

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

BAMB

Hjertemedicinsk overafd. B

Aarhus Universitetshospital

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	204
Besvarelser fra afsnittets patienter:	133
Afsnittets svarprocent:	65%

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 tests 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).

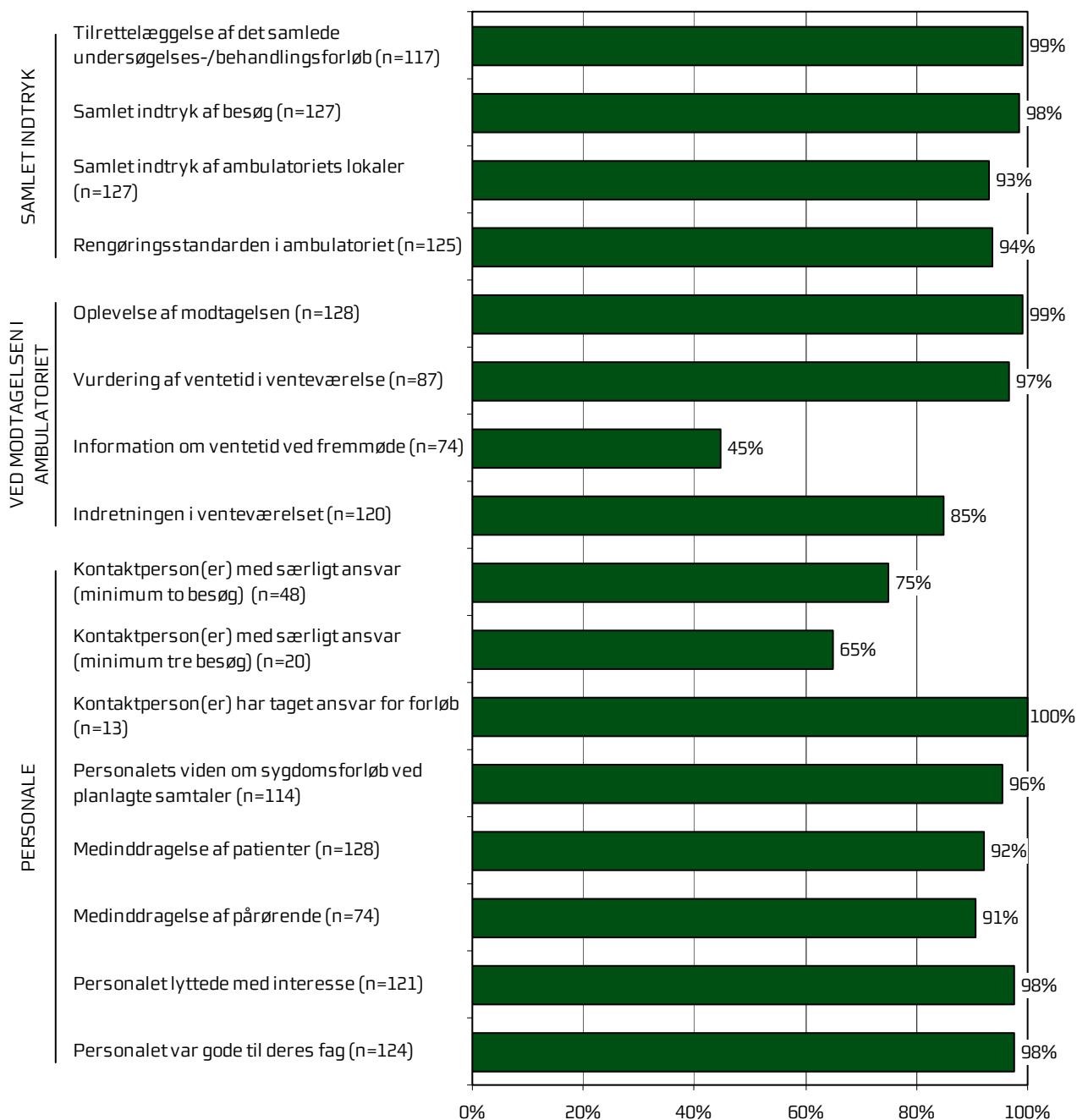
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

