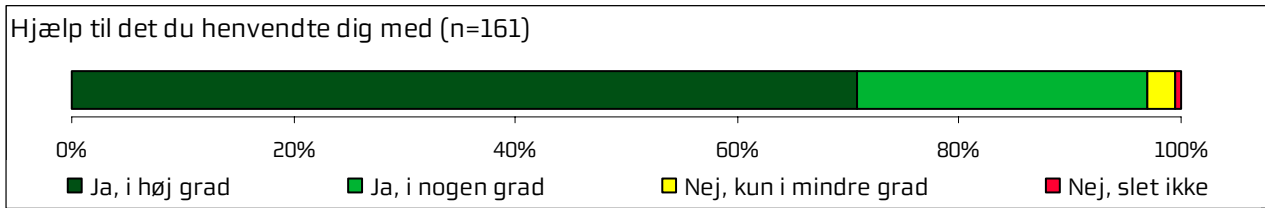
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	98%	87%*	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	100%*	67%	86%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	97%*	58%*	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76%	-	-	91%*	65%*	74%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97%	-	-	99%	89%*	94%

Bilag 1: Kommentarsamling

















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.





Hjertemedicinsk Ambulatorium B

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Spørge patienten om eventuel livsstilsændring også har været en del af årsagen til, det går godt, og ikke kun medicin.	Virkelig godt
3	Især lægen er en klar favorit både menneskeligt og fagligt.	Godt
4	Jeg synes, det er for dårligt, at man kan ligge og vente 1 time og 20 minutter, UDEN noget personale henvender sig vedrørende ventetiden. Dette for åben dør. Min mor var ude at spørge flere gange, om de havde glemt mig, men fik det svar, at "der jo nok skulle komme nogen".	Godt
5	God behandling - indføling og stor forståelse. Interesse for at løse mit smerteproblem så godt det nu var muligt.	Virkelig godt
7	Intet kan gøres bedre - ros har jeg tidligere skrevet om. Ps. Dog kunne der godt være lidt bedre venteværelser. Men der var både kaffe, vand etc., så hvad mere kan jeg forlange? Ventetiden er jo meget kort - altså jeg er ovenud tilfreds.	Virkelig godt
9	Jeg kan slet ikke forestille mig, at det kunne gøres bedre. Både menneskeligt og fagligt var hele forløbet særligt godt. STOR ROS OG TILFREDSHED!!!	Virkelig godt
10	Både sygeplejerske og læge er, ud over det faglige, rigtig gode til at tale om tilfældige emner, vi lige kommer i tanke om. Alt foregår i en venlig, sjov og fornøjelig tone, der er med til at gøre besøget til en god oplevelse.	Virkelig godt
11	Det var dejligt, at der ingen ventetid var.	Virkelig godt
13	Vi var flere af sted sammen, og først blev vi samlet informeret om, hvorfor vi var kommet, hvad der skulle ske, og hvordan det skulle foregå. Efterfølgende og under hele besøget kunne vi stille spørgsmål. Vi manglede ingen information, mens vi var der, og der var virkelig kontinuitet i vores besøg. Så alt i alt en MEGET positiv oplevelse.	Virkelig godt
16	Meget fin behandling.	Virkelig godt
17	Samme læge gennem hele (mindst i det meste af) forløbet.	Dårligt
18	Stort fremskridt de sidste to år, meget bedre information, tid til snak og spørgsmål vedrørende sygdom.	Godt
19	Har modtaget en meget venlig og god atmosfære, alle har været rigtig rare og hjælpsomme.	Godt
20	Jeg kunne godt tænke mig, at der blev informeret bedre om ventetid, specielt hvis lægerne er optaget andet sted (f.eks. operationer).	Virkelig godt

