

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Iskæmiklinikken
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A
Århus Sygehus**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	124
Besvarelser fra afsnittets patienter:	79
Afsnittets svarprocent:	64%

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 test 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 eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

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).

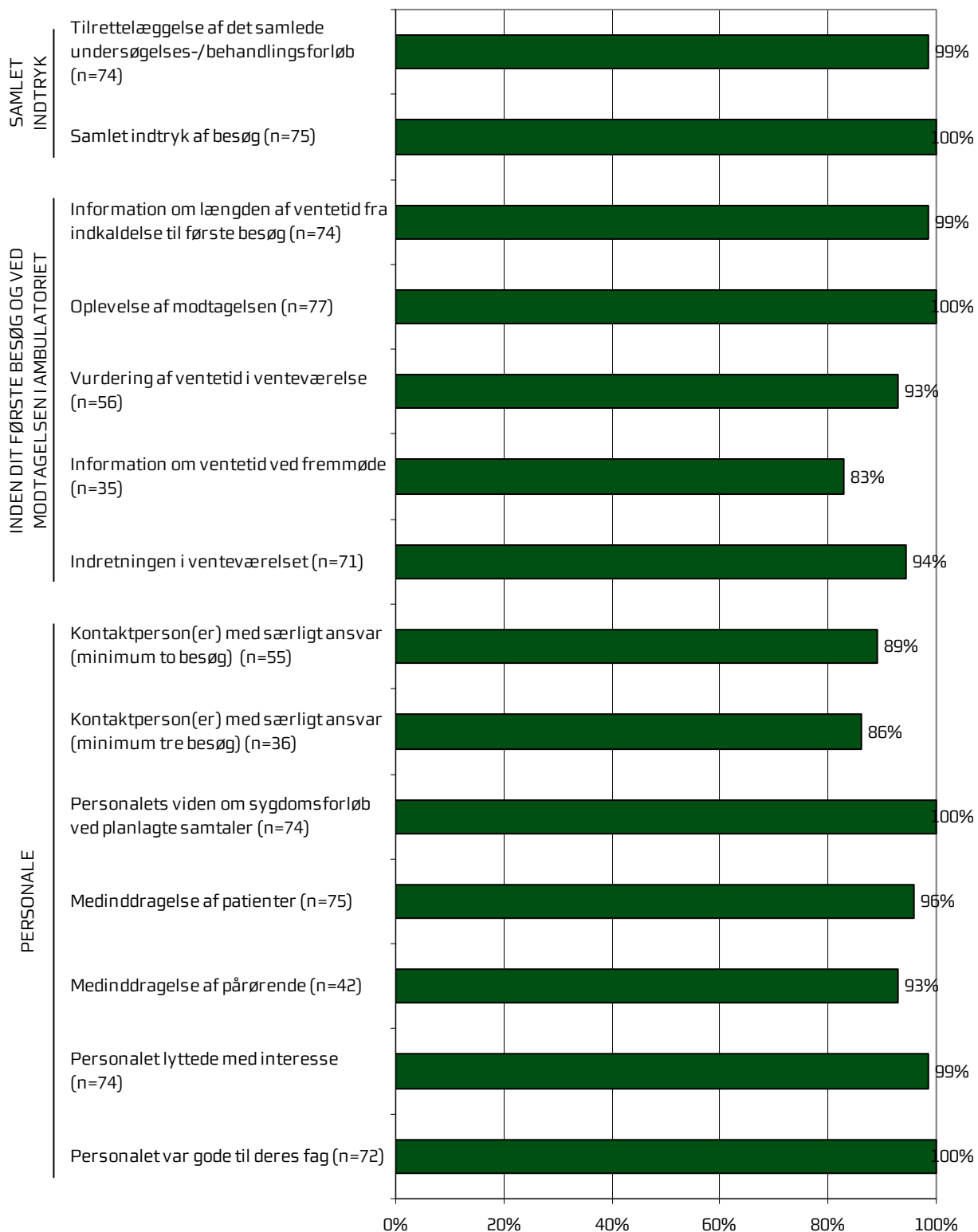
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