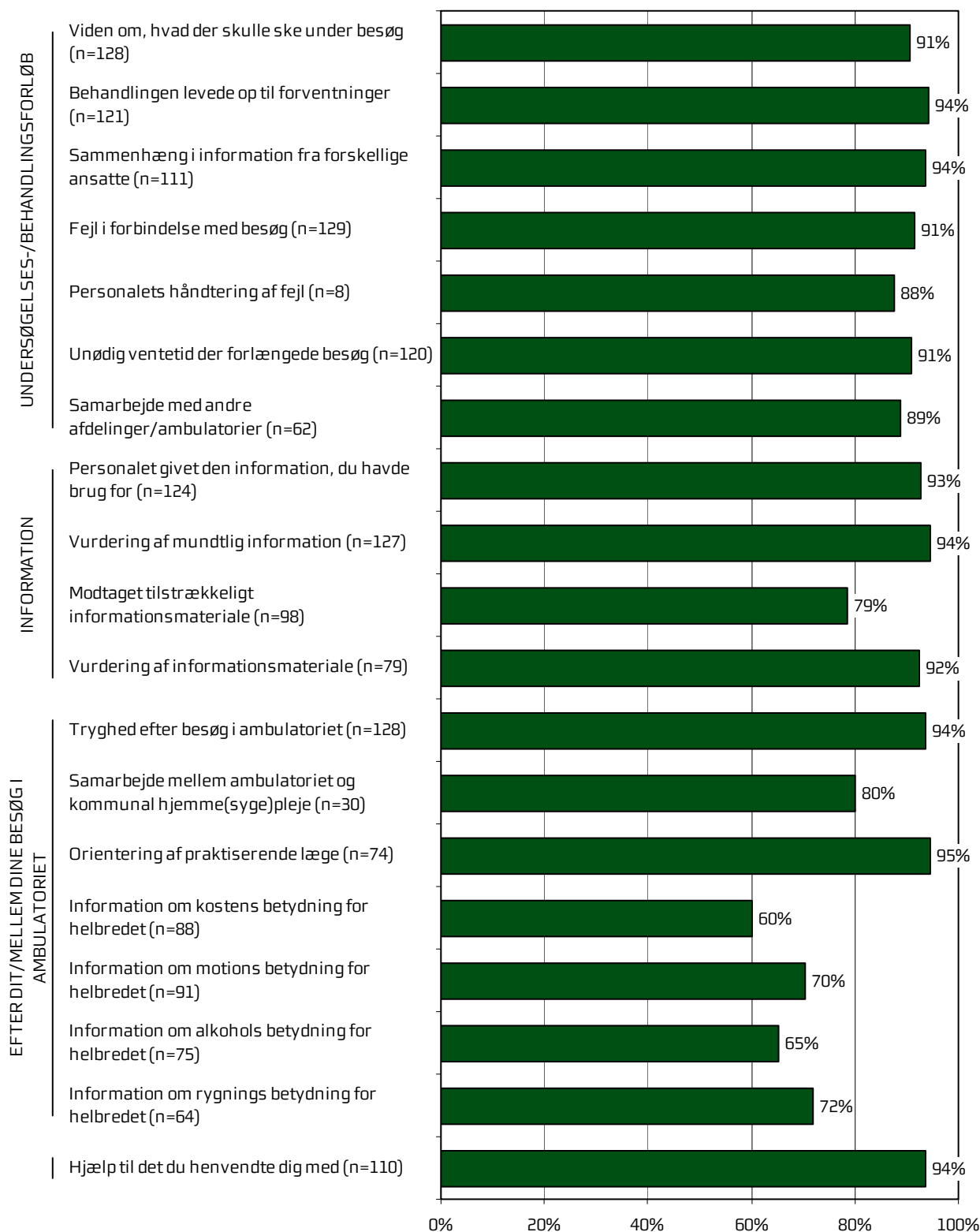
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: BAMB

2011-tallet er for: B-AMB.

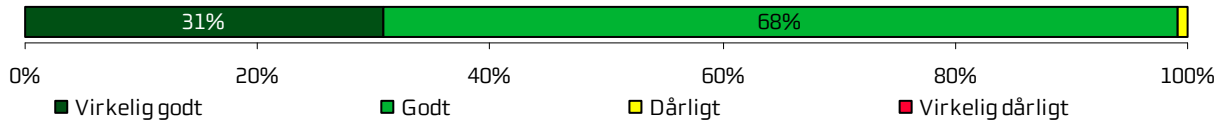
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

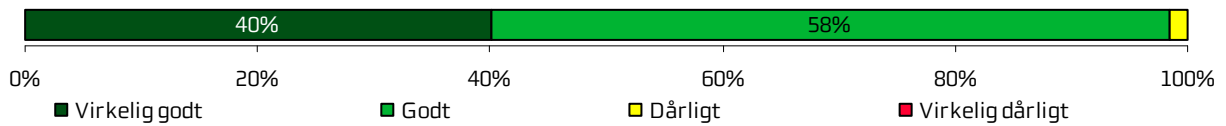
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=117)



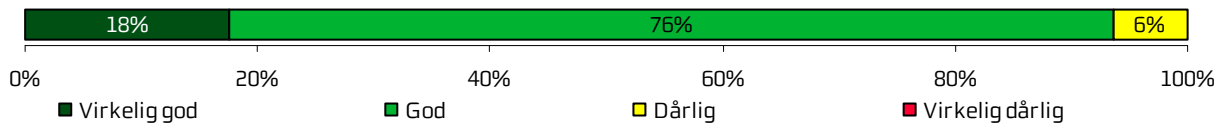
Samlet indtryk af besøg (n=127)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=127)



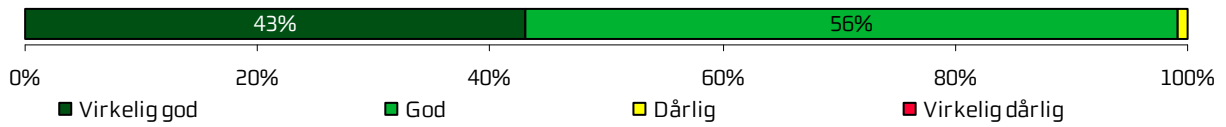
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=125)



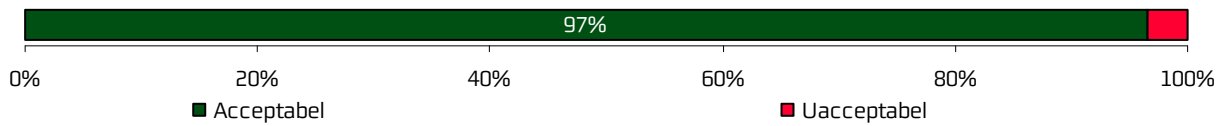
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	96 %	98 %	100 %	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	100 %	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	96 %	94 %	100 % *	70 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	94 %	98 %	99 % *	100 % *	85 %	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

