

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

B-AMB.

**Hjerteremedicinsk Afdeling B
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	257
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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.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).

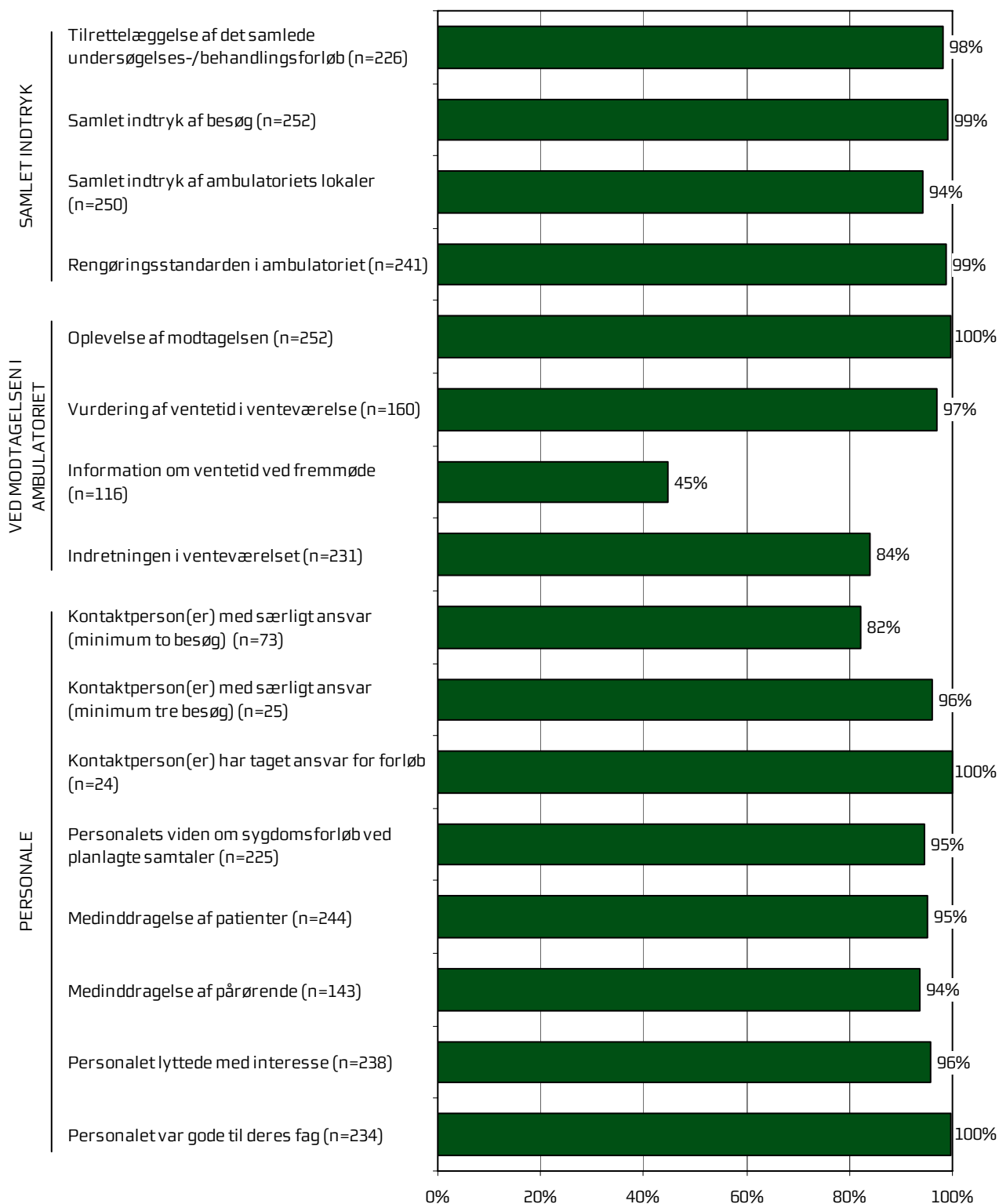
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

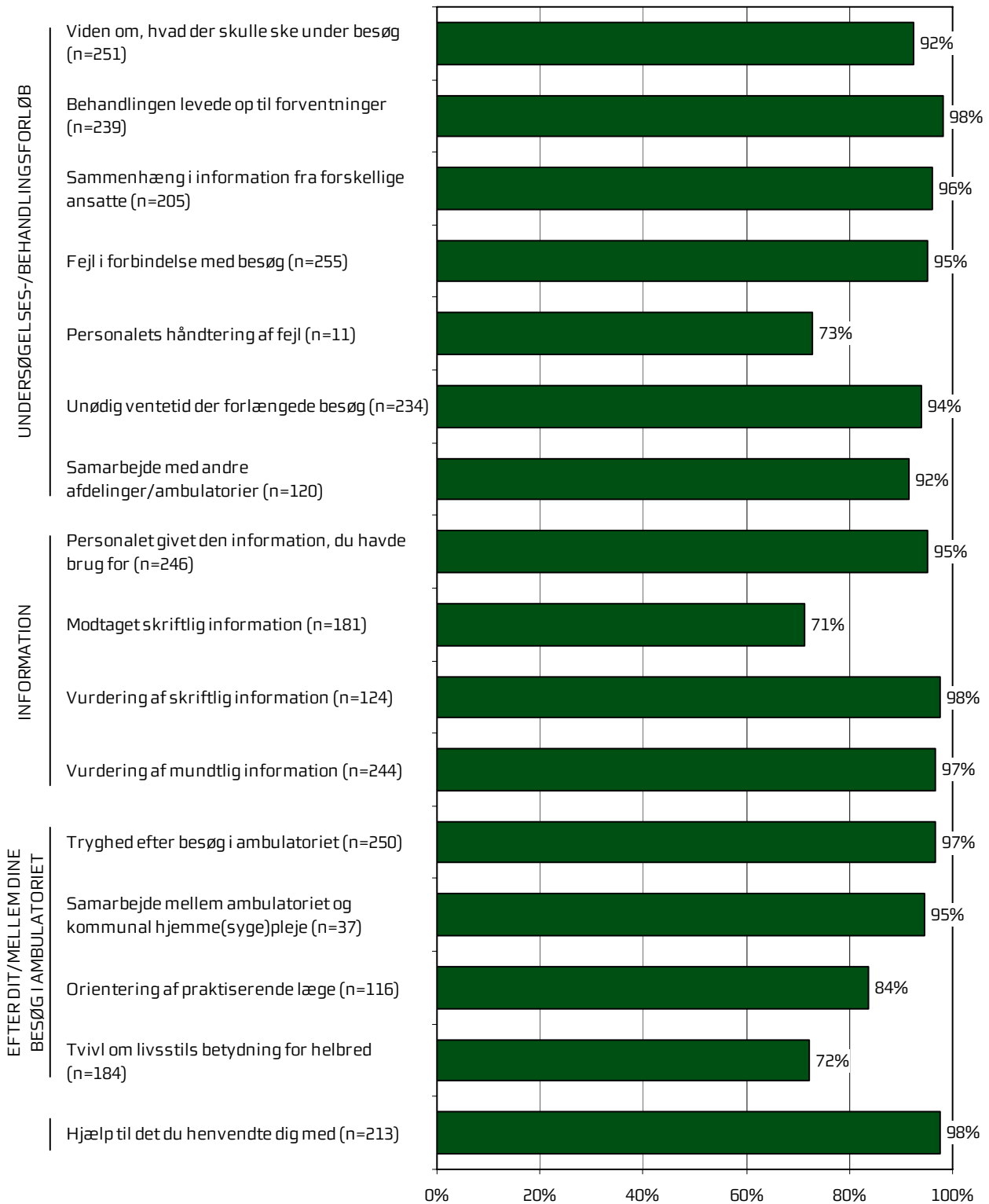
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Hjertemedicinsk Ambulatorium B

