

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på  
Hjerter medicinsk overafd. B  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen 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

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

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	487
Besvarelser fra patienter:	332
Afdelingens svarprocent:	68%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

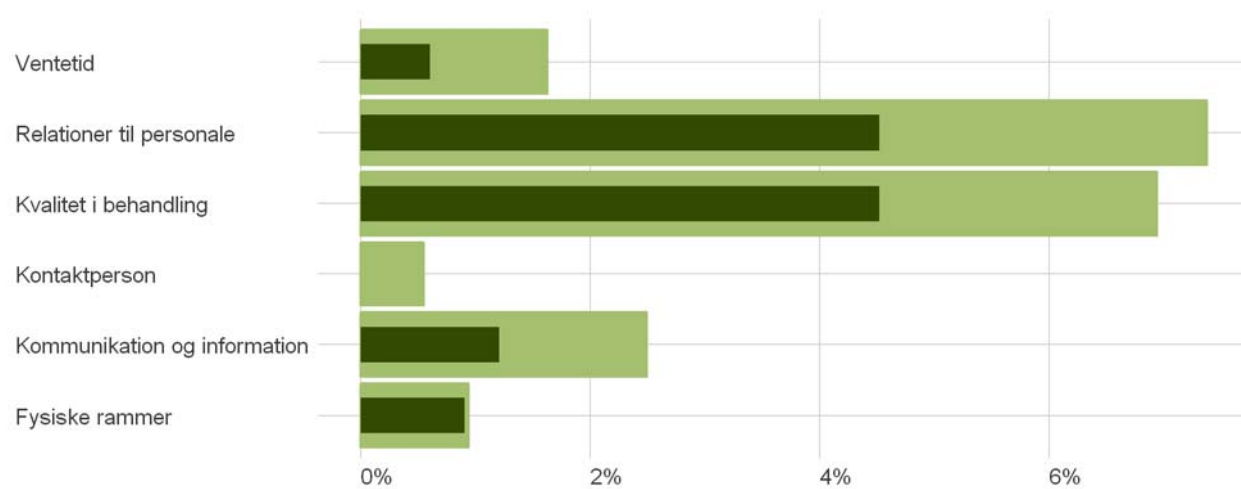
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.














**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)














## Hjertemedicinsk overafd. B













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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 8	Ankomst: Man bliver jo som det første mødt af en maskine (indscanne kort).	I høj grad
 2	Er fuld tilfreds, da vi altid bliver mødt med smil og hilst på, som var vi kendt af alle. [Det er] dejligt, når vi er der med vores datter som patient. Det skaber tryghed.	I meget høj grad
 3	Der var en tolk bestilt og super, at det var den samme tolk som under indlæggelsen.	I meget høj grad
 4	Alt er okay. Alle er venlige.	I meget høj grad
 11	Det er skønt, at jeg har den samme læge hver gang og ikke som før, en ny hver gang. Og læge NN er en læge, der kan forklare tingene på et sprog, som er til at forstå.	I meget høj grad
 14	Ingen.	I meget høj grad
 18	Jeg havde en positiv oplevelse af mit besøg på Skejby Sygehus. Glade, smilende og imødekommende mennesker og ingen ventetid. Alt til ug herfra.	I meget høj grad
 19	Skrev " kort ventetid ", meget kort, så yderst tilfreds med den del.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	Jeg synes at disse spørgeskemaer kommer alt for sent efter besøget på hospitalet. Det kan være svært at huske forløbet så lang tid efter, og det kan jo give forkerte eller unøjagtige svar. Kunne man ikke bare give os spørgeskemaet med hjem når vi har været der. Det er jo ikke for vores skyld vi udfylder skemaet, men det kunne måske give jer nogle mere relevante svar og et bedre udfald af undersøgelsen.	I høj grad
 1	Der var meget lidt plads. Det var f.eks. svært at få mit tøj ind i skabet. Sengene stod meget tæt, og man kunne høre alt, hvad der foregik i nærheden, herunder følsomme oplysninger kombineret med CPR-numre osv.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - BTROMBOSEKLINIK	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Der var skrevet en forkert indgang. Dårlig beskrivelse af hvor vi skulle gå hen.	I nogen grad
ID	Kommentarer - BHOLTER	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Ved besøg [i sommers] ingen ventetid (fem til ti minutter). Ved tidligere besøg til scanning har der været en til tre timers ventetid.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Bhak Akuklinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Kom direkte fra egen læge og var forbavset over, at man kunne modtage mig med så kort varsel.	I meget høj