-  21 Informere mere efter endt undersøgelse med resultater. Godt
-  22 Personalet var på pletten ved ankomst, kun kort ventetid de allerfleste gange (få min.). Under undersøgelsen altid tryghedsskabende, smilende og interesserede i mit daglige liv. Både sygeplejersker og læger var fagligt meget kompetente. Godt
-  26 Startende med sekretærgruppen vil jeg gerne sige, at de er utroligt hjælpsomme, når man henvender sig. For øvrige personalegrupper kan der kun være ros for professionel og venlig behandling og besvarelse af spørgsmål/henvendelser. Virkelig godt
-  28 Gjorde det meget godt (flinke mennesker!). Havde tit for lidt tid. Virkelig godt
-  30 De fleste personer har jo en struktureret hverdag, så når man blev indkaldt til ambulatoriet til et klokkeslæt, har man jo f.eks. afsat et par timer. Ens bil er måske betalt for parkering et par timer. Så behøver man ikke den store eksamen for at forstå, at det er skidt, at ventetiden kan være et par timer. Intet svar
-  31 Sygeplejerskerne gav sig god tid til at høre på mig - de er fantastiske. Flere læger er af den gamle "vi-alene-viden"-type. Trænger til psykologikursus. Visse patienter er ude i tovene. Virkelig godt
-  33 Vi oplevede, at lægen var god til at håndtere børn. Vi oplevede, at han kunne udelukke den spinkle mistanke, han havde og vi oplevede, at besøget foregik relativt gnidningsfrit. Der var lidt ventetid på undersøgelsesstuen, men det var det hele. Virkelig godt
-  34 Jeg kan kun give dem ros. Føler sig tryk og velkommen. Kompetente medarbejdere :-). Er med i et forsøg, og det er faktisk en fornøjelse at kunne hjælpe så. Virkelig godt
-  35 Det er rart, når man kommer med børn, at personalet bruger tid på at tale med børnene på deres niveau. NN følte sig tryk ved besøgene, bl.a. fordi man tog sig af ham (og ikke forældrene):-). Godt
-  36 Ingen forbedringsforslag. Alt personale, jeg var i forbindelse med, var yderst venligt, imødekomende og kompetent. Virkelig godt
-  38 Udover bedre venteværelse har jeg kun godt at sige, men det ville være rart, hvis man kunne få danske oversættelser af sin journal. Godt
-  41 Min mor er ældre og dement. Personalet var virkelig opmærksomme på hendes demenstilstand, også ved overgang fra forundersøgelse til personalet, der skulle stå for operationen. Min søster og jeg havde en tryk fornemmelse under hele forløbet. Tak. Virkelig godt
-  43 Jeg synes, at personalet på ambulatoriet generelt er meget professionelle, læge NN er en person, der får en til at føle som patient, at han har uanet af tid til en. Er virkelig god til at informere om sygdom/undersøgelse. Store "roser" til ham. Virkelig godt
-  45 Lægen, som undersøgte mig, var meget behagelig, han forklarede om selve undersøgelserne. Jeg fik en grundig undersøgelse og svar på alle mine spørgsmål. Godt
-  46 Ambulatoriet kunne nok pladsmæssigt trænge til "fornyelse". Virkelig godt
-  48 Godt. Jeg var indlagt med smerter døgnet før, men lægen spurgte ind til smerterne og fik mig scannet. Der var ingenting, men vi syntes, tre timer var for længe at vente på svar. Godt

Bilag 1












- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 51 | Jeg synes, at det har været meget fint. Tak. | Virkelig godt |
|  | 52 | Det ville gavne, hvis der var et lukket samtaleværelse. | Virkelig godt |
|  | 53 | | Godt |
|  | 54 | Jeg har haft et rigtig godt forløb på ambulatoriet både fra læge og sygeplejerskers side. | Godt |