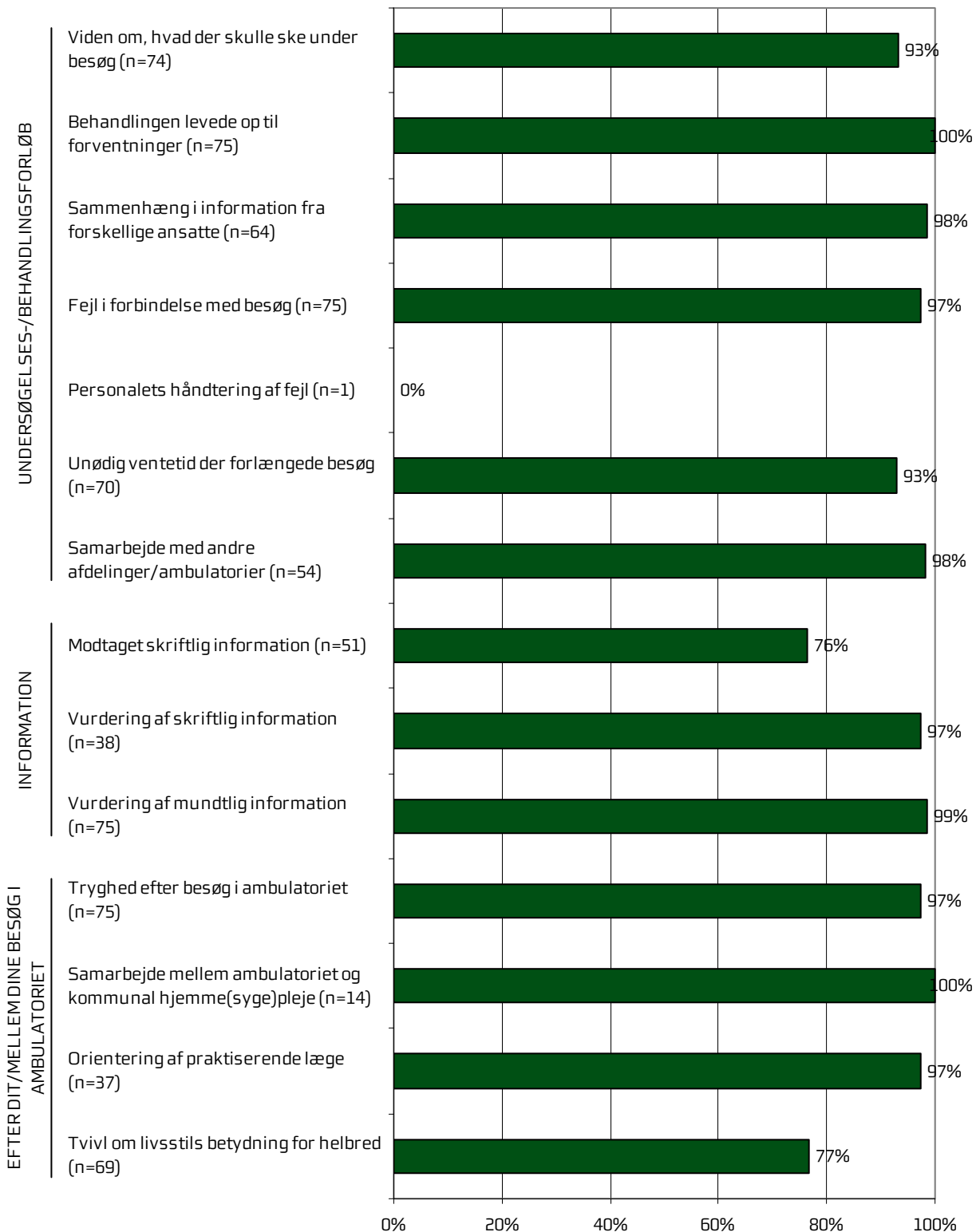
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Iskæmiklinikken

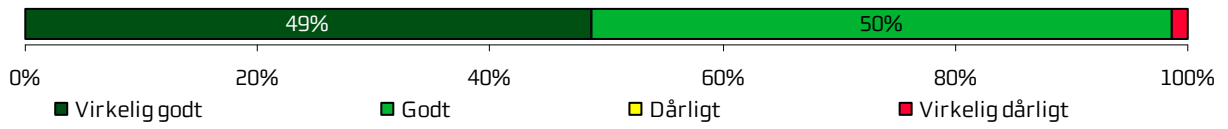
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

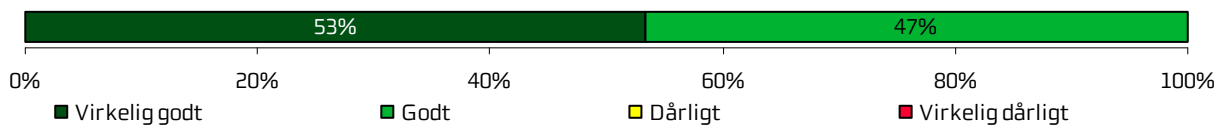
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=74)