2009-tallet er for: Hjertemedicinsk Ambulatorium B

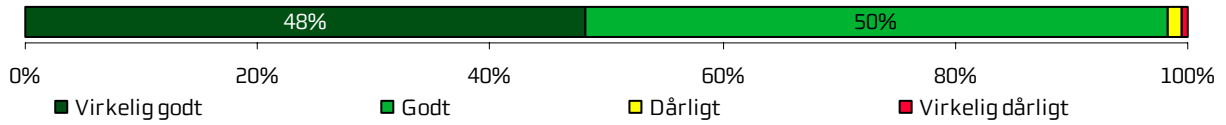
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

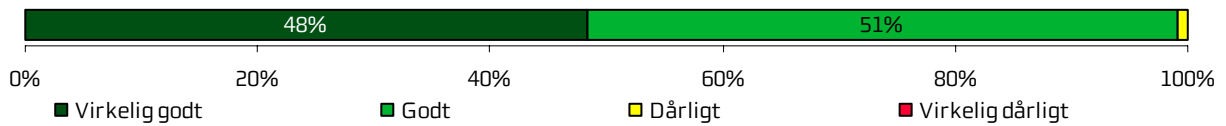
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

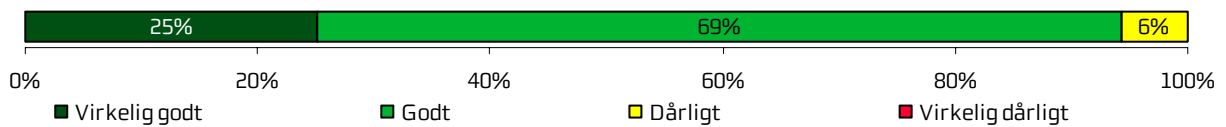
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=226)



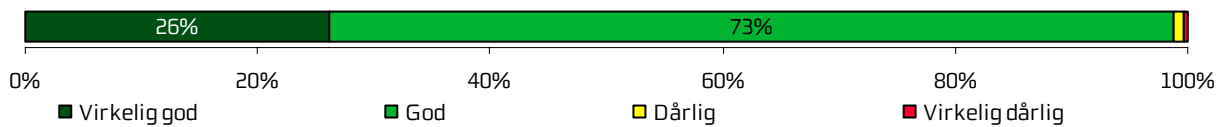
Samlet indtryk af besøg (n=252)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=250)



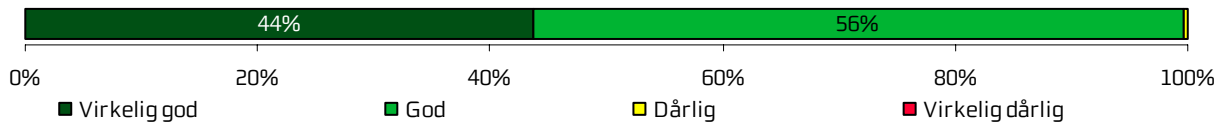
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=241)



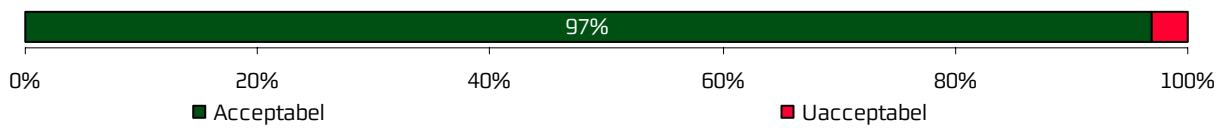
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	99 %	98 %	100 % *	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	100 %	98 %	100 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	-	-	100 % *	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	91 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=252)



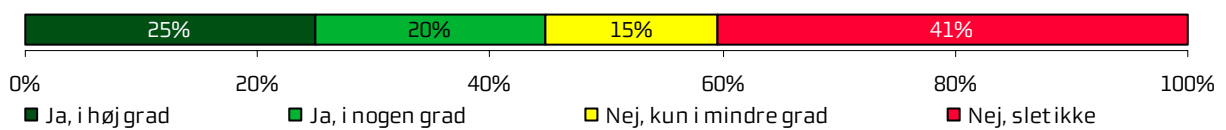
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=160)



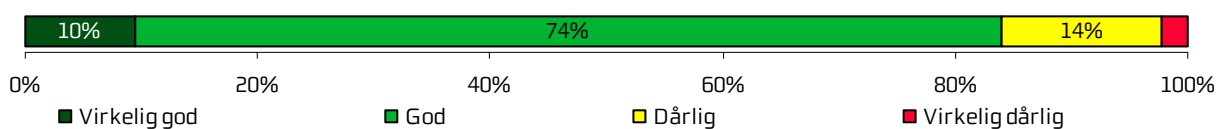
Længde af ventetid i venteværelse (n=246)



Information om ventetid ved fremmøde (n=116)



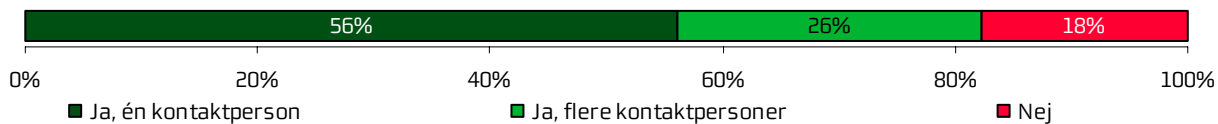
Indretningen i venteværelset (n=231)



