

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Karkirurgisk Ambulatorium  
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T  
Skejby 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](mailto: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 .....	25



# 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:	275
Besvarelser fra afsnittets patienter:	202
Afsnittets svarprocent:	73%

### **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.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



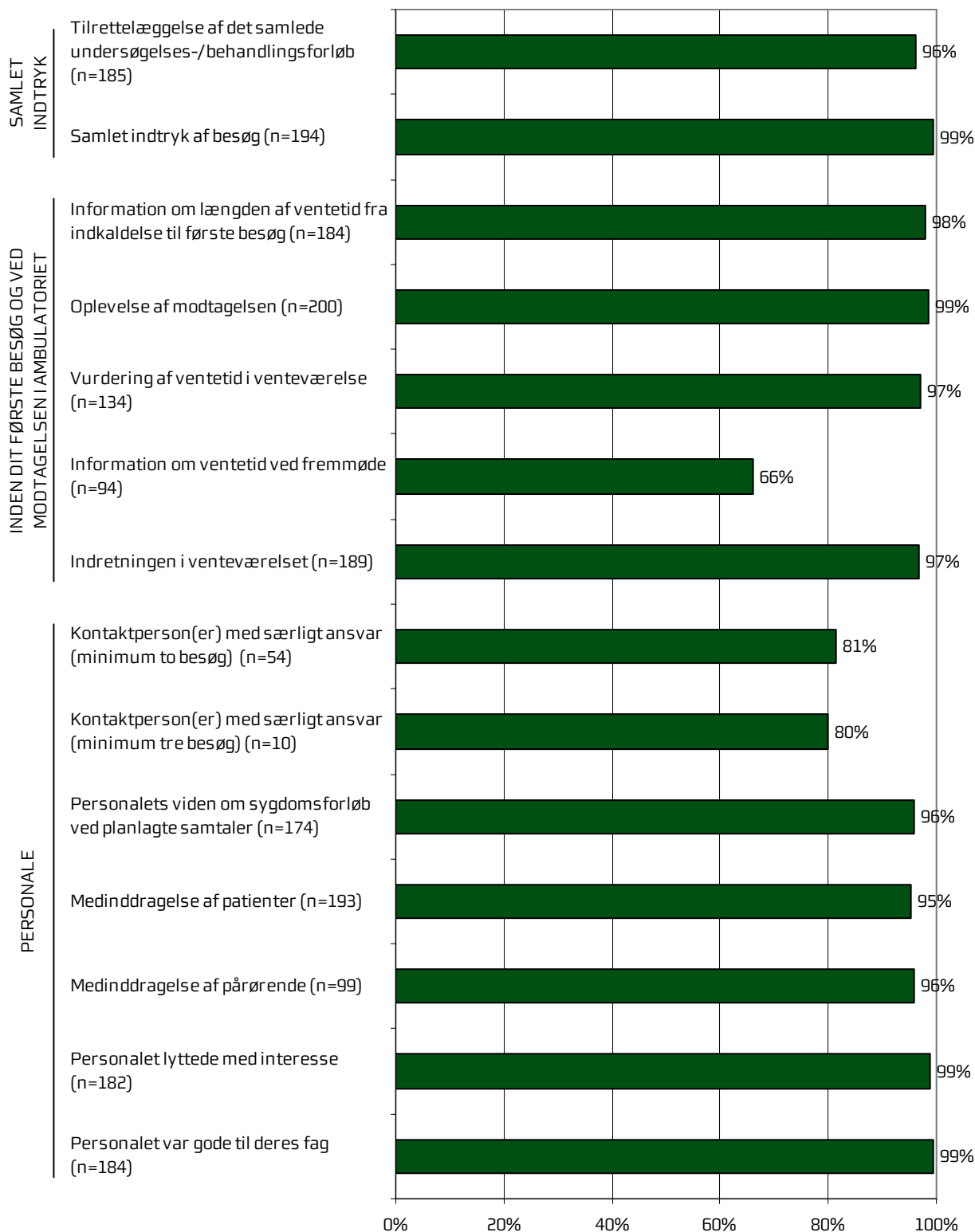


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