Hjertemedicinsk Ambulatorium B

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg er blevet hjerteopereret for 3-4 år siden og går nu til kontrolbesøg. Jeg er superglad for min hjertelæge. Han er rigtig god og fortæller og viser mig det hele. Også på skærmen. Og jeg får lov til at prøve scanneren.	Godt
4	Ventetiden var, fra jeg blev kaldt ind og havde lagt mig ned uden tøj på overkroppen, til der kom en person ind i rummet til mig. Jeg ventede, liggende i min kørestol, en time og tyve minutter!	Godt
5	Dejlige lyse lokaler - blomster og læsestof.	Virkelig godt
6	Jeg skulle have den årlige scanning af mit hjerte og kontrol af min pacemaker. Der var ikke ventetid i forbindelse med selve scanningen, men da jeg skulle have kontrolleret min pacemaker, måtte jeg vente på grund af akutte patienter.	Virkelig godt
7	Jeg er på ambulatoriet en gang årligt og føler mig godt tilpas.	Virkelig godt
8	Ved efterfølgende besøg har der ikke været ventetid eller kun fem - ti minutter. Mange gange er jeg også kommet ind før tiden, så det er jeg meget tilfreds med.	Virkelig godt
10	Jeg indkaldes til et rutinecheck en gang om året, som regel om vinteren, og som sådan oplever jeg ikke ventetid. Jeg kommer ofte ind før tid.	Virkelig godt
11	Venteværelset var lidt for små børn.	Virkelig godt
12	Jeg har gået til kontrol på ambulatoriet gennem flere år. Jeg har altid fået en god behandling. Der har altid været tid til at vende små og store problemer i forbindelse med min sygdom - har aldrig oplevet, at man har skævet til uret, hvilket blandt andet har medvirket til, at jeg har haft stor gavn af kontrolbesøgene. Netop derfor har jeg altid fundet ventetid som en naturlig ting, da man heldigvis giver sig tid til den enkelte patient. Venteværelset er vel lidt kedeligt, men hvad kan man forlange (måske et fadølsanlæg?)	Virkelig godt
14	Ventede i en seng på gangen.	Godt
20	Ventefaciliteterne er ikke optimale. Fint med kaffe mm., men ofte sidder man på gangen og venter.	Virkelig godt
22	Venteværelset forekommer lille og snævert og er hurtigt fyldt - åbent ud mod trafikeret gang. Meget lidt interessant læsestof. Til gengæld fin adgang til drikkevarer. Navn på kunstner til udsmykning savnes også her - det er generelt!	Godt
25	Ja, omkring venteværelset. Der var mange virkeligt dårlige patienter, der kom i senge, stole, osv. mellem patienter, der så raske ud altså var, går jeg ud fra, indkaldt. Det var ikke rart at se. Jeg blev nervøs og tænkte, "Måske er det mig, der kommer i en seng næste gang".	Dårligt

Bilag 1

	26	Mine erfaringer med hjertemedicinsk ambulatorium B-Århus går langt tilbage i tiden. Ventetiden fra forundersøgelse til operation var ca. 1 år, hvilket opleves som lang tid, men forståeligt, når man så andre, der ventede. Efter operation blev der løbende fulgt op med muligheden for yderligere en operation.	Virkelig godt
	30	Der er altid ventetid - uden at nogen kunne lade falde et par ord om hvorfor. Efter en overnatning for undersøgelse blev jeg sendt hjem, fordi alt var ok, men dagen efter ringede en læge til mig, fordi der alligevel var noget skidt i blodet. Vi var der som aftalt inden middag og kom først til timer senere.	Intet svar
	32	Jeg er altid blevet godt behandlet. Alle personaler har været behagelige at tale med.	Godt
	33	Vores barn synes, at legesagerne var lidt kedelige. Men filmen i undersøgelsesrummet var god, så det var heldigt, at der ikke ventetid.	Virkelig godt
	35	Fint med legeområdet til børnene.	Godt
	36	Kaffen er ikke altid lige frisk.	Virkelig godt
	42	Var meget bange, da vi ikke vidste, hvad der skulle ske, eller hvad vores søn fejlede.	Virkelig godt
	44	Som forventet altid god.	Virkelig godt
	49	Venteværelset er kedeligt indrettet. Kunne godt være lidt mere hyggeligt.	Godt
	56	Der mangler en ny avis, ugeblad eller lignende.	Godt
	58	Jeg syntes generelt, at venteværelset er meget kedelig. Mht. ventetiden så skal jeg sige, at lægen undskyldte det, da han kom.	Godt

Hjertemedicinsk Ambulatorium B














Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Måske manglende epikrise.	Virkelig godt
4	Jeg blev glemt.	Godt
18	Fejl med udstyr.	Godt
23	Ikke oplyst at penicillin [?] pacemaker.	Godt
30	Manglende medicin udlevering.	Intet svar
34	Søde og dygtige.	Virkelig godt
37	Lidt svært at finde det.	Godt
40	Barn informeret om sandsynlig diagnose. Det viste sig senere ikke at være tilfældet. Vi blev som forældre unddraget muligheden for at være med til at vurdere, hvorledes undersøgelsesresultater skulle formidles til barnet.	Godt
50	2 måneder til svar på undersøgelse.	Godt
53	Stoppede behandlingen før den skulle.	Godt
55	Ødelagte årer på hænder.	Godt
57	De fik ikke papirerne sendt fra lægen, men gav os bare en tid, og så kontaktede vi selv lægen, som så fik dem sendt.	Godt

Hjertemedicinsk Ambulatorium B

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?


ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Hvis du ikke gør, som din læge på Skejby Sygehus siger, "bliver du bare sendt til din hjemkommunes sygehus". Det er en for gammeldags måde at optræde på. Patienten er trods alt den, der skal indtages i sin behandling.	Virkelig godt
5	Godt - er aktuelt blevet kontaktet for at få tilbudt et afbud.	Virkelig godt
6	Personale og læger er stort set imødekommende og søde og gode til at informere.	Virkelig godt
7	Jeg følte mig rigtig godt tilpas. Kompetent besvarelse af mine spørgsmål og desuden fortalte lægen selv meget uddybende om min situation, og han havde sat sig ind i sagen. Jeg er til årlig kontrol, og han nævnte ofte i samtalens løb ting, som var sket, og som jeg havde fortalt ved sidste besøg (for et år siden), og det giver mig tryghed. Han ved, hvad han snakker om. Han kan også "tegne og fortælle" for at gøre en forklaring forståelig, det giver tryghed at få det "penslet ud", så jeg forstår det.	Virkelig godt
9	Lægen var utrolig godt forberedt. Var utrolig god til at lytte og forstå, hvilke problemstillinger og information jeg havde brug for. Jeg var fuldstændig afklaret og velinformeret samt tryk ved at have fået fuldt overblik over mit sygdomsforløbs opståen, nuværende status og fremtid.	Virkelig godt
15	Jeg blev glemt i undersøgelseslokalet. Måtte ud og spørge, om man havde husket, jeg var der, hvorefter der kom en og oplyste, at man var meget langt bagud med undersøgelser den dag. Ventetiden var på ca. en time, inden der kom en læge, hvorefter det tog ca. 15 minutter til jeg var ude af døren igen.	Dårligt
17	Det opleves meget frustrerende som patient, når man hver gang møder en ny læge i ambulatoriet. Særligt når lægen ikke rigtigt er klar over, hvad der skal ske, eller er sket.	Dårligt
22	Undersøgelserne er hurtige og effektive, skift af batteri og ny model var nem og smertefri. Første batteriperiode varede ca. 16 år - imponerende.	Godt
24	Det er meget utilfredsstillende at blive præsenteret for en ny læge, hver eneste gang jeg skal til undersøgelse. (Har været til månedlige undersøgelser i en længere periode). Har oplevet at skulle fortælle en læge, hvad der skete ved sidste besøg og ikke blive troet. Har ikke tal på, hvor mange læger, jeg har mødt i løbet af de sidste år.	Intet svar
26	Når man i en lang periode er i kontakt med ambulatorium B og klinisk bioteknisk afdeling, er det mig meget magtpåliggende at sige, at alle fra laboranter, læger og sekretærer er utroligt hjælpsomme og imødekommende. Jeg og min familie har været utrolig sikre i, hvad de forskellige medarbejdere i det hjertemedicinske område har anbefalet af behandlinger. Jeg får jævnligt testet mit blod. Dette fungerer fint. Postvæsenet er det svage led i kæden.	Virkelig godt
27	Det har været meget kompetente teams, jeg har mødt hver gang, jeg har været på Skejby Hospital.	Virkelig godt