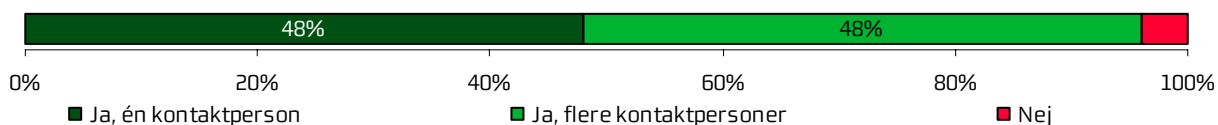
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	98 %	100 %	100 %	92 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	92 % *	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	45 %	54 %	49 %	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	87 %	76 % *	97 % *	57 % *	80 % *

Personale

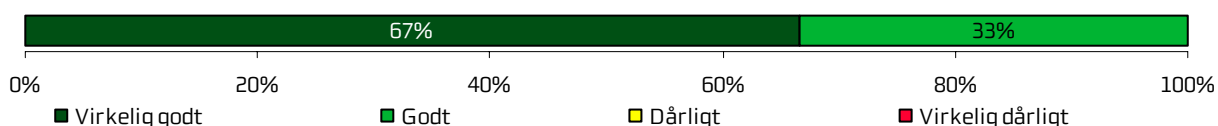
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=73)



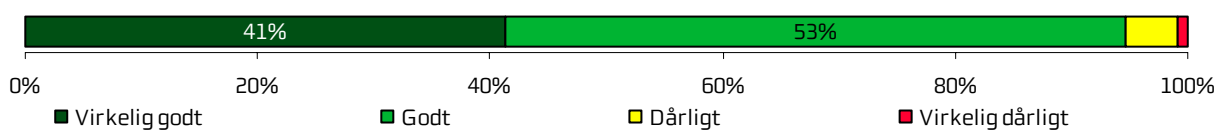
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=25)



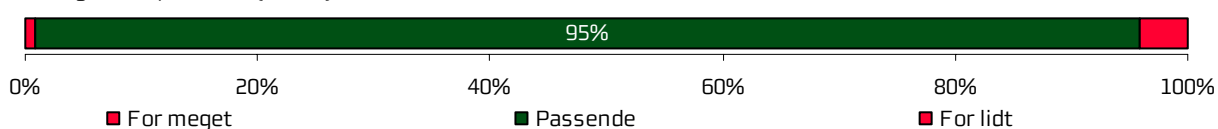
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=24)



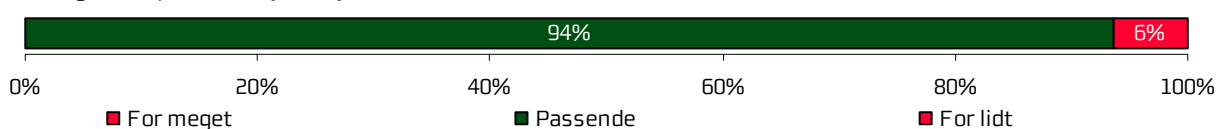
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=225)



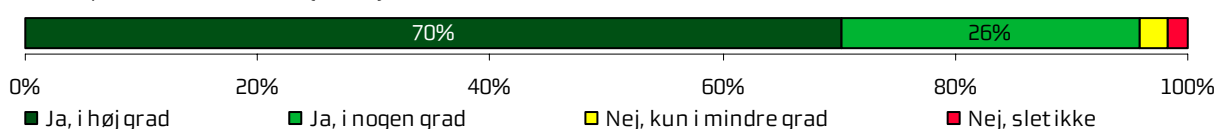
Medinddragelse af patienter (n=244)



Medinddragelse af pårørende (n=143)



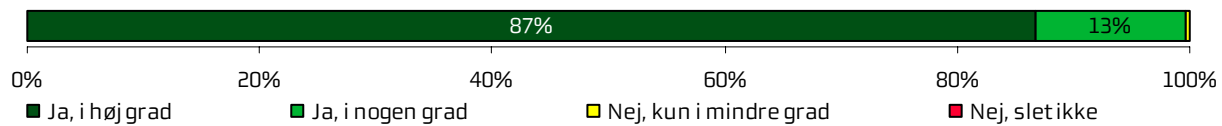
Personalet lyttede med interesse (n=238)



	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)	82 %	85 %	81 %	100 % *	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	96 %	84 %	-	100 %	57 % *	77 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	96 %	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	92 %	96 %	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	95 %	96 %	100 % *	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	98 %	97 %	100 % *	89 % *	96 % *

Personale (fortsat)

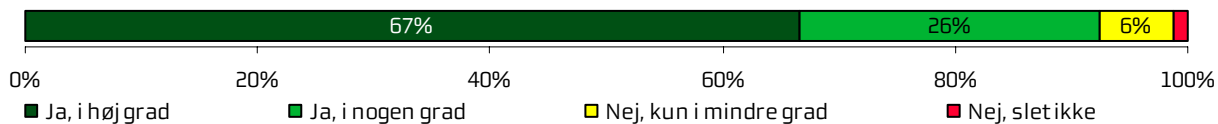
Personalet var gode til deres fag (n=234)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 %	99 %	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

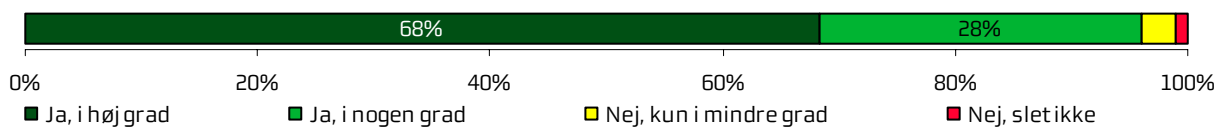
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=251)



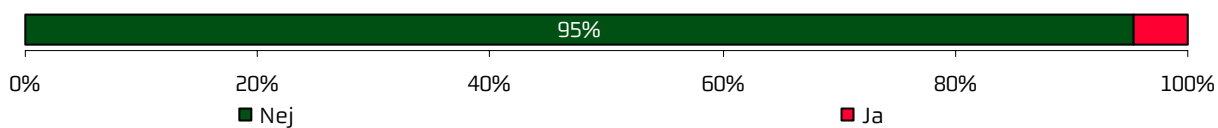
Behandlingen levede op til forventninger (n=239)



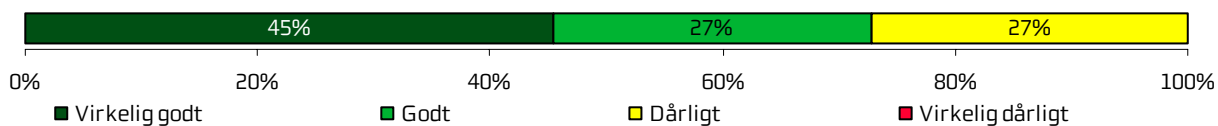
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=205)