ID	Kommentarer - BAMB	grad	Var personalet forberedt på din ankomst?
 31	Jeg var ked af, at lægen gik midt under undersøgelsen, så jeg fik ikke svar på mine spørgsmål.	I høj grad	
 34	Det er smart, at vi selv skal checke os ind via sundhedskortet, men hvis jeg har flere aftaler på en dag, virker kortet kun på det første møde. Det må kunne gøres bedre, så alle aftaler kan logges ind med sundhedskortet.	I høj grad	
 48	Jeg har en generel kommentar vedrørende eventuel ventetid. Hvis der er ventetid, vil det være kundenligt, at man i receptionen oplyser om, hvor lang ventetid der må forventes. Det er ikke mit indtryk, at man oplyser den eventuelt estimerede ventetid, hvis der er opstået problemer med at overholde tidsplanen. Generelt oplever jeg en venlig omgangsform.	I høj grad	
 4	Kaffemaskinen var forhekset . Når man tog efter kruset, flyttede det sig? Personalet kunne dog smilende hjælpe til med gode råd til at fange kruset. Flot betjening :-).	I meget høj grad	
 28	Der er ikke skiltet så godt uden for, det er svært at finde afdeling B. Det kunne godt gøres bedre.	I meget høj grad	
 32	Ok.	I meget høj grad	
 18	Lad være med at overbooke. Det bliver værre år for år.	I nogen grad	
 33	Efter ca. en halv timed ventetid henvendte jeg mig igen i receptionen, et eller andet gik op for dem, og der kom gang idet	I ringe grad	
 42	Snak sammen!	Slet ikke	
 19	Kom til akut, da jeg var under rejse på ferie [].	Uoplyst	
 29	Der var ingen ventetid, men efter sygeplejersken havde gjort mig klar, ventede jeg på lægen i næsten en time. Sygeplejersken kom ind igen og var overrasket over, at jeg stadig var der. Lægen havde åbenbart glemt mig og hjalp en anden patient først. Da lægen kom, tog han sig dog god tid til at undersøge mig og forklare [].	Ved ikke	
ID	Kommentarer - B-Forskning		Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Kom ind før tiden.	I meget høj grad	

**Hjertemedicinsk overafd. B**

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 6	Spørgsmål vedrørende undersøgelse endnu ikke nået frem.	I høj grad
 13	Ingen mangel.	I høj grad
 3	Information om min sygdom og kost (sammenhæng mellem dem).	I meget høj grad
 4	Alt ok også medicin og ny medicin. Alle på afdelingen er dygtige!	I meget høj grad
 5	Absolut positiv modtagelse og behandling.	I meget høj grad
 19	Yderst tilfreds.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Selve undersøgelsen skete professionelt, men meget hurtigt. Resultatet var meget chokerende for mig, og jeg kunne godt have tænkt mig en længere samtale med lægefagligt personale.	I meget høj grad
 6	Syntes godt, at de kunne have fortalt, at jeg kunne få kørselsgodtgørelse, og hvor jeg skulle henvende mig.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - BHOLTER	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Jeg fik kun sat en båndoptager på og skulle så ringes op af en person om resultatet. Vedkommende spurgte, om jeg havde det godt, hvilket jeg bekræfter med et ja. Jeg fik ikke meget at vide om resultatet af optagelsen, hvilket jeg mangler. Jeg ringede [] spurgte, om jeg kunne få det at vide. Der blev sagt, at jeg ville få besked på brev. Men har ikke modtaget noget endnu.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - BAMB	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Lægen, der var var der, sad hele tiden og så på Pc'en. Var nærmest ikke tilstedeværende eller interesseret. Svarede nærmest "mekanisk". Jeg gik derfra med en mærkelig fornemmelse! Det kunne min egen praktiserende læge lige så godt have klaret! Sygeplejersken var til gengæld meget mere nærværende og behagelig!	I høj grad
 48	Er velinformeret.	I høj grad
 17	Jeg manglede ikke information. Blev meget godt orienteret om min tilstand (sygdom).	I meget høj