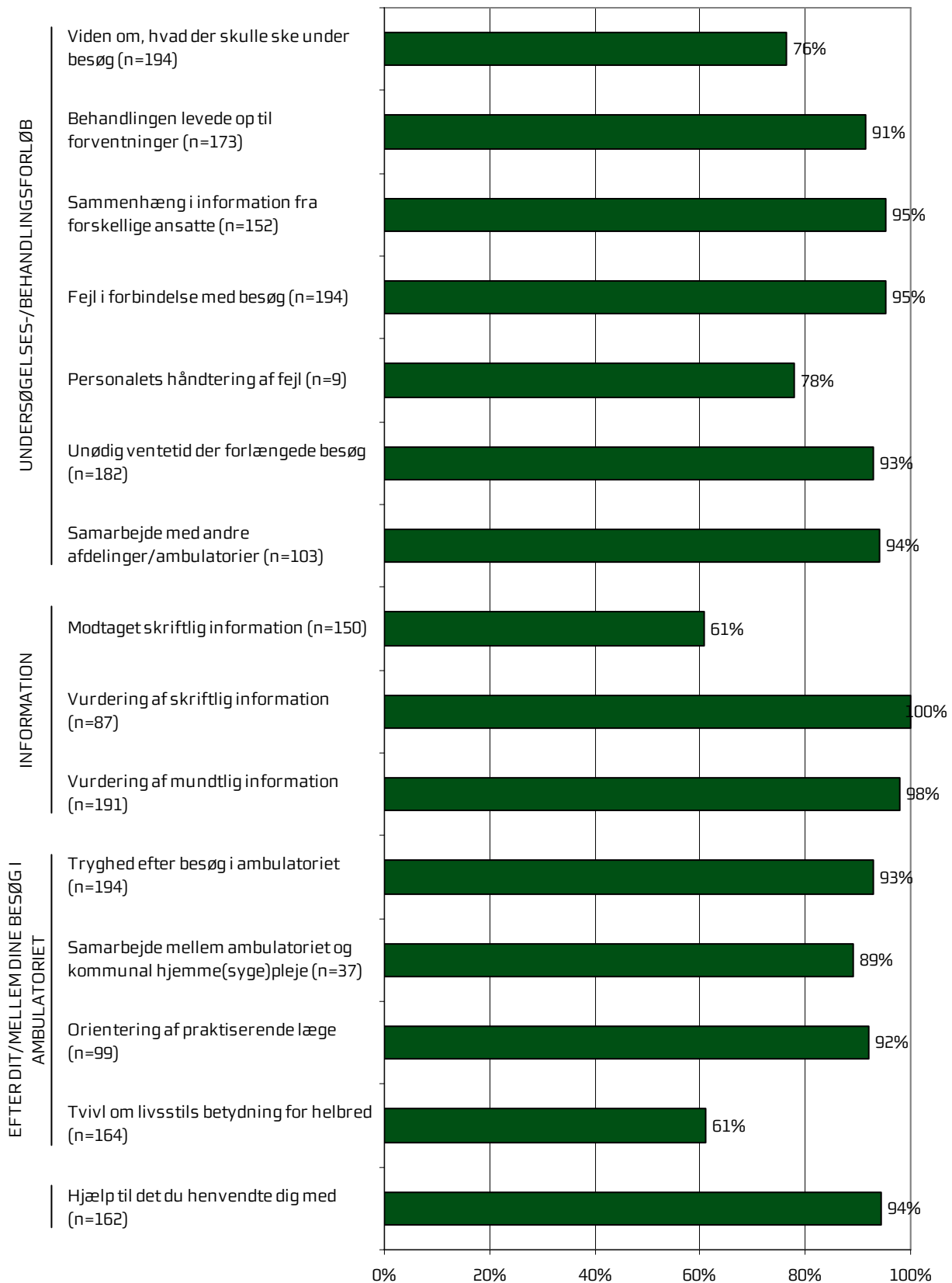
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

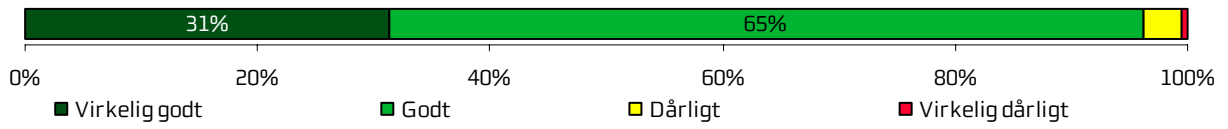
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

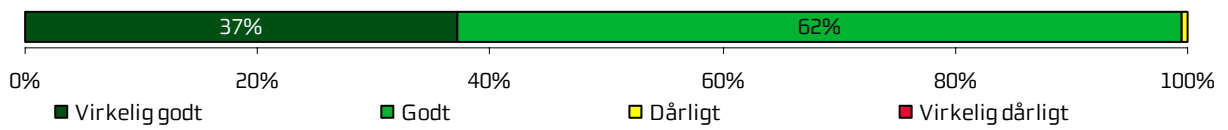
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=185)



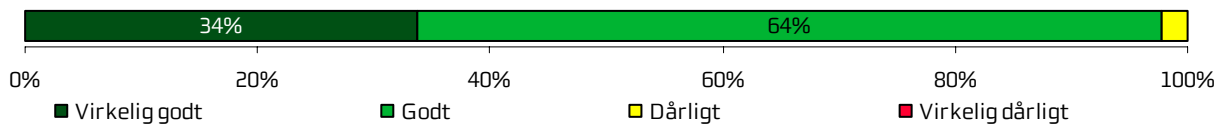
Samlet indtryk af besøg (n=194)



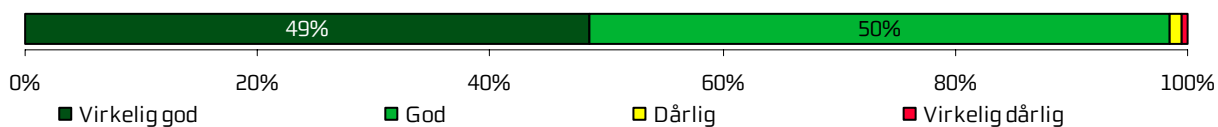
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	95 %	100 %	89 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	95 % *	100 %	91 % *	98 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