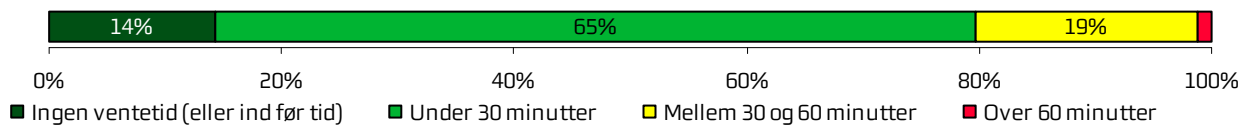
Oplevelse af modtagelsen (n=128)



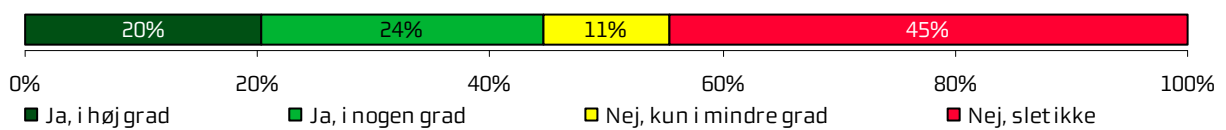
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=87)



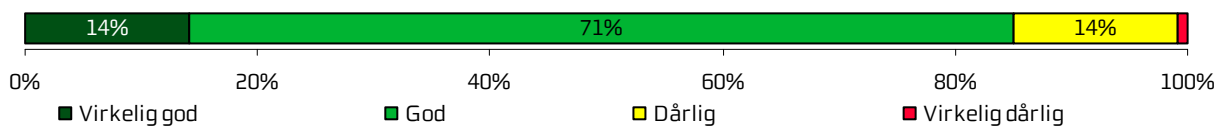
Længde af ventetid i venteværelse (n=84)



Information om ventetid ved fremmøde (n=74)



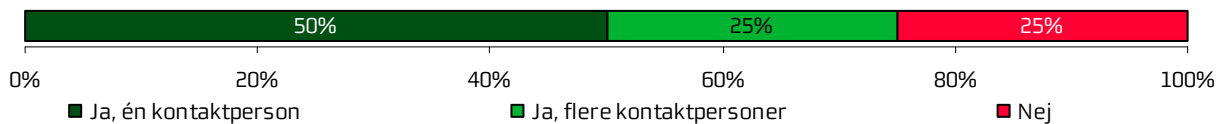
Indretningen i venteværelset (n=120)



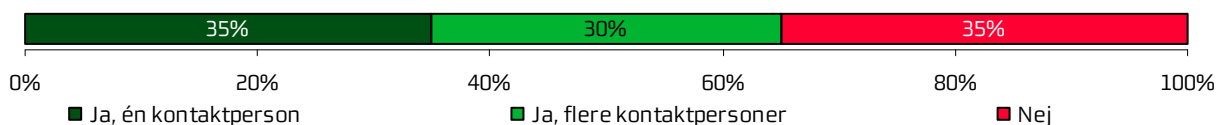
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	100 %	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	100 %	97 %	100 %	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	45 %	53 %	45 %	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	83 %	84 %	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

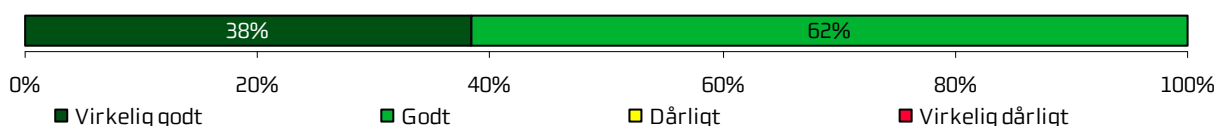
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=48)



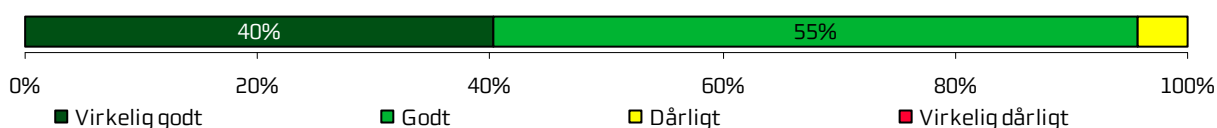
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=20)



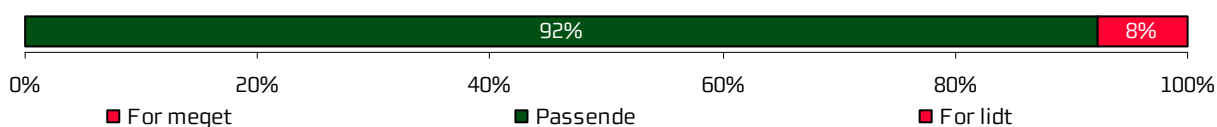
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=13)



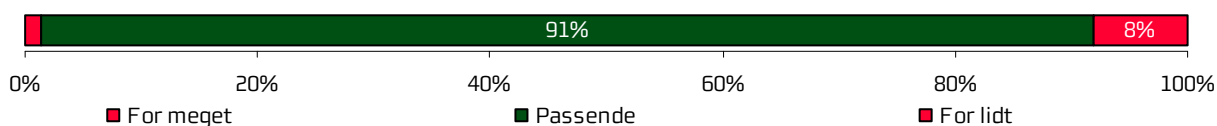
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=114)



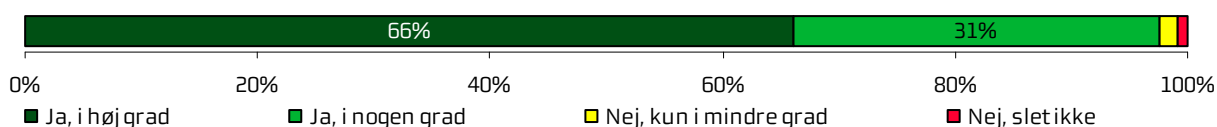
Medinddragelse af patienter (n=128)