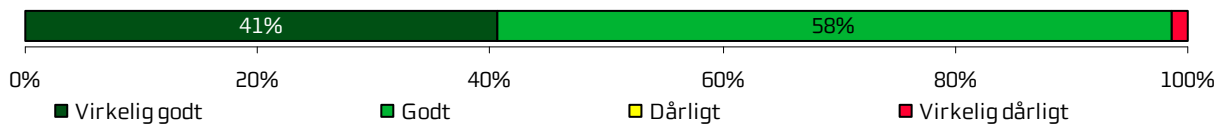
Samlet indtryk af besøg (n=75)



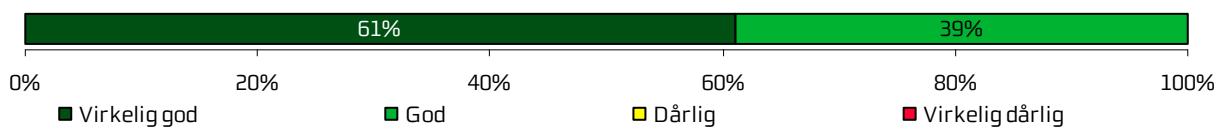
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	96 %	100 %	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	96 %	100 %	84 % *	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

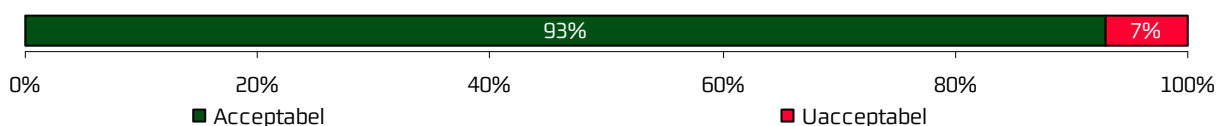
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=74)



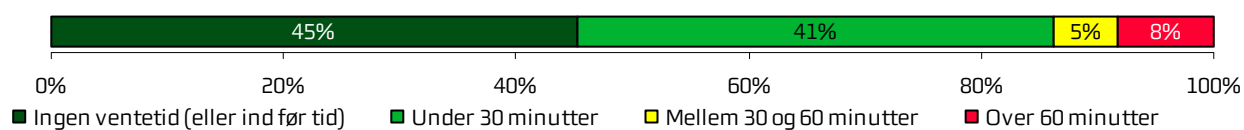
Oplevelse af modtagelsen (n=77)



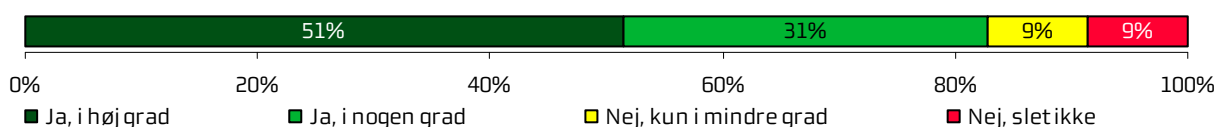
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=56)



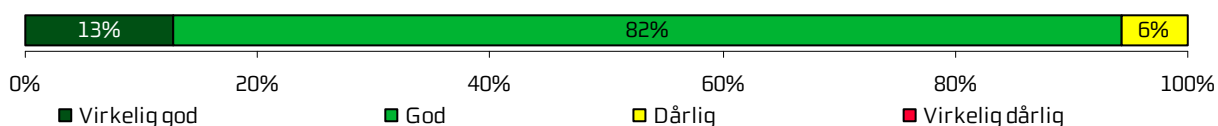
Længde af ventetid i venteværelse (n=73)



Information om ventetid ved fremmøde (n=35)



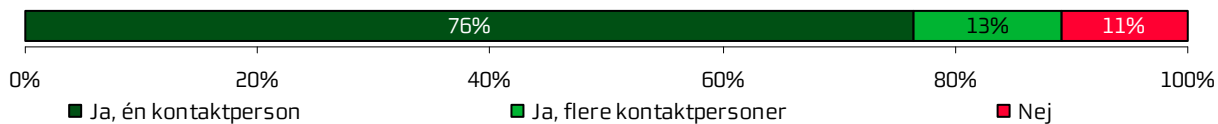
Indretningen i venteværelset (n=71)



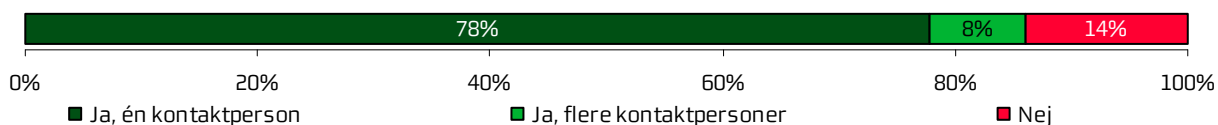
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		99 %	-	100 %	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	93 % *	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		93 %	-	100 % *	80 % *	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?		83 %	58 % *	81 %	26 % *	45 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		94 %	89 %	97 %	59 % *	79 % *