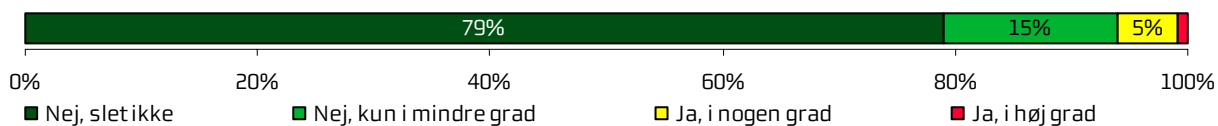
Fejl i forbindelse med besøg (n=255)



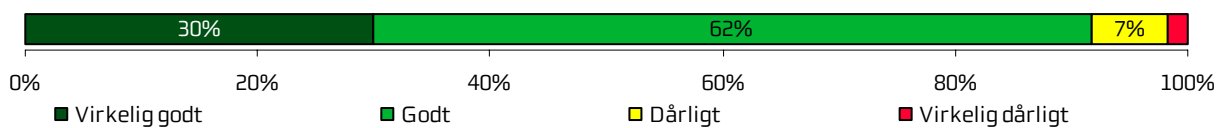
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=234)



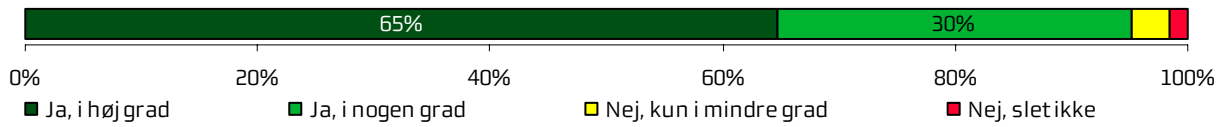
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=120)



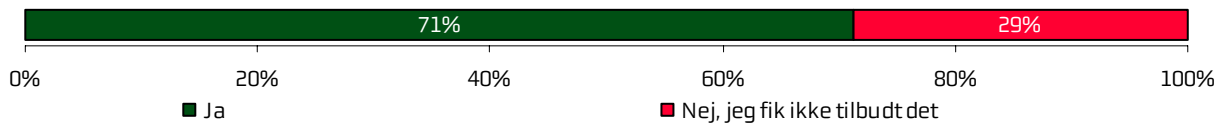
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	94 %	94 %	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	96 %	98 %	100 % *	81 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	96 %	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	93 %	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73 %	93 %	-	81 %	52 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94 %	89 % *	88 % *	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	96 %	100 % *	81 % *	92 % *

Information

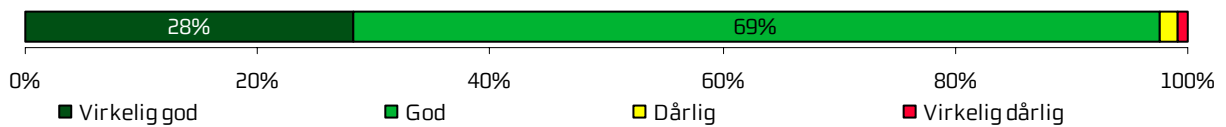
Personalet givet den information, du havde brug for (n=246)



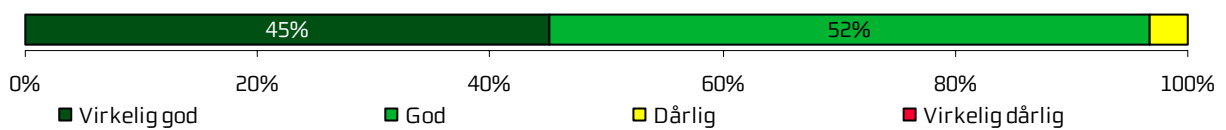
Modtaget skriftlig information (n=181)



Vurdering af skriftlig information (n=124)



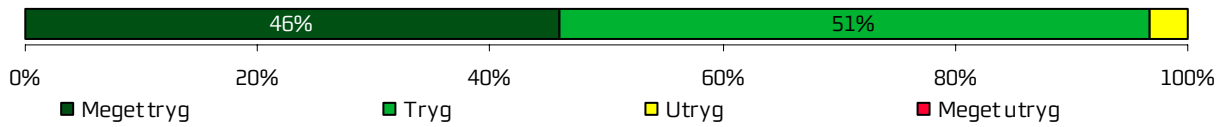
Vurdering af mundtlig information (n=244)



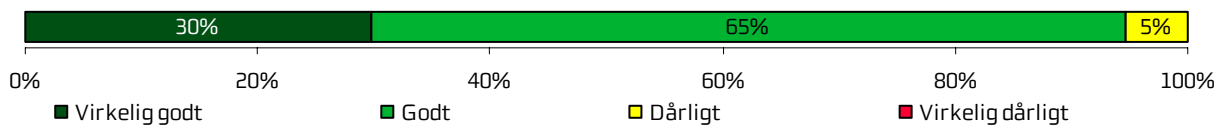
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	71 %	76 %	-	100 % *	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 %	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	98 %	97 %	100 % *	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

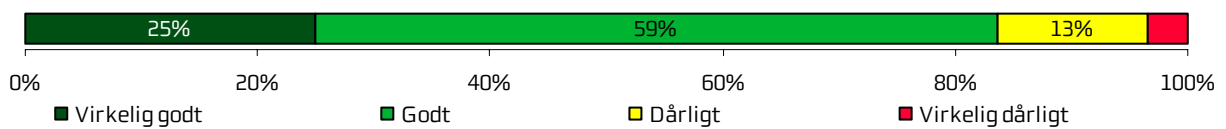
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=250)



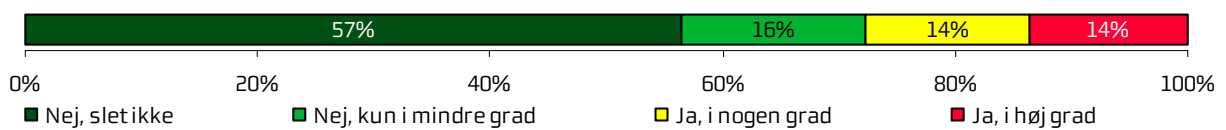
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=116)



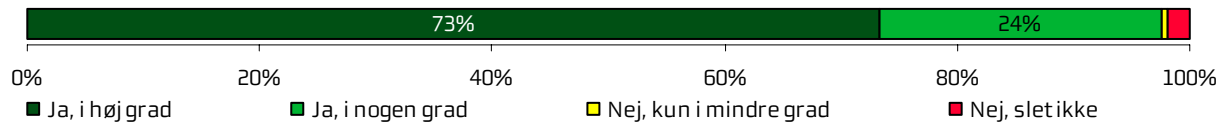
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=184)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	94 % *	100 % *	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	92 %	83 % *	100 %	77 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	90 %	90 %	96 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	74 %	76 %	91 % *	54 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=213)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	98 %	97 %	100 % *	86 % *	95 % *

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.