---

		grad
 39	Spørgsmålene er ikke rigtig relevante, da jeg går til halvårlig kontrol og derfor ved, hvad der skal foregå hver gang. Jeg synes personalet er meget imødekommende. Dette hold var grundigere end et [tidligere], da opdagede de ikke, at der var for høje pulsslæg, måske var det heller ikke relevant for mig.	I meget høj grad
 44	Jeg skulle blot til kontrol/tjek. Jeg havde en formodning om, at det indebar EKG, men det stod ikke i indkaldelsesbrevet.	I meget høj grad
 33	Tilsyneladende havde personalet ikke sat sig ind i min situation. Nu var det heldigvis "kun" kontrol af min pacemaker. Personalet ledte efter min pacemaker i venstre side af kroppen, de havde ikke sat sig ind i, at min pacemaker ligger i højre side, hvilket afslørede manglende forberedelse fra personalets side. Der var ingen kontakt mellem mig og personalet, de havde travlt med at tale med hinanden.	I nogen grad
 32	Ok.	Ved ikke

## Hjertemedicinsk overafd. B













### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 15	Klage er sendt til regionen.	Ja
 4	Ingen fejl. Altid godt behandlet!!	Nej
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	Jeg mener, at personalet i forbindelse med selve indgrebet kunne have mere respekt for "vågen" patients integritet. Kommunikation omkring patienten specielt. Utilfredsstillende og uprofessionelt.	Ja
ID	Kommentarer - BAMB	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 21	Misforståelse angående brev pga. ferie. Blev løst helt tilfredsstillende.	Ja
 42	Havde en måned forinden ringet dem op og fortalt, at jeg havde fundet ud af, at jeg var gravid, og om det havde nogen betydning for undersøgelsen, og bliver stillet om til dem, der skulle undersøge mig, og det havde ingen betydning. Jeg skulle bare møde op. Det gjorde jeg og blev pænt sendt hjem igen med beskeden om, at som gravid måtte jeg ikke undersøges. SNAK DOG SAMMEN!	Ja
 44	EKG-maskinen virkede ikke, så sygeplejersken måtte hente en ny. Det er jo, hvad der kan ske. :-) Hun var sød og forklarende.	Ja
 48	Intet at bemærke.	Nej
 40	Ophør med [] medicin, selvom læge NN tidligere har fortalt mig, at hjerteflimmer ville starte kort tid efter. Hjerteflimmer startede igen tre uger senere, og efter telefonisk konsultation blev [behandling] genoptaget.	Uoplyst
 41	Personalet havde ikke sat sig ind i, hvilken pacemaker jeg har. Personalet testede mig med noget, der skulle bruges ved en anden type pacemaker. Det var meget ubehageligt. Det føltes, som når I måler strømmen, og det var ikke der i forløbet, vi var. Jeg har haft pacemaker [i årevis], så jeg er udmærket bekendt med forløbet.	Uoplyst

## Hjertemedicinsk overafd. B

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	En sygeplejerskestuderende (går jeg ud fra!) var til stede under mit kontrolbesøg. Denne præ-senterede sig ikke og fortalte ikke, hvem hun var eller hvorfor hun lyttede med. Dette havde været ønskeligt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Mere hjælp med tider/blodprøver ved []klinik (som styrer [medicin]dosering). Samle ting fra [andet ambulatorium] til en for ambulatoriet. Jeg blev henvist til [et ambulatorium] pga. diabetes, type 2, men andet sygehus, udover det, at de har sendt mig derhen, tjekker ikke, hvordan det går derhenne. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Det har været fantastisk, at jeg i de fleste tilfælde har haft den samme sygeplejerske. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
4	Jeg kommer stadig på Hjerteafdelingen, og er 100 procent tilfreds. De gør alt for, at hjælpe mig (og min hustru). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	Alt var særligt godt.	Uoplyst
10	Alt var perfekt. Stor venlighed i ambulancen også til [min] hustru. Stor venlighed og faglighed i forbindelse med operation på Skejby. Stor tak til lægen på skadestuen, som reddede mit liv/sendte mig videre. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
12	En dygtig sygeplejerske, og af hende fik jeg alt den information, jeg havde brug for, men lægen, jeg var inde hos var IKKE forberedt, ikke særlig forståelig og snakkede ned til mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
17	Jeg kom til før tid. Blev undersøgt meget grundigt, og personalet (læge og "hjælper") virkede rolige og brugte den tid, der skulle til. Var videre til to andre afsnit, som også var hurtige til at kalde ind. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
19	Det virkede til, at der var godt styr på tingene, trods en del sygdom blandt plejepersonalet.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
9	Tak.	I meget høj grad
1	Der var travlhed, mange patienter og for lidt fysisk plads. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
2	God stemning i hele processen.	Uoplyst
8	Godt tilfreds.	Uoplyst