Personale

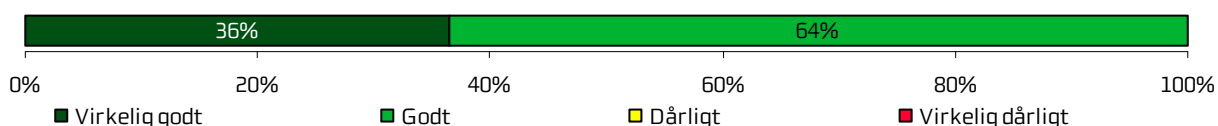
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=55)



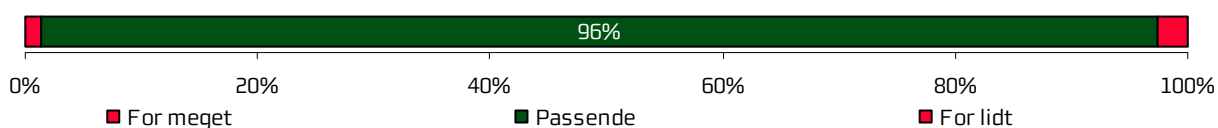
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=36)



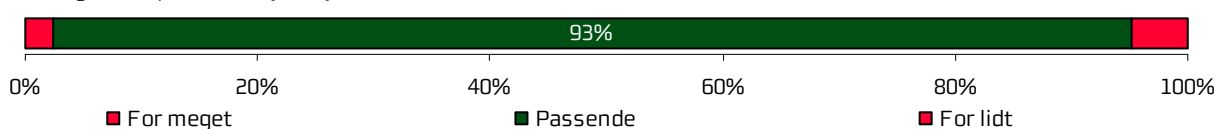
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=74)



Medinddragelse af patienter (n=75)



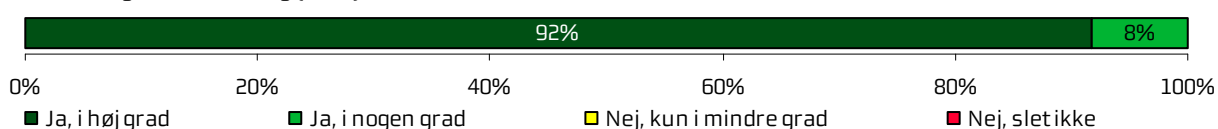
Medinddragelse af pårørende (n=42)



Personalet lyttede med interesse (n=74)



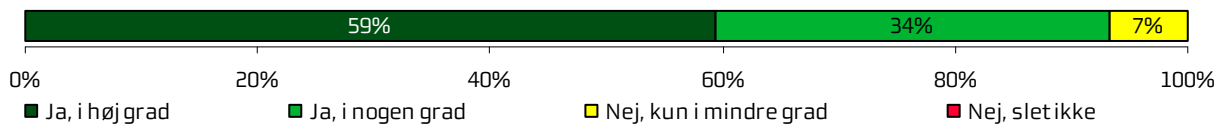
Personalet var gode til deres fag (n=72)



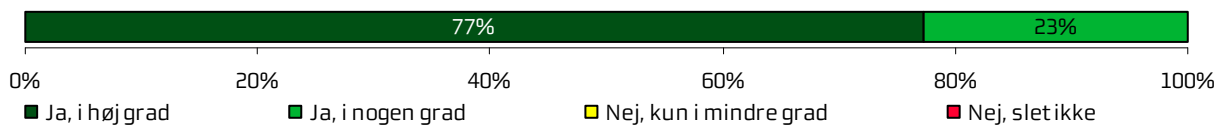
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		89 %	85 %	96 %	55 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		86 %	-	96 %	59 % *	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		100 %	93 % *	100 %	81 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	89 %	100 %	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	80 %	96 %	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	91 %	100 %	88 % *	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	98 %	100 %	89 % *	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=74)



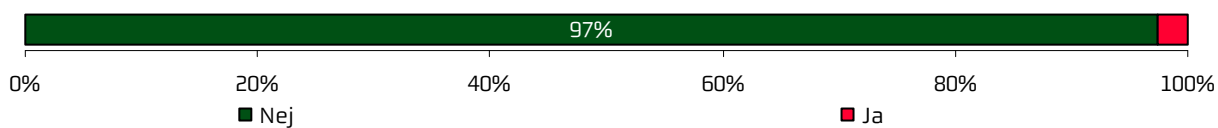
Behandlingen levede op til forventninger (n=75)