-  29 Det var godt. Godt
-  30 Dårligt at man ikke bliver informeret når et forløb bliver ændret - faktisk tror man, at man er blevet glemt? Jeg får en del piller, mange slags. Havde en medicinliste med - men ved indskrivning på edb, blev noget af det glemt, hvilket jeg unødigt blev mere syg af under indlæggelsen. Opdagede det først da udskrivelsespapirerne blev mig tilsendt. Intet svar
-  32 Jeg oplevede, at min journal var forsvundet i tre måneder. Jeg fik også et undskyldende brev fra NN. Godt
-  33 Undersøgelsen fandt udelukkende sted for at udelukke mistanke om hjerteproblem. Vi vidste således ikke, hvad læggen kiggede efter, men var heller ikke nervøse. Virkelig godt
-  38 Den har stort set været god i hele forløbet. Godt
-  39 Det ville være dejligt, hvis dem man taler med er de samme og ikke nye, som skal sætte sig ind i problemerne forfra hver gang. Godt
-  42 Vi fik en utrolig god behandling på Skejby. Vi føler, det er der, eksperterne er. Virkelig godt
-  46 Virkelig godt
-  47 Besøg angående gentest. Virkelig god information og forståelse fra sygeplejerskens side. Har kun været i forbindelse med en sygeplejerske og det har været rigtig godt. Virkelig godt
-  52 Lægen har lyttet og taget tid til samtale. Virkelig godt. Virkelig godt
-  53 Jeg vil gerne møde de samme personer fra gang til gang, da det giver mig tryghed og så er jeg fri for at blive misforstået og overhørt. Skiftende læger giver mistede info fra gang til gang. Godt
-  56 Fra gang til gang svingede seriøsitet. Godt
-  58 Jeg var for ca. 1 år siden til undersøgelse vedrørende pacemaker. Sygeplejerske NN var bare så sød og vildt grundig - hun fandt fejl ved min pacemaker og sørgede for, at jeg kom i røntgen - blev testet, fik overvågning på og fik reguleret min pacemaker i løbet af et besøg. STOR ROS!! Godt

Hjertemedicinsk Ambulatorium B

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Lægerne er ligeglade med din livsstil.	Virkelig godt
4	Der er alt for lang ventetid på, at personalet får ajourført journalen. Jeg var til undersøgelse [i] 2009, hvor jeg blev bedt om at få taget blodprøver hos egen læge hurtigt for eventuelt forhøjet nyretal. Da jeg ringede til Skejby [i foråret], havde de ikke skrevet journal for [vinteren] endnu, og posten fra min læge med svar på blodprøven var ikke læst. Denne var ellers afsendt [dato i vinteren]. Det seneste, der var registreret i min journal, var fra året før (2008) i [vinteren].	Godt
7	Alt er positivt, og jeg har ingen negative oplevelser og fik desuden at vide, at hvis der er noget, jeg bliver utryk ved, når jeg kommer hjem, kan jeg kontakte dem, og vi kan få en snak om tingene, eller jeg kan få en tid til undersøgelse eller lignende. Hvis jeg skulle blive dårlig, kan jeg altid kontakte dem - en rigtig god oplevelse/tryghed.	Virkelig godt
14	Min mor var med som pårørende og var MEGET bekymret, fik venligt tilbudt sandwich og the, hvilket var et stort plus i et omfangsrigt og alvorligt og stressende sygdomsforløb (undertegnede takkede nej pga. manglende appetit og voldsom sygdom).	Godt
15	Blev undersøgt af en læge, der ikke var sat ind i mit sygdomsforløb. Det meste af tiden gik med at forklare, hvad han kunne have læst i journalen. En meget træt læge.	Dårligt
17	Følte ikke, der blev taget nok hånd om den arytmie, der opleves fra tid til anden. Meget hurtigt blev de 3-4 forskellige, som jeg har været i kontakt med, enige om, at det var vasovagalt. Dette er jeg slet ikke uenig i, da det også opleves af og ti. Men føler ikke, der er blevet gjort noget ved det, som jeg OPRINDELIGT blev henvist med.	Dårligt
21	Informationsniveauet efterfølgende har været mere end sparsomt. Jeg har endnu ikke modtaget resultater på to undersøgelser, jeg fik lavet for over to måneder siden. Har henvendt mig siden hen, men har endnu ikke hørt noget.	Godt
26	Når jeg ser over en periode på mange år, kan jeg kun sige, at man over alt på de hjertemedicinske afdelinger har indgydt mig den sikkerhed, at jeg roligt har fulgt deres råd og anbefalinger. At have bopæl i et område dækket af Skejby Sygehus giver en tryghed, som jeg og min familie nødtigt ville være foruden.	Virkelig godt
29		Godt
30	Hvorfor skal man møde 2 timer, før man kommer til? ½ times ventetid er da til at leve med. Hvis man informerede om, at man var bagud. F.eks. en time kunne man jo f.eks. gå en tur. Nu sidder man jo bare og bliver mere gnaven.	Intet svar
46	Har altid kunnet få telefonisk kontakt med sygeplejerske og undersøgende læge.	Virkelig godt

 58 Glad for at jeg har den samme læge hver gang.

Godt