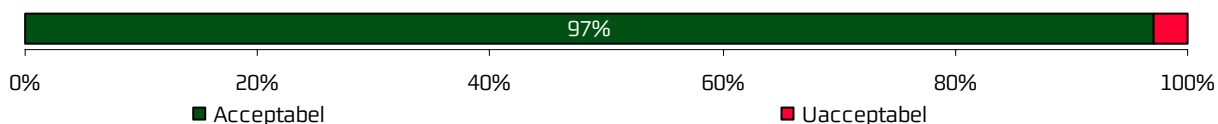
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=184)



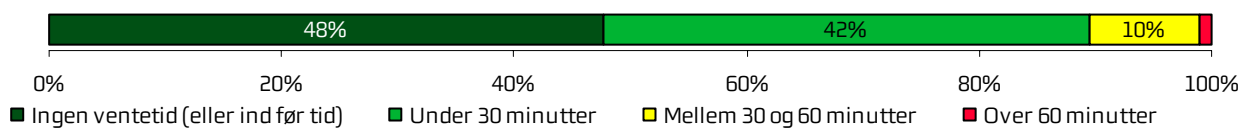
Oplevelse af modtagelsen (n=200)



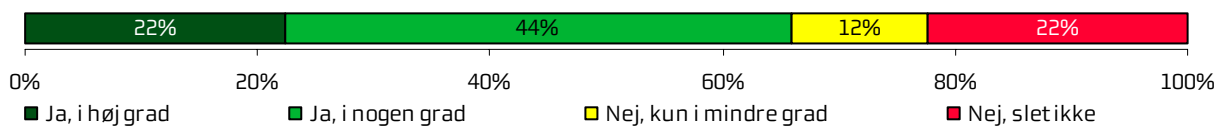
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=134)



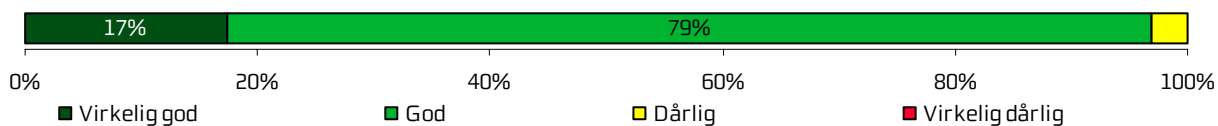
Længde af ventetid i venteværelse (n=189)



Information om ventetid ved fremmøde (n=94)



Indretningen i venteværelset (n=189)

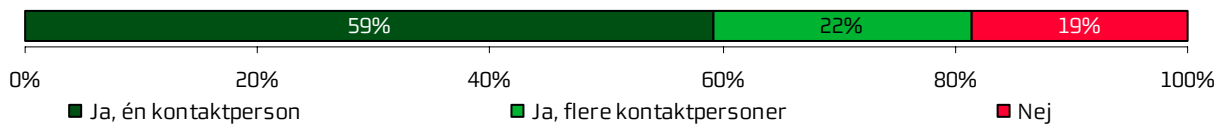




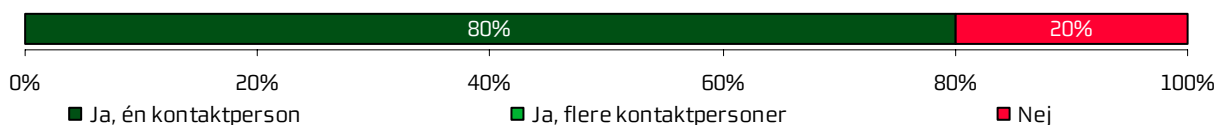
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		98 %	-	100 %	89 % *	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	91 % *	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		97 %	-	100 %	82 % *	92 % *
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?		66 %	56 %	72 %	28 % *	47 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		97 %	93 %	96 %	79 % *	88 % *

## Personale

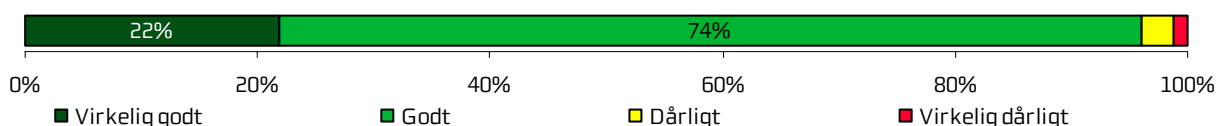
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=54)



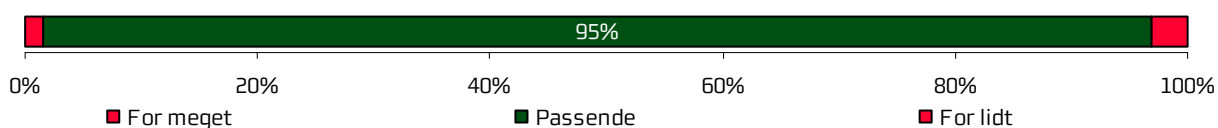
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=10)