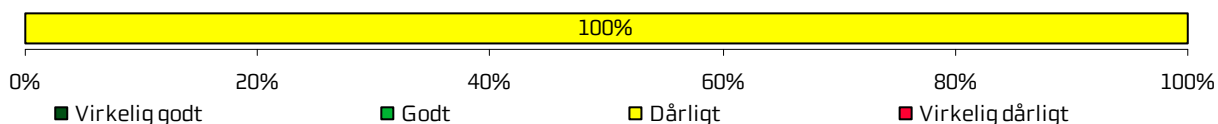
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=64)



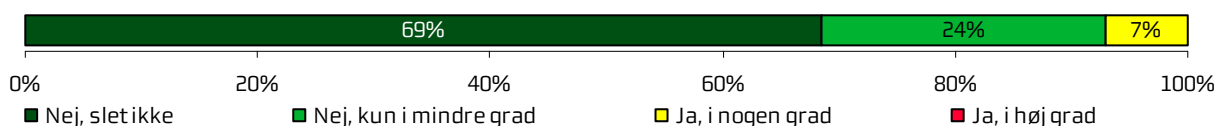
Fejl i forbindelse med besøg (n=75)



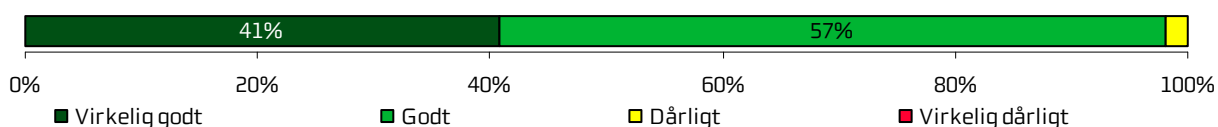
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=70)



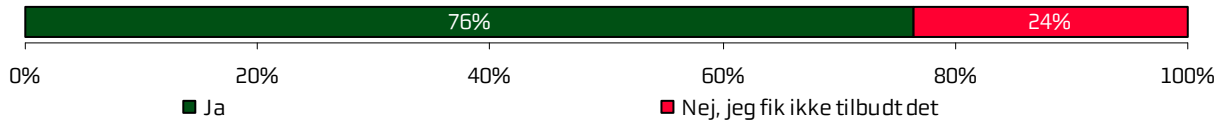
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=54)



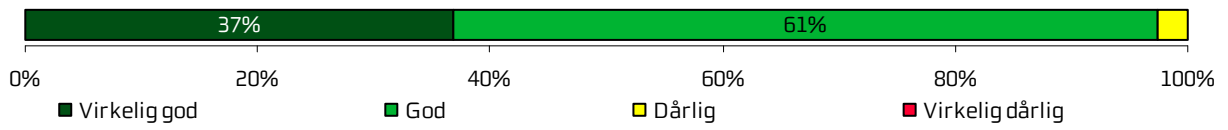
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	94 %	100 % *	66 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		100 %	93 %	100 %	71 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		98 %	91 %	100 %	87 % *	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	85 % *	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		0 %	-	92 %	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		93 %	88 %	99 %	71 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		98 %	100 %	100 %	77 % *	92 %

Information

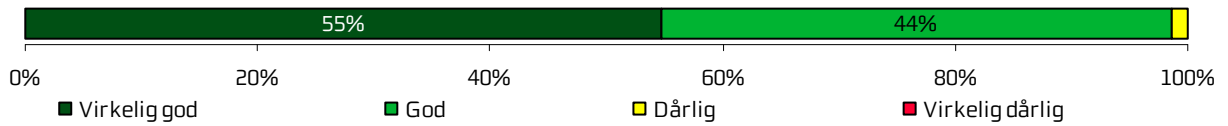
Modtaget skriftlig information (n=51)



Vurdering af skriftlig information (n=38)



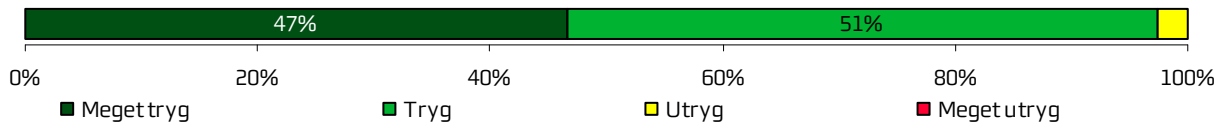
Vurdering af mundtlig information (n=75)