B-AMB.**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - B-AMB.	Modtagelsen
1	Der var en halv times ventetid fa morgenstunden [].	God
3	Det var en god oplevelse.	Virkelig god
4	Dejlig oplevelse.	Virkelig god
7	Kompetent! AKUT modtagelse.	Virkelig god
9	Jeg synes, det er et meget behageligt personale, og man føler sig taget godt af.	God
17	Fin.	God
19	Der var forsinkelse, men fik en god forklaring, så o.k. :-)	God
21	Både før indlæggelsen og senere, har modtagelsen været beundringsværdig.	Virkelig god
23	Vores besøg på ambulatoriet har været utrolig godt.	Virkelig god
24	Altid en sød og veloplagt sygeplejerske, der tager imod.	Virkelig god
25	Parkeringsforholdene er et stort problem som kan medføre forsinkelser.	Virkelig god
26	Venlig, elskværdig, hjalp mig godt tilrette.	Virkelig god
28	Meget lang ventetid for et [lille] barn.	God
29	OK	God
30	Især sygeplejerskerne er meget imødekommende og søde.	Virkelig god
32	Jeg var tilsagt til [om morgenen]. [Tidligt om morgenen] startede jeg med patientbefordringen [], og [noget tid senere] var jeg i Skejby. [Lidt senere] blev jeg kaldt ind til undersøgelse af min pacemaker af en meget venlig sygeplejerske. [Ti minutter senere] var jeg færdig. [Over to timer senere] var jeg tilbage [i den by, hvor jeg kørte fra om morgenen]. En undersøgelse på TI MINUTTER varede altså [over fire timer].	God
34	Den kunne godt være bedre.	God
35	Kompetente og venlige mennesker.	Virkelig god
41	Altid venlig og imødekommende, og så er det altid til den aftale tid. Stor ros til en travl afdeling.	Virkelig god
43	Meget flinke.	Virkelig god
44	Jeg er altid blevet godt modtaget på ambulatoriet. Jeg synes, at det har været dejligt, at jeg næsten [hver gang] er blevet modtaget af samme sygeplejerske.	Virkelig god
48	Nej, det var godt nok.	Virkelig god
53	Ok.	God
56	Flink og rar betjening. God service. Alt i alt god betjening.	Virkelig god
58	Venteværelse for lille.	Virkelig god
60	Altid godt modtaget.	God
64	Jeg kom med ambulance direkte ind til undersøgelse for en blodprop [].	God

- | | | |
|---|--|--------------|
| ✎ | 70 Vi får en rigtig god modtagelse hver gang, vi kommer, der er altid en sygeplejerske lige kommer og hilser, og vi kommer ind før eller til tiden hver gang, så det er en positiv oplevelse, det skal de ha' ros for. | Virkelig god |
| ✎ | 72 Patienten kommer til kontrol for pacemaker, er [handicappet og gammel]. | Virkelig god |
| ✎ | 73 Jeg blev overført fra en anden afdeling, da man her fandt min hjerterytme ustabil. Min tilgang til modtagelsen var derfor måske lidt anderledes, men det var en særdeles god modtagelse, jeg fik. | Virkelig god |
| ✎ | 77 Kun kontrol af pacemaker. | Virkelig god |
| ✎ | 78 Ikke andet end at folk er smilende og meget imødekommende. De får én til at føle sig meget velkommen og slet ikke til besvær. | Virkelig god |
| ✎ | 81 Super. | Virkelig god |
| ✎ | 82 Jeg havde glemt min aftale og ringede derfor for at høre, om de kunne tage mig. Meget hjælpsom. Jeg ankom og blev hjulpet direkte til undersøgelsen. | Virkelig god |
| ✎ | 84 Personalet både ved skranken, rengøringspersonale og andre er smilende og altid hjælpsomme. | Virkelig god |
| ✎ | 86 En enkel procedure, da der, for mit vedkommende, er tale om et årligt tjek af pacemaker. | God |
| ✎ | 88 Folk var venlige og smilende. | Virkelig god |
| ✎ | 90 Jeg fik en smilende og venlig modtagelse. | Virkelig god |
| ✎ | 93 Venlig, men LIDT afvisende, da jeg havde et særønske. | God |

B-AMB.**Hvilke(n) fejl oplevede du?**












ID	Kommentarer - B-AMB.	Fejlhåndtering
3	Jeg skulle hasteopereres, men lægen havde glemt et kryds, så det gav efterfølgende lidt bøvl (indtil det blev opdaget).	Godt
6	Forkert medicinering.	Virkelig godt
13	Indkaldelsen talte om to undersøgelser, der blev slået sammen, hvorfor undersøgelsen blev udsat. Reelt var der kun tale om en undersøgelse, udsættelsen altså overflødig. Jeg fik ved ankomst at vide, at jeg skulle have [en scanning]. Det forstår jeg ikke, da jeg allerede havde fået udført [en scanning]. Det viste sig at være en fejl. Jeg skulle have [scannet noget andet]. En ihærdig sygeplejerske fik dog udredt fejlen.	Virkelig godt
36	[Rutinekontrol]. Læge var uinteresseret i alt. Jeg plejer at skulle fortælle om min tilstand. Det gad han ikke høre, og gik midt i det hele. Ville heller ikke se mit medicinkort. Meget dårlig oplevelse. Første gang i seks år.	Intet svar
44	Blev ikke dækket nok ind af min medicin.	Virkelig godt
47	Havde en aftale i [ambulatoriet] bagefter, hvilket lige pludselig var før, hvilket vi ikke vidste.	Dårligt
51	For lidt indsigt i journalen for før i tiden. Jeg må ofte fortælle om tidligere undersøgelser og om resultatet af disse. Det burde de have læst i journalen inden mit besøg.	Godt
52	Noget af udstyret kunne ikke sidde ordentligt fast.	Virkelig godt
57	Undersøgelse af bagsiden af hjertet blev aflyst. Jeg blev spurgt, hvilket medicin, jeg ikke kunne tåle. Jeg svarede [medicinform], fordi jeg under andre behandlinger på andet sygehus blev virkelig dårlig (narkose), og en mislykket infektion i håndleddet. Derefter blev behandlingen aflyst, og jeg fik en udvendig scanning af hjerteklappen. Meget lidt information under behandlingen.	Godt
67	Lægen havde ikke læst journalen, inden jeg kom ind. Måtte selv fortælle, hvad årsagen var.	Dårligt
83	Tvivl, om det var min hjerteoptagelse, der blev vurderet, pga. uoverensstemmelse med dato på anfald på optagelsen.	Dårligt
90	Personalet er utroligt venligt og engageret. Så man føler sig virkelig i gode hænder.	Intet svar
91	Man havde glemt at underrette mig om, at man havde ændret mit mødetidspunkt.	Virkelig godt