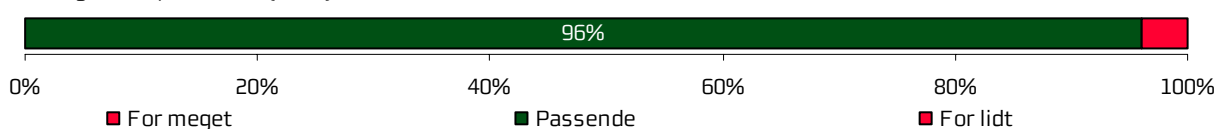
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=174)



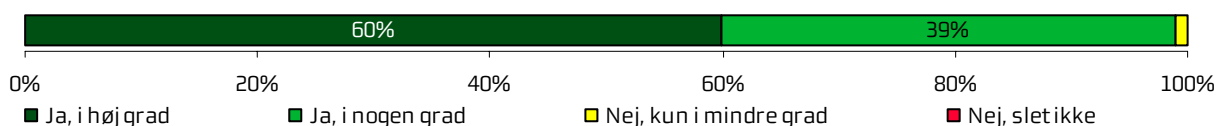
Medinddragelse af patienter (n=193)



Medinddragelse af pårørende (n=99)



Personalet lyttede med interesse (n=182)



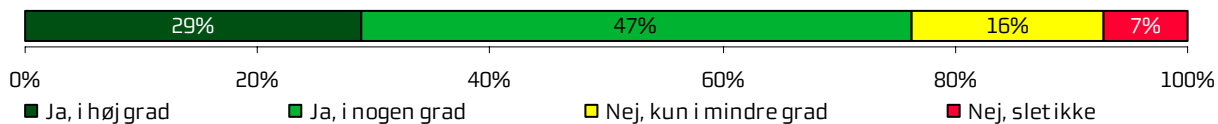
Personalet var gode til deres fag (n=184)



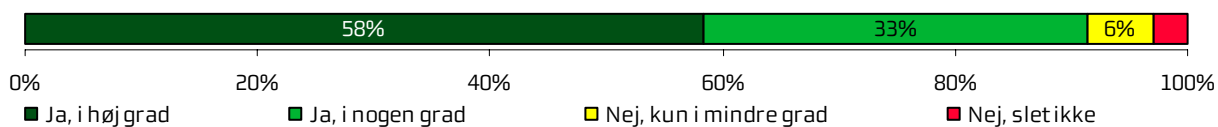
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		81 %	74 %	91 % *	72 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		80 %	-	95 %	60 %	83 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	89 % *	98 %	89 % *	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	89 % *	98 %	88 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	78 % *	100 %	88 % *	93 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	93 % *	100 %	89 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	97 %	100 %	95 % *	99 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

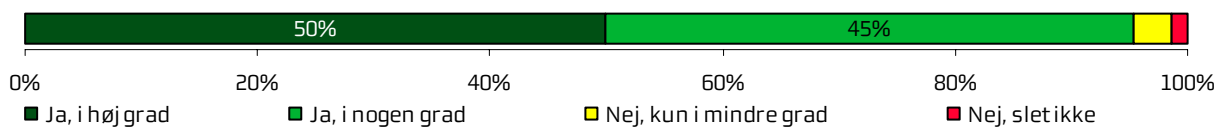
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=194)



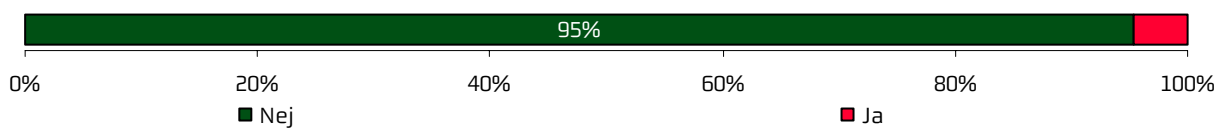
Behandlingen levede op til forventninger (n=173)



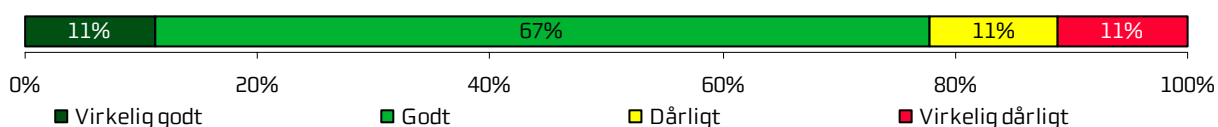
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=152)



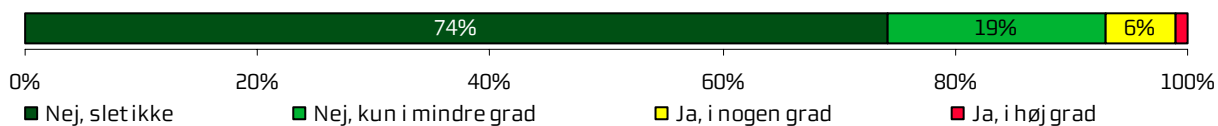
Fejl i forbindelse med besøg (n=194)



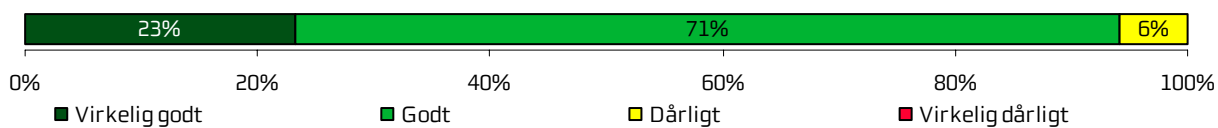
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=182)