Medinddragelse af pårørende (n=74)



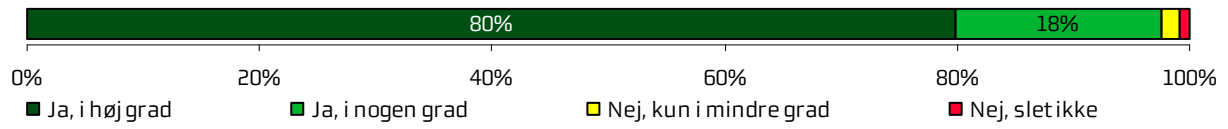
Personalet lyttede med interesse (n=121)



	2013	2012	2011	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)	75 %	85 %	82 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	65 %	94 % *	96 % *	100 % *	51 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	94 %	95 %	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	90 %	95 %	100 % *	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	93 %	94 %	100 % *	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	95 %	96 %	100 %	86 % *	96 % *

Personale (fortsat)

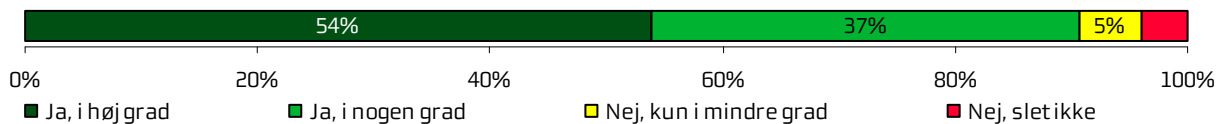
Personalet var gode til deres fag (n=124)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	100 %	100 %	91 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

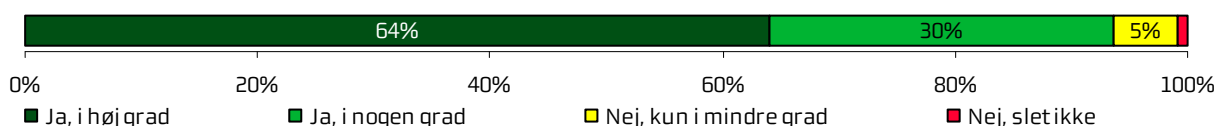
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=128)



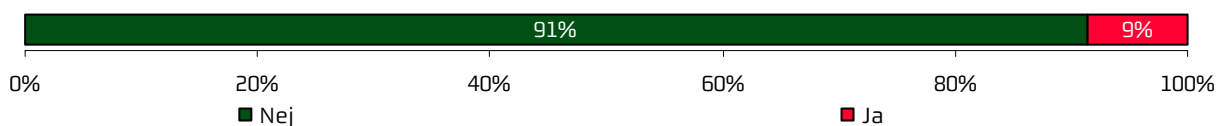
Behandlingen levede op til forventninger (n=121)



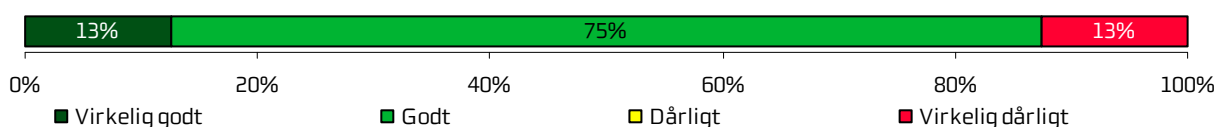
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=111)



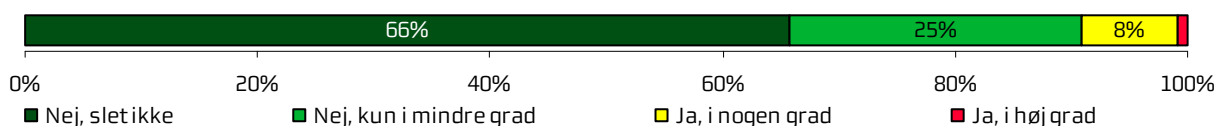
Fejl i forbindelse med besøg (n=129)



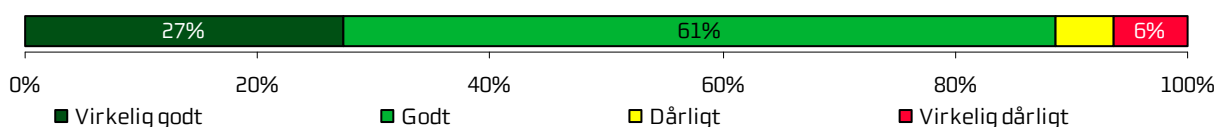
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=120)



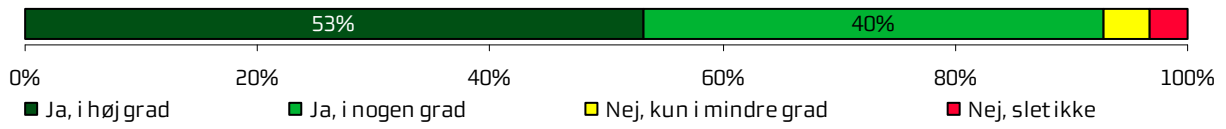
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=62)



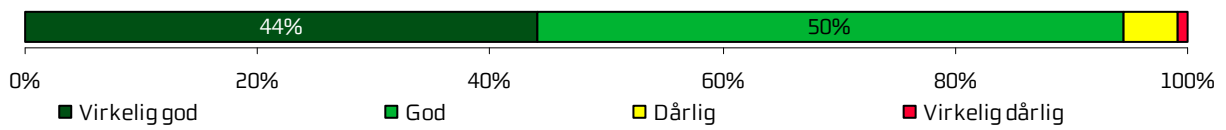
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	99 % *	92 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	96 %	98 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	93 %	96 %	100 % *	79 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	95 %	95 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	88 %	50 %	73 %	100 %	38 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	91 %	94 %	100 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	97 %	92 %	100 % *	77 %	93 % *