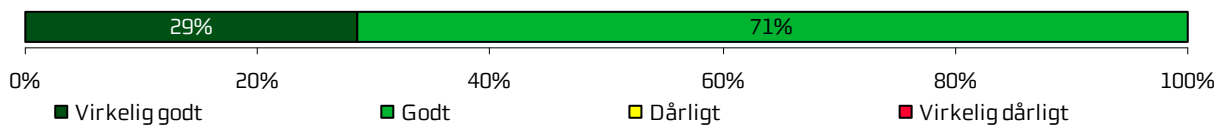
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		76 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	100 %	100 %	87 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	88 % *	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

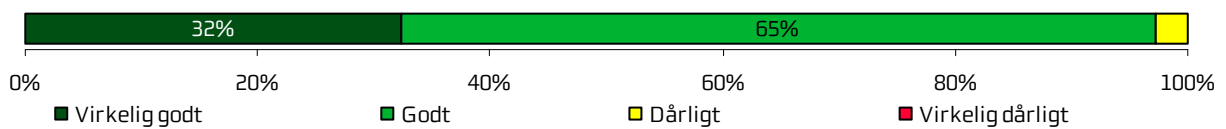
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=75)



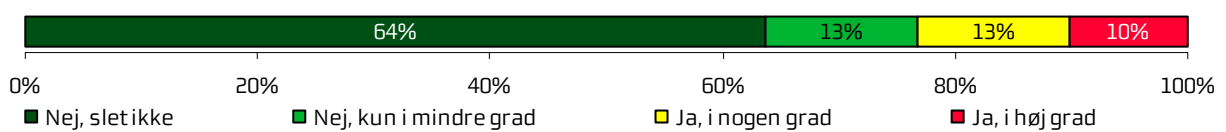
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=14)



Orientering af praktiserende læge (n=37)



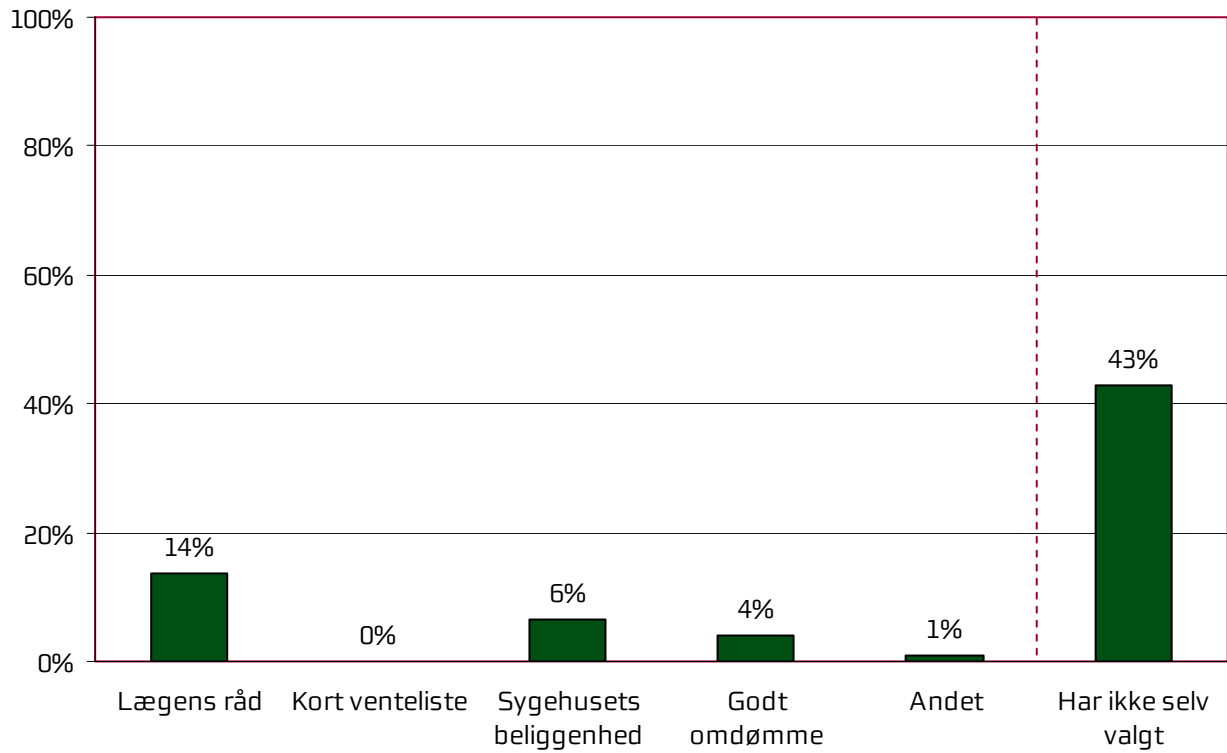
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=69)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	93 %	100 %	84 % *	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	100 %	100 %	75 % *	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		97 %	81 %	100 %	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		77 %	81 %	87 %	56 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



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.