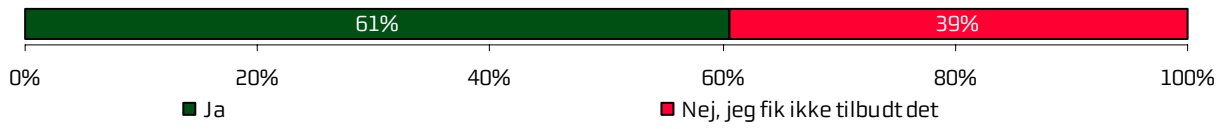
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=103)



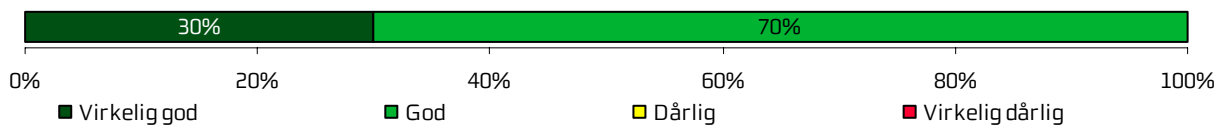
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		76 %	87 % *	98 % *	80 %	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	87 %	100 % *	81 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	93 %	100 %	89 % *	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	-	99 %	83 % *	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		78 %	-	100 %	80 %	89 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		93 %	85 % *	96 %	73 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		94 %	85 %	100 %	83 %	94 %

## Information

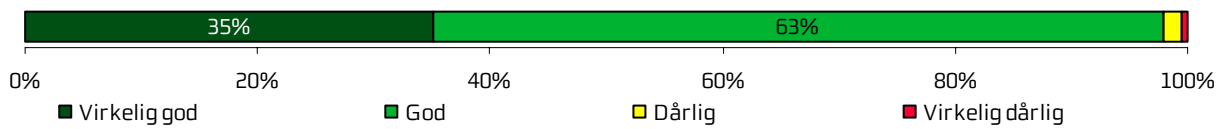
Modtaget skriftlig information (n=150)



Vurdering af skriftlig information (n=87)



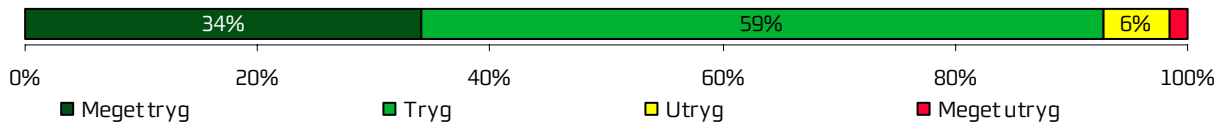
Vurdering af mundtlig information (n=191)



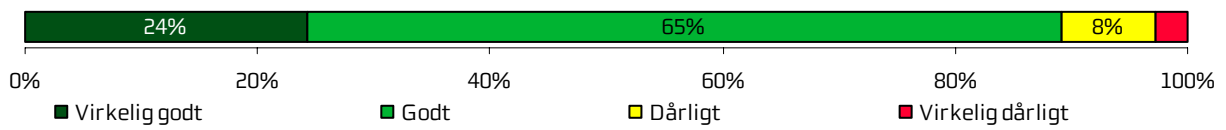
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		61 %	-	99 % *	56 %	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	98 %	100 %	93 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	94 %	100 %	90 % *	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

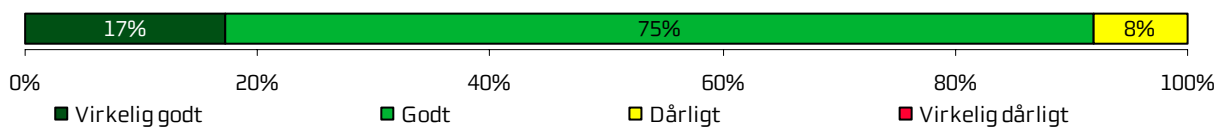
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=194)



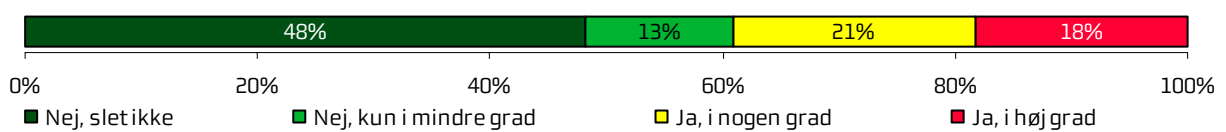
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=99)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=164)

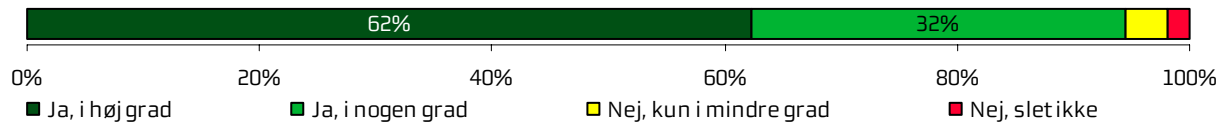




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	88 %	100 %	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	78 %	98 %	76 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	84 %	91 %	71 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		61 %	64 %	91 % *	51 %	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=162)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		94 %	90 %	100 % *	83 % *	96 %