B-AMB.**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - B-AMB.	Samlet indtryk
2	Jeg har kun været på ambulatoriet [få] gange. Søde og venlige mennesker, men jeg forlod stedet uden en fornemmelse af, hvad der så skulle ske. Kontrol? Person, jeg kunne træffe, hvis der opstod problemer, tvivl osv.?	Godt
5	Jeg har altid fået en god behandling.	Godt
7	Logistikken helt i top!	Virkelig godt
13	Jeg har været til temmelig mange undersøgelser. Det er lidt svært at forstå sammenhængen. Desuden synes jeg, at det er svært at få besked om resultater af undersøgelser, som ambulatoriet har sendt mig til andre steder. Fået [lidelse] i forbindelse med [undersøgelse på andet sygehus]. Ualmindelig lang ventetid på at få nummer på dette, selvom det generer. Ventetid på [undersøgelse af denne lidelse] ca. 6 måneder.	Godt
16	Vi bliver altid mødt af venlige og dygtige læger og sundhedspersonale i det hele taget. Skejby er et SUPER GODT sygehus, både mht. indretning og fagpersonale!	Virkelig godt
20	Vores søn blev opereret [], da han var [meget lille]. Vi fandt alt personale yderst kompetent, søde og imødekommende UNDTAGEN i den afdeling, hvor vores søn skulle have taget blodprøver mm. inden operationen. Sekretæren brasede ind og var tydeligvis sur, noget med at hun snart ville have pause. Hun smækkede med døren, da hun gik. En ældre sygeplejerske/laborant undskyldte. Den unge mand, der skulle lave prøverne, trængte også til pause, var sur, meget lidt imødekommende og havde ikke styr på forskellige ting i forhold til de prøver, han skulle lave. Det endte med, han gik, og den ældre erfarne, og søde, sygeplejerske/laborant fik hjælp af en ung kvinde til at lave prøverne, og vi følte os igen trygge. Det var en rigtig træls start på et indlæggelsesforløb, som vi i forvejen var nervøse og bekymrede over, og ikke acceptabelt, når man står med et lille barn []. Den afdeling bør få kigget på deres arbejdsmiljø.	Virkelig godt
23	Vi blev faktisk utroligt overraskede over den gode behandling, information, personalet osv. Alt var utroligt godt og tilfredsstillende. Utroligt godt behandlingsforløb, dygtige læger og smilende sygeplejersker. Mere end vores forventninger. Det kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
25	Jeg har kun oplevet en professionel og venlig behandling.	Virkelig godt
29	En overlæge oplyste, at han var stresset i dag, fordi han havde brugt lang tid på at finde nogle kabler til noget udstyr. "Det kan ikke passe, at der ikke er billigere folk til at finde det", sagde han, og det er jeg nok enig i.	Godt
31	Det drejede sig om en enkelt kortvarig undersøgelse, og vi var blevet informeret om forløbet/undersøgelsen pr. brev, så vi følte os alt i alt trygge ved undersøgelsen. Altså var det en rigtig fin oplevelse. Både for os som forældre og for vores søn, der pga. de uddybende informationer var velforberejdet.	Virkelig godt
34	Det er jo ikke personalet, jeg ønsker at kritisere, men de har bare ikke tid nok, man føler, man skal være ude, inden man nåede at komme ind. Så glemmer man nemt sine spørgsmål.	Godt
35	Der var styr på det hele.	Virkelig godt
36	Angående kontrol af pacemaker: UG til ham, som tog sig af mig og forklarede.	Godt
37	Vi møder ikke så mange forskellige personaler, da vi er heldige at møde samme læge hvert år. Det letter kommunikationen betydeligt. Det er en stor luksus at møde den samme læge hvert år, og hvis det er muligt for andre, kan det meget varmt anbefales.	Godt
42	Det undrede mig, at der ikke var kontakt til hjemmemonitoreringsenheden, da der var tale om undersøgelse vedrørende pacemaker.	Virkelig godt
54	Jeg har oplevet, at læge NN IKKE lyttede til mig. Han har lavet et referat, der er fuld af fejl. Det har haft meget store konsekvenser for mig, da sygedagpengekontoet tror, at jeg er hypokon-	Intet svar

Bilag 1





der og bare skal motiveres for at blive rask. Udover at han ikke lyttede, synes jeg, at han talte ned til mig. Alt andet personale var jeg meget tilfreds med. :)

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 56 | Altid perfekt. Skejby. | Godt |
|  | 65 | Har været i forløb i mange år, så kender rutiner og personale :) | Virkelig godt |
|  | 67 | Ca. tre måneders ventetid. Blev indkaldt [i sommeren] og har endnu ikke fået svar, og [det er flere måneder siden]. | Godt |
|  | 68 | Vi havde en fin scanning af patientens hjerte, og vi fik endvidere en scanning af [forældrenes] hjerter i samme forbindelse. Der var forståelse for dette ønske, og vi oplevede ingen modstand i forhold til dette. I det hele taget har vi næsten udelukkende oplevet imødekomme, professionelt og kompetent personale på Skejby's hjerteafdelinger. Ved efterfølgende kontrol på andet sygehus fremgik det tilsyneladende ikke af de fremsendte papirer fra Skejby, at patienten eksempelvis var trappet ud af hjertemedicin (blodtryksnedsættende). Kommunikationen eller mangel på samme mellem sygehusene virker umiddelbart som det eneste ankepunkt, jeg kan komme på. | Virkelig godt |
|  | 71 | Jeg følte mig rigtig godt tilpas sammen med den sygeplejerske, som jeg anså for at være kontaktpersonen. | Virkelig godt |
|  | 73 | Jeg har fået en særdeles god behandling, men resultatet/konsekvensen af undersøgelsen var lægerne fra den ene afdeling og den anden afdeling ikke enige i. Med hensyn til, om det var forsvarligt for mig fortsat at være [donor]. | Virkelig godt |
|  | 74 | Jeg var til kontroljek vedr. pacemaker. Havde selv bedt om det pga. gener. Havde en rigtig god oplevelse, der gav tryghed, i modsætning til første besøg efter operationen, hvor det virkede lidt utrygt, fordi min pacemaker var en ny model for personalet. | Godt |
|  | 76 | Jeg er godt tilfreds og tryk ved min behandling. | Godt |
|  | 89 | Har ikke opdaget nogen fejl og er altid blevet godt [behandlet]. Tak for det. | Godt |
|  | 90 | Jeg synes, man skal oplyse om, hvad der skal ske, når man får en indkaldelse. | Virkelig godt |
|  | 92 | Var virkelig godt. | Virkelig godt |