Iskæmiklinikken, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

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











ID	Kommentarer - Iskæmiklinikken	Samlet indtryk
3	Da de ikke kunne få blodtryksapparatet til at virke, og vi måtte vente på hjælp, var der en fantastisk information og nærvær mellem personalet og mig. Næste dag da jeg skulle aflevere, var der genkendelse og spørgen til, hvordan det var gået. Dejligt.	Godt
4	Blev taget vel imod og blev informeret grundigt under hele opholdet. Aldrig i tvivl om, hvad det næste trin var.	Virkelig godt
5	Bliver man tilbudt tid uden for mit behandlingsforløb, kan det skabe utryghed ved, at møde nyt personale, som konfererer med lægen, og videregiver det til patienten. Blev undersøgt ved første besøg, vejet mv. Sidste besøg efter fejlbehandling med [præparat]: konsekvens: frygtelige bivirkninger. Ingen information om, at det kunne ske, eller hvor jeg skulle henvende mig. På afdelingen? Hos egen læge?	Godt
8	Jeg synes, det måske halter med information til egen læge, men det er jo nok et EDB-problem.	Virkelig godt
9	Alle var meget grundige, og det var positivt.	Virkelig godt
10	Hurtigere respons på resultater, hurtigere end to måneder.	Virkelig dårligt
11	Ambulatoriets personale har virkelig gjort det GODT. Jeg har altid været tryk, når jeg er gået derfra.	Virkelig godt
12	De gør det godt. Jeg følte mig set og hørt og behandlet kompetent fagligt. Ros!	Virkelig godt
13	Jeg har haft megen glæde af at være under [opsyn] af ambulatoriet. Jeg er meget taknemmelig for den opmærksomhed, jeg har modtaget fra læger, sygeplejersker angående min indlæggelse.	Virkelig godt
14	Det er kun [stor ros] herfra!	Virkelig godt
15	Jeg synes, at personalet i ambulatoriet er velkvalificeret, og jeg føler mig altid godt modtaget, jævnligt genkendt, selvom jeg kun kommer 1-2 gange årligt. Der er en meget venlig og imødekomende stemning, både hos læger og det øvrige personale. Stor ros fra mig!	Virkelig godt
16	Forskellige og lidt for unge læger. De skulle tit ud at spørge til råds, hvilket kunne tyde på manglende erfaring, men de var flinke!	Godt
18	Det har været en god oplevelse, tusind tak.	Virkelig godt
19	Det er den samme sygeplejerske, der følger behandlingsforløbet, det er effektivt, trygt, og afdelingen udviser stor faglig ekspertise, superligniveau.	Virkelig godt
22	Alle var/er utroligt søde og kompetente.	Godt

 24 Det er fint nok.

Godt








Iskæmiklinikken, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

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

	ID	Kommentarer - Iskæmiklinikken	Samlet indtryk
	5	Fik en god skriftlig indkaldelse.	Godt
	6	Har været på ambulatoriet mange gange, og de har altid været super venlige og meget hurtige til at tage sig af patienten (mig).	Virkelig godt
	8	Jeg blev modtaget meget professionelt og meget venligt.	Virkelig godt
	10	For lang tid med indkaldelse og første besøg.	Virkelig dårligt
	11	Blev modtaget af virkelig sødt personale som viste mig til rette.	Virkelig godt
	14	Det undrer mig, at I ikke er mere behjælpelige med orientering omkring kørepenge. Siger man ikke selv noget, får man ikke kørepenge selvom man er berettiget til det. Det er det samme på Amtssygehuset.	Virkelig godt
	15	Da det efterhånden er en del år siden, jeg første gang var i ambulatoriet, husker jeg kun enkelte ting. Bl.a. var der flere forskellige læger, som ikke vidste særlig godt besked om min lidelse, og de måtte gang på gang ud for at spørge. Efter nogle besøg i ambulatoriet fik jeg via en sygeplejerske foranstaltet, at jeg hver gang talte med en overordnet læge, og sådan har det været siden. Til min store tilfredsstillelse.	Virkelig godt
	17	Ikke andet, end at jeg blev godt modtaget, fik forklaret forløbet, og drak noget kaffe.	Virkelig godt
	20	Jeg håber, at ventetiden bliver kortere på grund af min sygdom.	Virkelig godt
	21	Jeg har fået foretaget arbejds-EKG 1-2 gange om året i den samme afdeling, siden jeg overlevede et hjertestop [] [for mange år siden].	Godt