## Bilag 1: Kommentarsamling

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

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

### Karkirurgisk Ambulatorium, Hjerter-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus




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

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Finder det mærkeligt, at hverken ens læge eller en selv får besked på, hvad MR-scanningen viser. Ved godt, det nok ikke hører hjemme her, men Karkirurgisk henviste til MR-scanningen.	Intet svar
2	Har kun været i ambulatoriet for at høre resultat af scanning, som jeg mener, var ok.	Intet svar
4	Blev forkælet af et sødt personale under hele indlæggelsen.	Godt
5	I det store hele er jeg godt tilfreds med den behandling, jeg har fået.	Godt
6	Har kun ros og tak til Skejby.	Virkelig godt
7	Ros til plejepersonalet - venlige og imødekommende. Lægerne har også været venlige, på nær en, som jeg fornemmede slet ikke havde sat sig ind i min sag inden mødet med ham.	Dårligt
8	Man har telefonisk ringet mig op for at høre, hvordan det går. Yderst fin service.	Virkelig godt
13	Jeg savner en effektiv kommunikation undersøgelsesstederne imellem [sygehusene]. Der skete først noget, da jeg selv tog kontakt []. Indbyrdes var der åbenbart ingen kommunikation.	Godt
14	For lang ventetid inden jeg blev kaldt ind.	Godt
16	Jeg vil være mere tryk, hvis jeg kom til kontrol ca. hvert halve år.	Dårligt
17	Ikke tilfreds med ventetiden fra den dato, at der blev besluttet, at der skulle foretages indgreb. For eksempel indkaldt til to næsten ens samtaler: Til den første samtale følte man, at lægen ikke havde forberedt sig godt nok. Men ellers kun positive ting fra ambulatoriet.	Godt
18	Jeg fik besked på at købe en kondicykel, hvilket var spild af penge, da jeg kun skulle bruge den i tre måneder.	Godt
19	Det er den bedst tænkelige afdeling at komme på.	Virkelig godt
20	Ok.	Godt
21	Det var spild af lægens og min tid at blive kaldt til samtale, som kunne ordnes per brev eller gennem egen læge.	Godt
22	Tre henvisninger til specialister, men har kun været hos én ([siden efteråret]). Glemte mig, eller hvad?	Intet svar
23	Der gik alt for lang tid, fra jeg fik konstateret en [lidelse] til det blev besluttet, at jeg skulle til en samtale. En operation bare en uge i forvejen, kunne have sparet mig for seks ugers hospitalsophold og efterfølgende bivirkninger. Jeg synes, at personalet var virkelig kvalificeret. Derimod var den	Virkelig dårligt

manglende beslutning om operation meget ukvalificeret.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 28 | Fin-fin behandling. Jeg var virkelig beroliget, da jeg tog derfra. Fik gode råd af læge NN om, hvordan jeg kunne forbedre min livskvalitet, samt at hun gav min egen læge besked om forebyggende medicin.   | Virkelig godt |
| ✎ | 31 | En rigtig god oplevelse. Gik derfra lettet på trods af [komplikation].  | Godt          |
| ✎ | 32 | Lægen bør ikke efterlade en halvt afklædt kvinde på lejet for åben dør for at hente noget. Uetisk! Heldigvis kom en sygeplejerske styrtende ind og fik lukket døren. Godt, men det ville have været bedre, hvis hun var til stede under hele konsultationen.  | Intet svar    |
| ✎ | 33 | Oplys om ventetid.  | Godt          |
| ✎ | 34 | Altid flinke. Kan ikke gøres bedre.   | Godt          |
| ✎ | 35 | Personalet er bemærkelsesværdigt imødekommende. Venteværelset mangler varieret/aktuelt læsestof. Når man kommer ofte, er "Jægerne" ligesom lidt for specifikt og visse af magasinerne er vistnok fra før " Anden verdenskrig"!  | Godt          |
| ✎ | 36 | Jeg synes, jeg har fået en rigtig god behandling og er meget taknemmelig, alle gør jo det bedste, de kan, for patienterne.  | Virkelig godt |
| ✎ | 40 | Jeg har fået en fin og god behandling hele vejen igennem mit sygdomsforløb.   | Virkelig godt |
| ✎ | 41 | De skal gøre mere, hvis man ikke kan tåle den medicin man skal tage. Jeg fik forstoppelse og blev indlagt akut med udslæt og forstoppelse pga. de nye tabletter, som jeg ikke kunne tåle. Jeg fik efterfølgende hjertestop, og måtte genoplives otte gange, og jeg måtte efterfølgende døje med forstoppelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 43 | Årsag og virkninger. Kost og motion. Diabetesmedicin. Eventuelt dialyse [i lang tid].   | Godt          |
| ✎ | 44 | Ambulatoriet har indtil nu opfyldt det, jeg forventede. Men jeg vil lige sige, venteværelset er jo ikke noget at skrive hjem om.  | Godt          |
| ✎ | 45 | Blev kørt hjem uden operation. Jeg blev kørt på operationsgangen, hvorefter operationen blev aflyst.  | Dårligt       |
| ✎ | 47 | Er dejligt, smilende personale. En særlig tak til NN. Altid glad og engageret.  | Godt          |
| ✎ | 49 | Skuffet over, at det lovede resultat ikke var tilsendt sygeafdelingen på andet sygehus, da jeg rykkede for behandling - efter en måneds ventetid!   | Godt          |
| ✎ | 52 | Personalet virkede beroligende på mig.  | Virkelig godt |
| ✎ | 54 | Det var fint.   | Virkelig godt |
| ✎ | 55 | Det ville være ønskeligt om man kunne modtage resultatet af undersøgelse per telefon eller brev. Det er langt at skulle køre over 200 kilometer for en samtale af fem minutters varighed.   | Godt          |
| ✎ | 56 | Jeg har ikke noget at klage over.   | Godt          |