B-AMB.**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - B-AMB.	Samlet indtryk
2	Blev løbende informeret i ambulatoriet.	Godt
9	Meget god.	Godt
13	Dårlig information om undersøgelsesresultater fra andre afdelinger/sygehuse.	Godt
14	Jeg fik efter undersøgelsen mundtlig information om resultatet og mener, at jeg blev lovet skriftlig information også. Det har jeg ikke fået.	Virkelig godt
18	Jeg får indkaldelse til undersøgelse en gang om året. Det er meget ukompliceret. Jeg har ikke brug for yderligere information og opfølgning.	Godt
19	Det brev, jeg fik, var meget lægefagligt, og det efterlod mig i tvivl om, hvorvidt jeg var ok eller ej! Brevet fra min egen speciallæge var langt mere informativt.	Godt
20	Vi fik bogen om medfødte hjertefejl under indlæggelsen på A7. Den kunne vi med fordel have fået allerede, da patienten var til forundersøgelse i ambulatoriet, hvor det blev besluttet, at han skulle opereres.	Virkelig godt
22	Jeg skulle komme til samtale angående min sygdom. Ind kom en ung læge. Han havde læst om mig, og set, hvor gammel jeg var. Han talte ned til mig, og talte, som om jeg var et barn. Hvor er det nedværdigende.	Dårligt
23	Selve informationen før, under og efter vores besøg har været uddybende og forståelig.	Virkelig godt
30	Vi fik kun lidt skriftlig information, snarere en henvisning til nettet, men det var også ok.	Virkelig godt
34	De har for travlt. Man føler ikke, man er noget værd.	Godt
36	God: [information]. Drejer sig kun om kontrol af []. LÆGEN var stresset og ubehagelig.	Godt
38	Jeg hører til typen, der spørger, hvis jeg er i tvivl.	Virkelig godt
44	De var gode til at tage sig tid til spørgsmål, så der ikke blev skabt unødvendig utryghed.	Godt
54	Dårlig, fordi NN ikke havde hørt efter, hvad jeg sagde. Derfor er hans vejledning ubrugelig for mig.	Intet svar
55	Overfladiske informationer.	Godt
56	Altid perfekt, Skejby. Top ti.	Godt
58	Jeg mangler den skriftlige information efter en operation, indlæggelse m.m. evt. per mail.	Virkelig godt
71	Jeg var virkelig glad og rørt over en læges kontakt kort efter MR-scanningen: Da jeg var ved at tage overtøjet på, kom han gående med raske skridt og et meget venligt udtryk. Han sagde, at jeg havde fine kranspulsårer, og at det kunne jeg være stolt over. Han sagde videre noget om [ting] svarende til min alder.	Virkelig godt
74	Ærlig og tryghedsskabende.	Godt
75	Vi er kommet i Børneambulatoriet i [mange] år og går til løbende kontrol. Vi får altid god information om sygdommens forløb samt de mulige tiltag.	Virkelig godt
79	Lægerne er svære at få kvalificerede gæt ud af. Man kan kun få "fakta" at vide. Svar er ofte noget vævende.	Godt
82	Jeg var på forhånd klar over, hvad der skulle ske.	Godt

Bilag 1

- | | | |
|--|---|---------------|
|  88 | De sidste to gange i ambulatoriet var informationen mere fyldestgørende. | Virkelig godt |
|  90 | Man kunne godt fortælle noget om livsstil i forhold til det, man fejler. Jeg har naturligvis selv læst om kost og motion. Især i forhold til motion kan man være i tvivl om, hvad der er godt for én. | Virkelig godt |
|  92 | Var virkelig god! | Virkelig godt |
|  93 | Nej, NN er selv læge. | Virkelig godt |

B-AMB.

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

ID	Kommentarer - B-AMB.	Samlet indtryk
12	Årlig kontrol af en pacemaker.	Godt
23	Det hele var utrolig godt og tilfredsstillende.	Virkelig godt
44	Det har været rigtig dejligt, at man bare har kunnet ringe til ambulatoriet og få en snak med sin kontaktperson.	Godt
49	Det var bare [kontrol], så der var ikke så meget at snakke om, da alt var i orden.	Virkelig godt
54	Det har været særdeles stressende at samarbejde med Sygedagpengekantoret, da NN skrev: "Patient føler sig i øvrigt sund og rask". Jeg har ikke selv fået tilsendt referatet, derfor kunne jeg ikke forstå, at min sagsbehandler talte til mig, som om jeg var rask (men doven). Jeg er ikke rask!	Intet svar
63	Hos praktiserende læge efterfølgende var der ikke modtaget svar.	Intet svar
66	Kunne godt tænke mig, at det var den samme læge hver gang.	Godt
70	Til at begynde med er man nok altid lidt usikker på, hvad man må og kan rent fysisk, men det forsvinder med tiden.	Virkelig godt
71	Jeg undrede mig over, at der gik godt to måneder fra mit besøg, til jeg fik skriftligt svar. Jeg havde forstået, at det ville være ca. 14 dage. Gevinsten var, at jeg i al den tid kunne glæde mig over den mundtlige information. I stedet for samtidig at have angst for, hvad der evt. var galt i mine lunger.	Virkelig godt
74	Jeg så frem til andet besøg efter første gang, hvor jeg ikke var helt så tryk.	Godt
76	Der gik for lang tid, inden en udskrift kom til egen læge og andet sygehus.	Godt
78	Har ikke haft brug for hjemmepleje, da det er [en ung patient]. Det var en undersøgelse i forbindelse med [fødsel]. Der har ikke været brug for at informere egen læge.	Virkelig godt
89	Jeg har haft [nogle] blodprøver og har ikke haft nogen støtte efter udskrivelsen. Kun snak af minde betydning [].	Godt





B-AMB.