Information

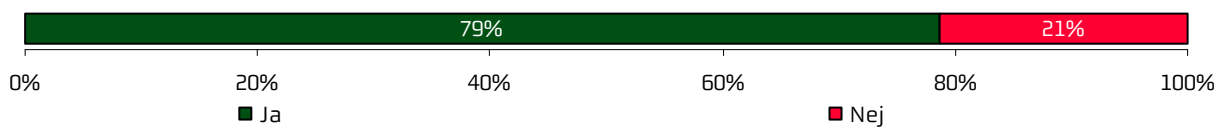
Personalet givet den information, du havde brug for (n=124)



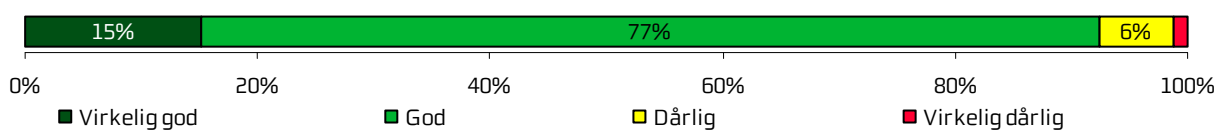
Vurdering af mundtlig information (n=127)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=98)



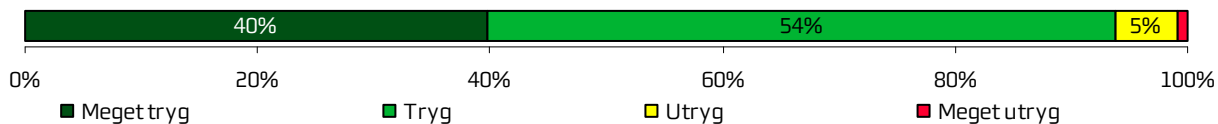
Vurdering af informationsmateriale (n=79)



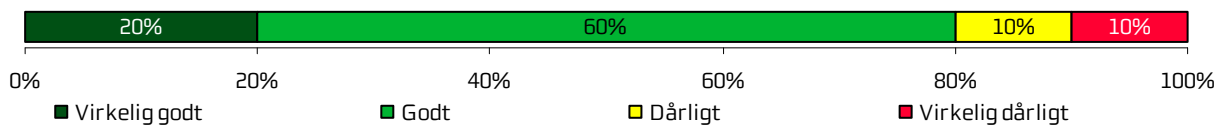
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	94 %	95 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	93 %	97 %	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	79 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

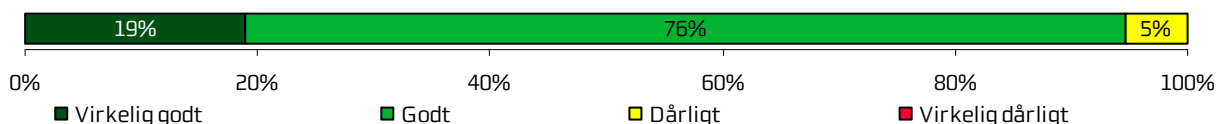
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=128)



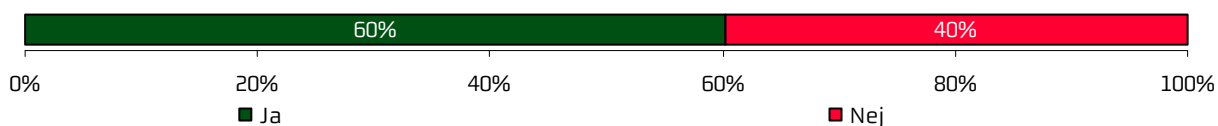
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



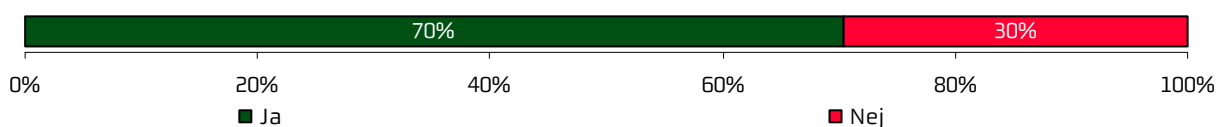
Orientering af praktiserende læge (n=74)



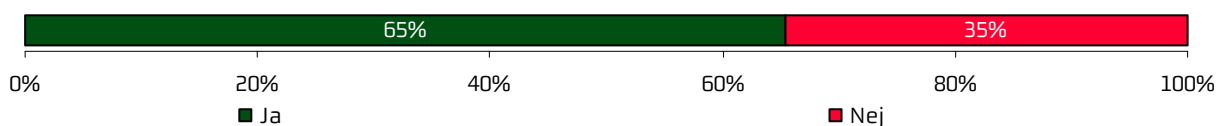
Information om kostens betydning for helbredet (n=88)



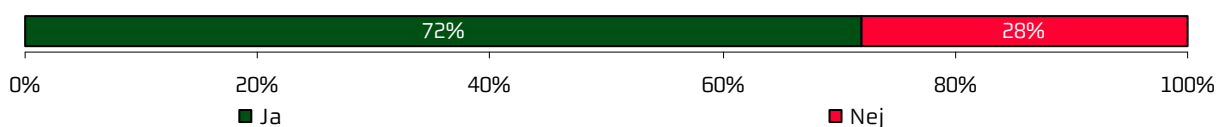
Information om motions betydning for helbredet (n=91)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=75)