## Bilag 1

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 57 | Har kun godt at sige om ambulatoriet. Har været godt tilfreds.   | Virkelig godt |
|  | 58 | Alt i alt en god oplevelse af, at personalet virkede professionelt med en god portion omsorg både for mig og mine pårørende. | Virkelig godt |
|  | 59 | Er meget tilfreds med hele forløbet.   | Virkelig godt |

















**Karkirurgisk Ambulatorium, Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus**



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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	6	Var godt informeret pr brev og telefon.	Virkelig godt
	8	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	23	I 2009 takkede jeg ja til at deltage i en Ph.d-undersøgelse af legemspulsåren. Der gik lang tid, før jeg blev indkaldt til undersøgelse.	Virkelig dårligt
	24	Ingen ventetid.	Virkelig godt
	42	Der var ingen information, da hun havde sovet over.	Godt
	52	Jeg var ængstelig og lidt nervøs.	Virkelig godt
	53	Mit første besøg var [i efteråret for et par år siden].	Virkelig godt

## Karkirurgisk Ambulatorium, Hjerter-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	7	Blev modtaget med venlighed.	Dårligt
	8	Yderst professionelt.	Virkelig godt
	9	Søde og rare samt venlige.	Virkelig godt
	11	De var søde, og jeg har kun godt at sige. God oplevelse!	Virkelig godt
	13	Megen hjælp og støtte fra især NN1 og NN2.	Godt
	23	Jeg blev modtaget af to sygeplejersker, som netop havde fået undervisning i håndscanning af hovedpulsåren (det virkede som om, jeg var den første, der blev scannet). Jeg fik at vide, [størrelsen på] hovedpulsåren, og at jeg ville blive indkaldt til en ny scanning. Efter ca. tre uger blev jeg indkaldt til en ny håndscanning, samme resultat []. Ny indkaldelse til CT-scanning tre uger senere, hvor legempulsåren var vokset []. Derefter fik jeg en indkaldelse til samtale [i sommers]. Uheldigvis indhentede skæbnen mig [dagen før]. Da jeg stod op om morgenen, fik jeg umanerlig ondt [] og kunne dårligt trække vejret. Jeg låste min fordør op og ringede 112, hvor jeg meddelte, at der var problemer med min legempulsåre. På alarmcentralen kunne de se, at jeg havde en aftale dagen efter. Der blev sendt både en almindelig- og en lægeambulance. Jeg mistede bevidstheden og vågnede først ved, at der stod to Falckreddere og en læge i mit soveværelse. Jeg blev kørt til Skejby Intensiv Afdeling, hvor jeg [blev opereret]. [Der opstod flere komplikationer med dertilhørende behandling].	Virkelig dårligt
	26	Venlige mennesker.	Virkelig godt
	27	Vi blev sendt til ambulatoriet efteråret [] om morgenen. Vi havde fået brev om mødetiden. Da vi kom, fik vi at vide, at det var en fejl, så vi kunne godt tage hjem igen. Billederne fra scanningen var ikke set på. Kørepenge kunne vi ikke få, da jeg ikke havde været under behandling.	Dårligt
	28	Jeg var "hunderød" for at komme derved. Men en rigtig sød sygeplejerske kunne berolige mig, og fortalte mig meget indgående, hvad der skulle ske. Jeg var positivt overrasket.	Virkelig godt
	29	Venlig atmosfære.	Godt
	30	På trods af at jeg kom for sent, blev jeg godt modtaget og kom straks til.	Intet svar
	31	God.	Godt
	48	Det virker lidt "kækt", at den læge, der modtager, starter med at spørge, om man er klar til, at få noget af benet amputeret, man kunne da starte med at sige goddag.	Godt
	52	Søde og rare og meget imødekommende.	Virkelig godt

-  57 Har kun godt at sige. Personalet meget omsorgsfuldt. Virkelig godt
-  59 Er meget tilfreds. Meget venlige. Virkelig godt