ID	Kommentarer - BTROMBOSEKLINIK	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 4	Det er et stort problem for mig, at alle henvendelser foregår i normal arbejdstid. Det har betydet, at jeg mange gange har haft brug for at få ændret mine arbejdstider. Det har også bevirket, at min indtjening er formindsket, fordi jeg har måttet tage en fridag på pågældende dage. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
 1	Mere viden omkring [sygdommen] kunne være rart. [Kommunikation og information]	I nogen grad
 2	Blev godt modtaget. Meget imødekommende og hjælpsomt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 3	Meget tilfreds.	Uoplyst
ID	Kommentarer - BHOLTER	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Dejligt med gratis kaffe- og chokoladeautomat. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
ID	Kommentarer - BAMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 13	Ambulatoriet perfekt.	I høj grad
 16	Jeg [bor langt væk] og blev tilbudt at få foretaget enkelte prøver [tættere på min bopæl]. Fantastisk... Så var jeg fri for køreturen.	I høj grad
 30	Personalet skal have stor tak og ros for deres venlige og søde ord og smil, selv på de travleste tidspunkter. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 6	Jeg har altid fået en venlig og professionel modtagelse og behandling, når der var brug for det, i hvert fald i mit tilfælde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 35	Jeg fik en modtagelse og behandling, som ikke kunne være bedre. Alle blandt personalet var så absolut til UG +. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 45	Stor ros til NN, som er en super fantastisk og kompetent læge :) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 49	De er nogle gode medarbejdere på ambulatoriet. De var der for mig, og de forstod min angst pga. min sygdom. De lyttede til mig og prøvede at berolige mig, hvilket lykkedes for dem. Dejligt, at der var nogen, der forstod en. Er utroligt glad for, at jeg kom til dette ambulatorium. Troede det ville blive en dårlig oplevelse, da det var et stort ambulatorium, men selvom det var så stort, så var det en god oplevelse. Har kun ros til personalet lige fra sygeplejerskerne til lægerne :) [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad












15	Der var tale om et delforløb i forbindelse med udredning af [smerter], hvor andet sygehus var ansvarlig for det samlede forløb. Var fuldt ud tilfreds med dette aktuelle delforløb på Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skejby. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
47	At det var den samme læge, man talte med. Jeg har efterhånden været til en del kontrol i ambulatoriet, og hver gang en ny læge, oftest med forskellige teorier! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
3	Mangler information om, hvor man kan henvende sig ved spørgsmål som opstår derhjemme efter kontrolbesøget. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
32	Ok.	Ikke relevant for mig
33	For mig at se, var der en sygeplejerske i oplæring. Det her fik hun ikke meget ud af. Hun blev nærmest kørt over af den ansvarlige.	Ikke relevant for mig
4	Det var [kontrol], alt var bare i orden. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
22	De er venlige, imødekommende, ansvarlige og dygtige. Jeg har altid tillid til dem og føler mig tryk. Oftest er der ingen/kort ventetid, og hvis der er ventetid, er jeg blevet informeret om det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
25	Tak for den gode behandling jeg har fået på hospitalet. [Kommunikation og information]	Uoplyst
25	Det var trist at høre at ved min første indlæggelse på hospitalet, blev der kun informeret til mine børn, der [bor langt væk], men ikke til min hustru, som betragtes som min nærmeste pårørende. Min hustru havde ingen mulighed for at komme med i ambulancen (pladsmangel). [Kommunikation og information]	Uoplyst
27	Ved det ikke.	Uoplyst
29	Som skrevet tidligere, måske ikke vente i en time på en læge. Statistisk set var der ingen ventetid indtil sygeplejersken forberedte mig, men det var der i realiteten. Både sygeplejersken og lægen var flinke, og det føltes ikke som om man kun var en patient blandt mange andre. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
36	Jeg er yderst tilfreds med ambulatoriets indsats. Specielt læge NN, han er da bare kanondygtig. Han må for alt i verden aldrig forlade denne afdeling. Magen til kompetent menneske findes næppe. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
37	Personalet er imødekommende. [Sygeplejersken (eller var hun læge) var meget venlig og opmærksom, så jeg følte mig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
38	Falck havde "glemt" at hente mig, så jeg kom lidt sent, lige før lukketid, men de var klar og havde ventet på mig. Falck havde ringet til dem og forklaret. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
39	Det er mærkeligt, at der bliver spurgt om tidspunktet for åbningstiden. Man bliver jo tilskrevet og får en tid, som ambulatoriet som regel overholder med få minutters variation. En forbedring kunne selvfølgelig være, at man selv kunne gå ind i kalenderen og ændre eller booke en tid, der passede sammen med et besøg i Århus. Det er jo ikke nemt at ændre tiden for en aftale.	Uoplyst
42	De kunne snakke sammen, så jeg havde fået information om ikke at møde op alligevel. Havde sygt barn med 40 i feber og en mor, der måtte tage fri fra arbejde for at passe ham, så jeg kunne komme af sted.	Uoplyst
46	Jeg var til undersøgelse på Hjertemedicinsk Ambulatorium [i efteråret]. Jeg fik en meget fin behandling af personalet. De var meget venlige, men det var NN læge, jeg talte med. NN læge var meget negativ. Jeg fik ingen vejledning eller information. Jeg var meget skuffet, da jeg tog hjem.	Uoplyst





















- ✎ 48 Grundlæggende var det et tilfredsstillende tjek, som jeg oplevede. For mig er det vigtigt, at jeg som kunde oplever at være i centrum, når jeg ankommer. Nærvær og venlighed er afgørende for en god oplevelse tillige med, hvornår jeg kan forvente at blive kaldt ind til undersøgelse. Der må ikke gå rutine i at byde en ny person velkommen. Ambulatoriets venteområde kommer let til at ligne en rodebutik, bestående af liggende og siddende patienter i forskellig sygdomstilstand. [Samt] vi eksterne personer, som kommer ude fra byen, og blot skal have foretaget det årlige tjek. Indretning af det nye sygehus bør tage højde for denne uhensigtsmæssige sammenblanding af personer til undersøgelse. Det kan nogle gange virke grænseoverskridende at sidde og kigge på en sengeliggende patient. Bedre adskillelse mellem syge og raske bør være et fokuspunkt.  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]
- Uoplyst








## Hjertemedicinsk overafd. B

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	Jeg er MEGET taknemmelig for forløb hos fysioterapeuter på Skejby.	I høj grad
 5	Det har udelukkende været positive oplevelser på Skejby. Særlig kompetent personale og læger. Det kan være svært at finde rundt i systemet og i bygningen, men skyldes især størrelsen. Jeg er udelukkende taknemmelig.	I høj grad
 4	Alt hvad professoren har ordineret har givet mig et nyt liv, og jeg er ikke nedtrygt mere!	I meget høj grad
 7	Jeg har i de [par år], jeg har været på Skejby, fået en fantastisk behandling, både på afdelingen og ambulatoriet (blodprop i hjertet). Personalet er i top, hvad service og informative meddelelser angår. [De] giver en behandling, der virker. Jeg er i arbejde igen.	I meget høj grad
 16	Plus kontrol af, for mig, ny type pacemaker.	I meget høj grad
 6	Har [tidligere] gennemgået samme undersøgelse på andet sygehus. Her var ALT ok.	Uoplyst
 10	Ikke ambulant. Det var en indlæggelse.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 4	Da der ikke kunne påvises forkalkning og lymfer. Har jeg det som før.	I høj grad
 2	Personlig opmærksom på symptomer.	Uoplyst
 5	Mit besøg på ambulatoriet angik et projekt, hvor man undersøgte/forskede i, hvordan min stent og mine kranspulsårer så ud efter en blodprop i sommeren 2013.	Uoplyst
ID	Kommentarer - BTROMBOSEKLINIK	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 4	Jeg blev ikke hørt. Jeg havde to relevante oplysninger angående mit helbred, men man tog kun den ene oplysning ad notam.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - BHOLTER	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?