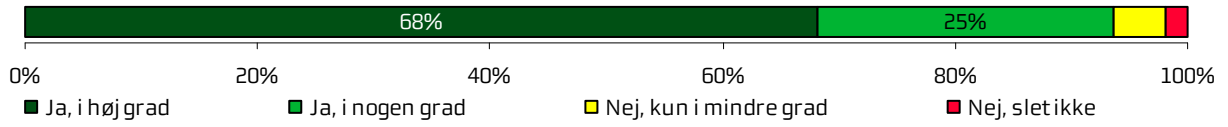
Information om rygningens betydning for helbredet (n=64)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	97 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	96 % *	95 %	100 % *	71 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	100 % *	84 % *	100 % *	53 % *	83 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	60 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	70 %	-	-	100 % *	27 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	65 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	72 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=110)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	96 %	98 %	100 % *	75 % *	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer












Antal kommentarer	
	n
Fysiske rammer	8
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	10
Pleje	3
Relationer til personale	12
Ventetid	3

BAMB**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - BAMB	Modtagelsen
2	God information om, hvornår jeg kunne forvente at komme ind. Information om, at jeg kunne hente kaffe længere nede ad gangen, hvilket var dejligt efter knap to timer i bil. Skulle hurtigt direkte tilbage til arbejde efter konsultationen	Virkelig god
8	Der er en venlig stemning. Jeg oplevede ikke ventetid ved sidste besøg. Men har oplevet ventetid på ca. tre kvarter, men det kan jo nok ikke være anderledes.	God
13	Et smil gør underværker. Lidt Mozart vil også være godt eller en munter video! VIGTIGT: løft stemningslejet.	God
14	Nemt at scanne sygesikringen, så er man registreret. Nemt at følge den farve, der bliver anvist på skærmen.	God
17	Der var tre, så blev der fem, og nu er der kun to invalidepladser foran ambulatoriet, og to pladser er for lidt.	Virkelig god
19	Hurtig ekspedition!	God
20	Det var ok.	Virkelig god
21	Altid travlt, men det er ok, altid smilende modtagelse.	God
23	OK.	God
31	Det var en meget behagelig modtagelse, hvor der blev lagt vægt på en rolig fremstilling, selv om situationen blev ret akut.	Virkelig god
34	Måske lidt mere personlig.	God
37	Meget upersonlig, når man bare skal høre kort igennem maskinen, og det viser dårligt, om man er registreret.	Uoplyst
38	Jeg har ikke været på Århus Universitetshospital. Jeg har været på Skejby Sygehus.	Uoplyst
44	Lang ventetid og ikke altid velforberedte læger.	God
45	Venlig og professionel.	Virkelig god
46	Jeg kom hurtigt til, da jeg var henvist af anden afdeling. Rigtig god behandling fik jeg og gode svar.	God
51	Jeg husker ikke noget særligt, men vi fik en god betjening.	God
54	Synes, at I generelt er gode under modtagelsen.	God
55	Venlig.	God
57	Venlig betjening.	Virkelig god
59	Det er helt ukompliceret, fordi jeg selv scanner mit sygesikringsbevis.	Virkelig god
62	Meget venligt personale.	Virkelig god
64	Jeg blev modtaget godt.	God
67	Venlig og hjælpsom.	Virkelig god
68	To forhold har jeg en kommentar til: 1. De fysiske forhold er meget trange og lidt rodet. Man sidder uhensigtsmæssigt spredt. 2. Det kan være svært at høre, når man bliver "råbt op". For i	God

hvilken retning skal den, som henter én, rette sin kalden. Vi sidder ret spredt. Et højtalersystem med dæmpet klar tale kunne gøre det lettere at høre, når man bliver kaldt ind. Det kunne f.eks. ske via en mikrofon ved skranken.

BAMB**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - BAMB	Fejlhåndtering
 15	Vi fik ingen indkaldelse. Vi fandt ud af om mandagen, som vi skulle være der fredag på grund af, at vi ringede til afdelingen. Så modtog vi beskeden via telefon.	Godt
 24	En recept blev ikke lagt ud på receptserveren.	Godt
 31	Den ene ledning fra pacemaker til hjertet faldt af.	Virkelig godt
 35	Ingen.	Uoplyst
 36	Glemte at videregive besked om genoptræning. Glemte at printe nyt medicinskema efter ændring af dosis samt at oplyse lægen (min læge) om ændringen.	Godt
 42	Man glemte at informere mig om en aflysning.	Godt
 47	Jeg blev ikke indkaldt til min første kontrol, efter jeg havde fået pacemaker. Jeg kontaktede dem selv. De havde glemt mig. Næste gang blev jeg indkaldt.	Uoplyst
 48	Ingen.	Uoplyst
 54	Oplevede gentagende og uregelmæssige gener efter indsættelse af pacemaker. Gennem [adskillige] måneder med flere besøg på ambulatoriet, vidste det sig, at [der var alvorlige problemer]. At fejlen kan ske er acceptabel, men den hurtighed jeg blev fejet af banen med under konsultation på ambulatoriet, virkede for overfladisk.	Virkelig dårligt
 61	Blevet glemt flere gange. Rykket for tider.	Godt
 64	Ingen.	Uoplyst