## Karkirurgisk Ambulatorium, Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
7	Jeg havde været til kontrol og fået at vide at jeg skulle have en ballonudvidelse i mit højre ben eller en operation. To uger efter kom der besked, at jeg skulle komme til kontrol samtale, og jeg ringede og spurgte hvad det var, for jeg mente, at jeg havde fået at vide, at jeg blev kaldt ind til enten det ene eller andet. Jeg fik at vide, at jeg skulle møde til kontrol, og da jeg kom. Kunne jeg fornemme, at lægerne ikke havde talt sammen, for den læge, der undersøgte mig, skulle bare mærke puls. Og kunne igen konstatere at jeg ville blive kaldt ind til ballonudvidelse eller operation. Jeg har svært ved at komme til Skejby, så dette besøg blev jeg meget irriteret over. Kunne være undgået, hvis lægerne havde talt sammen. Ellers har jeg fået en god behandling de andre gange, jeg har været til undersøgelse.	Virkelig dårligt
15	Manglende information angående blodprøver fremover!	Godt
25	Var indkaldt til forundersøgelse før operation, men personalet havde undervisningsdag, og det var jeg ikke blevet informeret om. Turen var stort set forgæves. Bor langt væk. Fik dog talt med en læge, men kunne ikke viderekspederes.	Godt
27	Jeg havde brev på at skulle møde [ i efteråret], men det var en fejl, så jeg måtte tage hjem igen.	Dårligt
33	Fra jeg var blevet kaldt ind og skulle skifte tøj, gik der halvanden time, hvor jeg bare sad og ventede.	Virkelig godt
35	Ansatt NN's besked til mig: "Aldrig pauser med [medicin] før ballonudvidelse". En anden afdelings besked til mig: "Pauser med [medicin i en uges tid] før ballonudvidelse, tag [anden medicin] i stedet!" Det opleves som en fejl, når man bliver sat i tvivl om, hvad der er rigtigt!	Intet svar
51	Er ikke færdig behandlet.	Intet svar









## Karkirurgisk Ambulatorium, Hjerter-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
7	Har en fornemmelse af, at lægerne ikke altid taler sammen inden undersøgelse.	Dårligt
10	Det sidste besøg hos lægen varede TO MINUTTER. Jeg var chokeret.	Godt
12	Jeg havde fået lovet digital målinger i ben og fødder på [sygehus 1]. Det var man ikke klar over på [sygehus 2].	Virkelig godt
13	Dårligt fra andre sygehuse - nærmest ingen kommer, før jeg fik fat i ansat NN, Skejby.	Godt
17	Undersøgelse af hjerte og lunger på Viborg sygehus kunne godt have forgået samme dag, så man kunne have undgået en ekstra køretur.	Godt
20	Man har indtryk af, at hver afdeling passer sit.	Godt
25	Havde en uheldig operation. Efterfølgende har jeg blot fået at vide, at jeg var orienteret om risikofaktorer. Hvis jeg havde vidst, hvordan det var gået her efter operationen, ville jeg aldrig være blevet opereret. Har været inde i ambulatoriet flere gange efter operationen, men har aldrig set den læge, der opererede.	Godt
31	Forløb godt.	Godt
35	Når man behandles på forskellige afdelinger, mangler man en person, som kan bevare overblikket og koordinere, forklare og berolige. Der er ikke altid styr på medicinen!	Godt
38	Det indgreb, som blev foretaget har ikke haft nogen effekt. Tværtimod.	Godt
43	Kontaktede Herning Sygehus, da man manglede grundlaget - årsag og virkning.	Godt
46	Nej.	Godt
50	Meget professionelt og tilfredsstillende.	Godt
52	Ja, i høj grad. Følte mig tryk under samtalen om videre forløb.	Virkelig godt

## Karkirurgisk Ambulatorium, Hjerter-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T, Skejby Sygehus

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	En meget kompetent læge, velinformerende, følte mig meget tryk.	Godt
	16	Jeg synes, der bliver fulgt for lidt op efter mit besøg på ambulatoriet.	Dårligt
	25	To gange har jeg fået at vide, at jeg skulle komme til kontrol efter x antal måneder, men jeg har ikke fået noget brev eller indkaldelse, før jeg selv reagerede. Det kan jeg godt finde ud af, men det kan alle formentlig ikke.	Godt
	29	Pga. lægens sommerferie var der lang ventetid mellem en aflyst undersøgelse og ny aftale.	Godt
	36	Har røget i [mange år]. Har ikke røget siden dag ét af mit nye liv.	Virkelig godt
	37	Jeg er overbevist om, at 50 års rygning og for lidt motion har forårsaget min sygdom. Mit ambulatoriebesøg skete over [flere] perioder med [få] års mellemrum. De to første gange blev jeg sendt hjem med opfordring om rygestop og daglig motion. Først [sidste] gang fik jeg kvalificeret behandling og tilbud om [undersøgelse] med efterfølgende []operation. Min tilfredshed og positive besvarelse beror udelukkende på min undersøgelse og behandlingen i det sidste forløbne år.	Virkelig godt
	39	Jeg har været til undersøgelser/kontrol på Skejby. Både før og efter operationen. Kun sidste gang til kontrol følte jeg, at lægen ikke var særlig interesseret i min tilstand. Kom med luftige svar.	Virkelig godt
	53	CT-scanning []. [Tre uger senere] samtale om CT-scanningen! Er blevet indkaldt til [en måned efter] en kontraundersøgelse [], eventuelt suppleret med [operation]!	Virkelig godt