	2	De sidste spørgsmål fra 27 til 36 går på min indlæggelse for et år siden.	I meget høj grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Bhak Akuklinik</b>		<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	1	Da den ambulante undersøgelse viste, at ilttilførslen til mit hjerte er ok, rådede sygeplejersken mig til at få foretaget en undersøgelse med hensyn til evt. mavesår, da jeg stadig har ondt og trykken for brystet. Er iværksat hos egen læge.	Uoplyst
	2	Fik taget elektrokardiogram, der viste normale forhold. Endvidere hjertescanning, også normale forhold. Blodprøvetagning og samtale med læge NN efter svar på prøverne, normale forhold.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - BAMB</b>		<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	5	Der er ikke tale om behandling. Det handler om sidste led i beslutningsprocessen vedrørende operation i/af min ryg. Jeg er hjertepatient. Spørgsmålet er, om jeg kan klare operation set med hjertelægernes øjne! Så vidt, så godt.	I høj grad
	7	Ville gerne have, at det havde været den samme læge hver gang og ikke fire forskellige?	I høj grad
	8	Det er for tidligt at sige noget om resultatet af min behandling.	I høj grad
	9	NN var kun inde til undersøgelse!	I høj grad
	11	Et pacemakertjek kan ikke klares på særlig mange måder. Jeg er rigtig godt tilfreds. :-)	I høj grad
	23	Var til pacemakerkontrol.	I høj grad
	1	Undersøgelse?	I meget høj grad
	26	Alt perfekt.	I meget høj grad
	43	Mit besøg var et tjek af min pacemaker!	I meget høj grad
	45	Super læge og sygeplejerske.	I meget høj grad
	15	Besøget drejede sig om omprogrammering af pacemaker i forhold til MR-skanning (før og efter).	I nogen grad
	3	Ikke relevante spørgsmål, da det var kontrolbesøg.	Ikke relevant for mig
	32	Ok.	Ikke relevant for mig
	18	Ubehageligt når lægen har mere travlt med at indtale de to tidligere patienters journaler på diktafon, i stedet for at være nærværende. Ventede 40 minutter på at komme til min planlagte tid, derefter ti minutter hvor jeg lå på briksen, mens lægen gjorde patientjournaler færdige. Dårligt!	Slet ikke
	4	Flot med parkering gratis. Tit er man heldig, og da jeg går dårligt er det rigtig skønt med kort	Uoplyst

afstand.

- |   |    |   |         |
|---|----|---|---------|
|  | 10 | Besøget drejede sig om en ultralydsscanning [], som var meget grundig.  | Uoplyst |
|  | 12 | Svært at svare på for en syvårig dreng. Desuden er han ikke syg, men skulle have tjekket, om han eventuelt havde arvet farens hjerteklap-fejl. Derfor ved jeg ikke, om denne besvarelse kan bruges til noget. | Uoplyst |
|  | 14 | Jeg fik ikke nogen behandling, men var kun til kontrol. Min pacemaker virkede meget tilfredsstillende.  | Uoplyst |
|  | 17 | Jeg har fået en meget god behandling på alle områder.   | Uoplyst |
|  | 20 | Var til ultralydsscanning af hjertet. Årlig kontrol.  | Uoplyst |
|  | 39 | Jeg går til kontrol, og der skal ikke ske noget afgørende før pacemakeren skal skiftes.   | Uoplyst |
|  | 48 | Jeg kommer kun til et årligt tjek.  | Uoplyst |

**ID    Kommentarer - B-Forskning**

**Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?**

- |   |   |   |              |
|---|---|---|--------------|
|  | 1 | Min tilstand kan formentlig ikke forbedres. | I nogen grad |
|---|---|---|--------------|