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

ID	Kommentarer - B-AMB.	Samlet indtryk
1	Der var en god atmosfære, men de kunne have fortalt hvorfor ventetiden.	Godt
2	En del af de problemer, jeg har oplevet, skyldes MÅSKE, at jeg kom ind ad bagvejen. Jeg har samtidigt haft en [anden diagnose], og det var helt forrygende godt: hurtige og præcise forklaringer, klar besked (og datoer) om hele forløbet, fast kontaktperson. Det ENKELTE besøg var ok. Personalet informerede undervejs.	Godt
7	En MEGET positiv oplevelse!	Virkelig godt
8	Det er alt sammen så godt, hvis I læger ville lære at lytte til vi patienter. Det er nok rigtigt, at jeg har [hjerteproblemer], men det har aldrig generet mig. Det, der var galt, var, at jeg gik med et fremmedlegeme i mit luftrør. Jeg kunne pege nøjagtigt på, hvor det sad. Jeg kunne ikke få luft, så fik jeg bare at vide, at det er på grund af mit [hjerteproblem]. Det varede [flere] måneder, hvor det bare blev værre og værre. Men en nat, hvor jeg havde det rigtig dårligt og kom til at hoste, [hostede jeg fremmedlegemet op]. Så kunne jeg få luft igen, og efter [nogle] dage havde jeg ikke ondt mere. I stedet for alt det jeg har været igennem. Det havde været bedre at lytte til mig og stikke en kikkert ned i halsen, så havde I set det med det samme. I skal lære at lytte. Det gælder hele vejen igennem, for der er ingen, der har villet lytte til mig.	Godt
10	Jeg syntes at alle, både sygeplejersker og læger, er ualmindelig søde, hjælpsomme og glade. Alt i alt en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
11	Mødes altid med venlighed.	Godt
13	Der er meget kort tid sammen med læger, og det kan være svært at nå at stille alle relevante spørgsmål.	Godt
15	Godt.	Godt
16	Vi oplever altid en venlig og imødekommende stemning. Vi bliver altid godt informeret, så alt i alt har vi kun ros tilovers for Skejby Sygehus.	Virkelig godt
20	Rigtig sødt, imødekommende og empatisk personale. Det betyder rigtig meget.	Virkelig godt
21	Alt i alt særdeles perfekt.	Virkelig godt
23	Alt var simpelthen så godt. God behandling, information, tryghed, omsorg osv.	Virkelig godt
25	Mit forløb har generelt været en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
26	Tonen var venlig og let humoristisk, hvilket jeg synes godt om. Der var tid til at snakke lidt og tid til at svare på alle mine spørgsmål. En god oplevelse. Kompetent.	Virkelig godt
27	For lang ventetid ved blodprøve.	Virkelig godt
32	Jeg bliver [regelmæssigt] indkaldt for at få undersøgt min pacemaker. Var det ikke en idé at samle os [folk i omegnen] på Grenå Sygehus? Det ville spare meget tid og penge, som kunne bruges bedre. Det har kostet mange millioner at forbedre det store sygehus, som nu står næsten tomt. Flyt maskinen og en sygeplejerske. Lægen hverken ser eller hører vi noget til.	Godt
33	Som [teenager] gider man ikke at sidde i et børneventeværelse.	Godt
34	Når jeg har de samme personer til at undersøge mig hver gang er det super, men når der kommer en, der ikke ved noget som helst, og slet ikke bare har kigget i min journal, så er jeg sku ikke tryk, og det er under al kritik.	Godt
36	Har bestemt tillid til, at man holder øje med mig. Jeg er kommet gennem [flere] år og har kun én gang følt mig dårligt behandlet (sidste gang af lægen).	Godt

✎	38	Jeg får svar på det, jeg spørger om.	Virkelig godt
✎	39	Rigtig gode faciliteter med videoforevisning for [mit lille barn], der slappede helt af og nærmest nød undersøgelsen :)	Virkelig godt
✎	40	Jeg har været godt tilfreds med behandlingen, jeg har fået i ambulatoriet, og har ikke nogen egentlige klagepunkter.	Godt
✎	42	Meget positivt personale med tid til at lytte! Virker på alle måder kompetente.	Virkelig godt
✎	44	De har altid gjort det trygt at være der. Jeg har aldrig haft det skidt med at komme der. STOR ROS TIL AMBULATORIET!	Godt
✎	45	Undersøgelles- og behandlingsforløb er helt i top, men der mangler et tidssvarende booking-system. Da der kun kommer indkaldte patienter er det ikke rimeligt, at patienter indkaldes tre kvarter til en time før, der er læger tilstede. Er man lidt dårlig, sidder man meget tæt.	Godt
✎	46	Godt tilfreds.	Virkelig godt
✎	50	Det er altid en af de læger, jeg kender, der undersøger mig. Det er godt, de også er gode til at snakke med mig.	Virkelig godt
✎	51	Rengøringen på gangene kunne godt i perioder være bedre. Der er ofte nullermænd på gulvet ved venturum og plads.	Godt
✎	53	Ok.	Godt
✎	54	Det ville have gjort en stor forskel, hvis læge NN havde LYTTET, havde skrevet et korrekt referat og hvis jeg havde modtaget referatet, samtidig med min sagsbehandler.	Intet svar
✎	56	Flot Skejby.	Godt
✎	57	Jeg synes, ud fra at der kommer mange patienter hver dag, så klarer personalet på Skejby Universitetshospital det meget fint, så fingeren op fra mig.	Godt
✎	59	Jeg har følt mig velkommen og tryk.	Virkelig godt
✎	61	Ambulatoriet skal notere sig det, hvis det viser sig, at patienten er kørestolsbruger.	Godt
✎	62	Personalet var altid flinke og hjælpsomme og var gode til at underrette mig, hvis de ville blive en smule forsinkelse. Desuden følte jeg, at personalet var rigtig gode til at forklare deres syn på min tilstand og var åbne og ærlige i forklaringen af denne.	Virkelig godt
✎	63	Skulle have været indkaldt til samtale som svipsede, hvilket jeg erfarede, da jeg ringede og forhørte mig.	Intet svar
✎	64	Ved indlæggelse efter fjernelse af blodprop var det usædvanlig generende, at NATPERSONALE snakkede højt og grinede. Det var ulideligt.	Intet svar
✎	66	De er meget venlige alle sammen.	Godt
✎	69	Virkelig omsorgsfuldt, venligt og smilende personale, selvom de har travlt.	Virkelig godt
✎	70	Jeg har kun oplevet det som en positiv oplevelse.	Virkelig godt
✎	74	Smil fra receptionisten og en rolig atmosfære, selvom jeg ved, at der er travlt. Selve undersøgelsen: meget lyttende og positive personaler :-)	Godt
✎	75	Vi møder altid professionelle fagfolk, som på en god og smilende måde får undersøgt patienten og formidlet resultaterne til os forældre. Vi er meget tilfredse og oplever meget sjældent ventetid. Stor tak til læger og sygeplejerskerne, som yder en stor indsats.	Virkelig godt
✎	76	De taler direkte til mig og min mand og forklarer os om mit tilfælde. Der er altid en læge og en sygeplejerske til stede. De gør det godt.	Godt
✎	77	Da det kun drejer sig om anden kontrol af [problem], var vi hurtigt ude af huset igen!	Godt

Bilag 1

- | | | |
|--|--|---------------|
|  80 | Der findes ikke handicptoiletter på alle ambulatorier. Jeg [er bevægelseshæmmet], efter operationen for dårligt blodomløb. Opereret for [flere] år siden. | Virkelig godt |
|  85 | Det har været meget positivt, at det har været den samme læge og sygeplejerske under hele forløbet. De har begge gjort et godt stykke arbejde, så jeg er yderst tilfreds med forløbet. | Virkelig godt |
|  87 | Synes, det var dejligt, at man kunne maile med lægerne, fik svar, og det var fleksibelt, når man ikke havde mulighed for at ringe i telefontiden. | Virkelig godt |
|  90 | Jeg synes, at lægerne er rigtig gode og villige til at forklare om ens sygdom på en måde, så man forstår det. Jeg synes, at der gik lang tid, fra jeg fik taget blodprøven, til jeg fik svar, [nogle] uger []. | Virkelig godt |