Iskæmiklinikken, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Iskæmiklinikken	Samlet indtryk
	1	Oplevelsen af utrolig søde mennesker i ambulatoriet.	Godt
	3	En meget venlig sygeplejerske modtog mit navn og godkendte, at jeg var kommet, men der var ingen orientering om, hvor meget ventetid der var. Den ene af gangene var det acceptabelt, men anden gang ventede jeg over en time og 20 minutter. Det var meget lang tid.	Godt
	5	Fik tildelt kontaktperson, tid hos diætist, undersøgelse af læge, som ordinerede [MEGET] medicin, som efter syv dage gav bivirkninger. []. Derefter ordinerede [andet medicin], senere [tredje slags medicin]. Har for en FORMUE ubrugt medicin!	Godt
	6	Omsorgsfulde og venlige.	Virkelig godt
	11	Også dejligt personale.	Virkelig godt
	18	De er søde og rare alle sammen.	Virkelig godt
	23	De var søde alle sammen.	Godt











Iskæmiklinikken, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Iskæmiklinikken	Håndtering af fejl
	2	Diætisten informerer godt, men min læge fik forkert journal efter test på Skejby.	Intet svar
	5	Efter fejlmedicinering lukket af for flere besøg på afdelingen. Jeg blev ikke tilset af lægen, da mit døgnblodtryk var fint! Ikke mere snak om min [hjertetilstand]!	Dårligt
	13	Ingen.	Intet svar

Iskæmiklinikken, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Iskæmiklinikken	Samlet indtryk
	3 Jeg synes altid, jeg får en god behandling. Savner kun orientering om ventetid.	Godt
	5 Det skaber usikkerhed at møde en ny læge, hver gang jeg er indkaldt til kontrol. Samtidig ændres medicinen løbende. [I halvanden måned] var jeg i helvede med behandling med [præparat] og nedtrapning på eget initiativ! [].	Godt
	6 Man skal vel som patient forvente til tider lidt ventetid. Sidste patient kan jo have taget længere tid, men så bliver man straks informeret af personalet. Hele afdelingen virker som om, det kører på en klokkestreng, uden at være presset. Der er god tid til patienten (mig).	Virkelig godt
	7 Det har været rigtig godt at have sygeplejerske NN som fast kontaktperson. Hun er dygtig og empatisk, og forstår at binde trådene sammen.	Virkelig godt
	8 Jeg har været der en del gange og er hver gang blevet behandlet meget fint.	Virkelig godt
	9 Det var meget lærerigt.	Virkelig godt
	10 For lang proces ikke afsluttet endnu.	Virkelig dårligt
	11 Har fået en virkelig god behandling af et godt personale, der var VIRKELIG søde ved mig.	Virkelig godt
	18 Jeg er meget imponeret over alt det, de gør for en, det er helt utroligt flot, Tusinde tak.	Virkelig godt
	20 Jeg er tilfreds med undersøgelsen og behandlingen på afdelingen.	Virkelig godt

Iskæmiklinikken, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Iskæmiklinikken	Samlet indtryk
5	Mere ud til egen læge angående ændring af medicin i forløbet! Må egen læge blande sig i behandlingsforløbet? [I efteråret:] mere utryg end før - medicinen har ændret mig både fysisk og psykisk. Kronisk hovedpine - forstoppelse.	Godt
8	Jeg har følt mig utryg, men det er helt sikkert min psyke og går nu til psykolog, så det er bestemt ikke afdelingens skyld.	Virkelig godt
10	Blev lovet i [efteråret], at jeg ville blive indkaldt til diætist, men dette er p.t. ikke sket.	Virkelig dårligt
17	Ikke andet end at jeg har fået en god service, og personalet har lyttet og givet gode råd.	Virkelig godt
20	Jeg har fået [] informationer pga. helbredet (de gode ting om motion og ernæring samtidig med de dårlige ting om rygning og alkohol).	Virkelig godt
23	Jeg har gået på rygestopkursus på Århus Amtssygehus, men det lukkede mens jeg var i gang med det. Jeg er begyndt på rygestop [et andet sted]. Jeg håber, men ved ikke om det hjælper.	Godt
25	Der var for lang tid til indkaldelsen, hvor jeg modtog resultatet (jeg ringede og fik en tid dagen efter, jeg ringede).	Godt