BAMB**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - BAMB	Samlet indtryk
2	Jeg fik kort til sygeplejerske med mailadresse/telefonnummer osv. ved første besøg i ambulatoriet. Det kort med den information ville jeg rigtig gerne have haft, da jeg blev udskrevet. Så havde jeg sparet en del bekymring (jeg fik dog til afdelingen, hvor jeg havde været indlagt, men ikke til ambulatoriet, som var det sted, jeg 'hørte til'). Jeg har kommunikeret med ambulatoriet på mail efter første besøg.	Virkelig godt
5	Meget venligt og forstående personale. Virkelig god service.	Virkelig godt
13	God, varm, af og til munter stemning.	Godt
16	Kompetent behandling og stor omsorg. Tak for det!	Virkelig godt
21	Fast tilknytning med ICD-enhed. Stor taknemmelighed til afdelingen!!!	Godt
23	OK!	Godt
31	Jeg er meget glad for at være behandlet et sted, hvor folk kan deres fag så godt, også når der opstår fejl.	Virkelig godt
33	Nej.	Virkelig godt
36	Havde fået en præcis dato for DC-konvering på Amtssygehuset, en læge på Skejby ønskede at fremskynde operationen. Jeg måtte selv informere Amtssygehuset om ændringen!	Virkelig godt
39	Da jeg kommer til et årligt tjek af pacemaker, er det meget frustrerende, at det er nye personer hver gang, og at de ting, som jeg oplyser om, IKKE bliver registreret, så det er forfra hver gang!	Godt
42	Ja, efter tre kvarters ventetid sendte sygeplejersken mig til blodprøvetagning.	Dårligt
45	Det har været dybt professionelt med et menneskeligt ansigt.	Virkelig godt
53	De personer, der foretog undersøgelsen, havde meget intern snak foran computerskærmen og kunne ikke svare på spørgsmålet om udvikling i det undersøgte i forhold til forrige undersøgelse. Men ellers var de søde og rare og sikkert meget kompetente til deres fag.	Godt
54	Ligesom modtagelse er god, er afslutningen ikke tilfredsstillende. De første 10 minutter virker ok, men derefter er det, som om uret tikker. Har man selv noget at tilføje, bliver det ligesom for sent. Min erfaring er, at det gælder om at få sagt det væsentlige i de første minutter.	Godt
58	Jeg skriver svarene for min mand. Han fik en hjerneblødning i [sommeren 2013].	Godt
61	Jeg har været i systemet i flere år, før der blev fundet en diagnose.	Godt
64	Det forløb udmærket.	Virkelig godt
68	Jeg oplever venlige og kompetente fagpersoner, der opfatter mig som både deres patient og samarbejdspartner.	Godt
69	Ja, tak alle for god behandling.	Godt

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

ID	Kommentarer - BAMB	Samlet indtryk
1	God og forståelig information.	Virkelig godt
2	Jeg havde selv søgt og fundet information, som fint supplerede den information, jeg fik. Jeg fik nogle bivirkninger af behandlingen, men var ikke informeret om, at det kunne ske. Det varede derfor længe inden jeg, via internettet, fandt ud af, at der måske var en sammenhæng med min behandling eller med medicinen. Det er selvfølgelig en vurdering fra lægens side, hvor meget man skal informere. Jeg tænker, at man godt kunne lave noget materiale, der var lidt mere indbydende (ved godt det koster penge). Den kunne jo ligge på hjemmesiden, som en elektronisk information. Jeg fik tilsendt en skæv, grumset kopi af information forud for operation. Man kunne jo inddrage nogle patienter til at give input til en pjece. Jeg fik lukket et hul i hjertet, og det kan godt forekomme lidt ubehageligt at tænke for meget på det, og hvordan det mon gøres osv. Jeg fandt en animationsvideo på nettet om metoden, det var jeg glad for og den beroligede mig meget. Måske andre kommende patienter kunne have glæde af det?	Virkelig godt
10	Ingen.	Virkelig godt
11	Nej.	Virkelig godt
12	Jeg tror ikke, der findes materiale om den aktuelle lidelse.	Virkelig godt
14	Jeg synes, det er svært at finde noget på skrift, når man har et hjertebarn. Og det, der findes, er meget svært at forstå, når man ikke er læge eller sygeplejerske.	Godt
20	Tilfreds.	Godt
21	[Flere] år gammel oplevelse, efter det kun godt at sige!	Godt
22	Nej.	Virkelig godt
26	Jeg har aldrig modtaget skriftligt materiale, pjecer, film, dvd. Men det kan jo være fordi, det måske ikke findes?	Godt
29	Jeg fik ikke noget skriftligt informationsmateriale. Det ville jeg gerne have haft, hvis det findes.	Virkelig godt
36	I pjecen står der: Lidt øm i halsen efter ultralydsundersøgelse via spiserør. Intet om gener efter DC-konvertering. Om det var det ene eller det andet, der var årsag til den virkelig stærke smerte i bryst og overkrop, jeg fik dagen efter, fik jeg intet svar på. Måtte hidkalde vagtlægen (så alvorligt var det). Pjecen giver altså forkert info!	Virkelig godt
37	Nej.	Virkelig godt
46	Fik mundtligt, grundigt uddybet og vist hvordan mit hjerte er. PERFEKT!!	Virkelig godt
49	Har kun fået en lille pjece på ca. to til tre sider vedrørende morfin.	Godt
50	Pacemaker skift: En værdi stillet på 12, dagen efter indstillet på andet hospital, nedsat til to, ved sidste besøg sat til seks. Mon det er rigtigt?	Uoplyst
52	Jeg har ikke modtaget skriftlig information.	Godt
54	Informationen synes god nok, hvis bare der var tid til eftertænksomhed og eventuelle spørgsmål fra mig i den afsluttende fase af besøget.	Godt
60	Der går for lang tid, før egen læge bliver informeret.	Godt
64	Behandlingen var fuld tilfreds.	Virkelig godt
67	Jeg var til pacemakerkontrol. Jeg har ingen chance for at vurdere undersøgelsesresultatet. Det er alt for []. Der var god stemning og venligt personale. Jeg har været til undersøgelser flere	Virkelig godt

gange.

-  68 Nej. Jeg er heldigvis i en situation, hvor jeg kun skal tjekkes "maskinelt" en gang årligt. Og jeg er helt fortrolig med den procedure, som jeg går ind til. Godt

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

ID	Kommentarer - BAMB	Samlet indtryk
2	Kost, alkohol og rygning har der ikke været talt om. Mener heller ikke, der er behov for det. Ryger og drikker ikke. Er normalvægtig og spiser meget fornuftigt. I forhold til motion har vi derimod talt lidt om, hvad jeg kan og ikke kan. Rent fysisk såsom f.eks. cykling, gåture osv.	Virkelig godt
7	Personalet er meget venligt.	Virkelig godt
12	Samarbejde med bevilgende sociale myndigheder kan godt øges.	Virkelig godt
13	Lettelse.	Godt
22	Nej.	Virkelig godt
25	Ok.	Godt
27	Det, jeg er lidt utilfreds med, er parkeringspladser til os som skal ind til et tjek. Det er rimelig svært at finde parkeringspladser. Måske burde der findes eller burde vi patienter have et kort fra sygehuset, når vi skal kaldes ind, og det må vi så aflevere igen efter behandlingen.	Virkelig godt
30	Nej.	Virkelig godt
34	Har fået information af læge i almen medicin.	Godt
54	Den hurtige afslutning/afrundning af besøget på ambulatoriet har flere gange givet mig en træls og unødvendig fornemmelse med mig hjem.	Godt
63	Pga. kraftige diskusprolapssmerter og deraf følgende smertebehandling er det for tiden ikke muligt at motionere eller kostregulere.	Virkelig godt
64	Jeg har fået piller for mit blodtryk, der er for højt.	Virkelig godt
66	Nej.	Virkelig godt
68	Måske er det min læge, som ikke er særlig god til kommunikation. Men jeg har fra tid til anden undret mig over, at min læge fra dag et og frem ikke har kommenteret min hændelse på nogen nævneværdig måde. Jeg har været ude af stand til at vurdere, hvilken rolle den privatpraktiserende læge har i forhold til en patient som mig. Opfordres han fra sygehuset til at være aktiv? Eller er han kun med som en, der modtager informationer, der så arkiveres i min sag uden pligt til at agere aktivt i forhold til mig som patient? Modtager afdelingen informationer fra den privatpraktiserende læge om patientens tilstand, eventuelt i den første tid efter udskrivningen?	Godt



BAMB

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

ID	Kommentarer - BAMB	Samlet indtryk
2	Sygeplejersken er god til at følge op på det, vi taler om. Eksempelvis spørger ind til gener/bivirkninger mv. ved behandling. Jeg er glad for, at min tid i ambulatoriet blev ændret ved første besøg, så i stedet for en læge NN, fik jeg en tid hos ham, der havde opereret mig (tid blev udskudt [et par uger]). Jeg havde nogle gener ved behandlingen, og jeg havde ikke fået det bedre af behandlingen. Derfor var det vigtigt for mig, at det var den samme læge som opererede, og som jeg havde set tidligere. Oplevede at der var forholdsvis god tid. Ved, at I har akutte patienter, men det er en god ide, at forsøge at begrænse trafik på stuen under konsultationen, hvis det er muligt. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg har det rigtig godt på ambulatoriet. Jeg er tryk der, men jeg er også kommet der [i rigtig mange år]. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Efter indlæggelse i otte dage blev jeg sendt hjem med en alvorlig salmonellaforgiftning, hvor min egen læge ringede til mig og sagde, at jeg skulle have været isoleret, og at ikke alle [med en høj alder] ville have overlevet det. Ved efterfølgende undersøgelse af hjertet på ambulatoriet blev jeg sendt hjem med bedøvelsesampul i armen og kom ikke til blodprøve, som jeg var indkaldt til. Jeg følte hele tiden, at alt skulle overstås hurtigst muligt, og at jeg i den grad blev talt ned til.	Uoplyst
5	Det er meget trygt at blive tilset af den samme læge hver gang. [Pleje]	Virkelig godt
6	Jeg synes, at det er skønt, at de har en god portion humor. Føler mig altid velkommen, og at mine spørgsmål bliver besvaret, så JEG forstår dem. [Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Man bliver modtaget med venlighed.	Godt
9	Venteområderne kunne forbedres/udvides. [Fysiske rammer]	Godt
11	Alle i ambulatoriet udviste trods stor travlhed ro, venlighed og tålmodighed. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Når man først har fået parkeret sin bil og er kommet inden for døren, ja så går det hele glat i en god og venlig atmosfære. [Fysiske rammer]	Godt
17	Forbedring ville være at genoprette invalideparkering foran ambulatoriet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
18	Jeg er altid blevet mødt af nogle dejlige mennesker, når jeg har været til undersøgelse én gang om året, og det siger jeg dem tak for. [Relationer til personale]	Virkelig godt
23	Jeg kunne savne en helhedsvurdering. Jeg synes, at personalet er MEGET venligt og imødekommende. Jeg oplever i situationen en koncentreret interesse om netop mit tilfælde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
25	Ok.	Godt
26	Jeg har været hele tilfreds med og tryk ved de undersøgelser, jeg har været til. [Kvalitet i behandling]	Godt
28	Patienten er i dette tilfælde et barn []. Vi er kommet en del i ambulatoriet og har KUN ros til overs for det dygtige personale. Lægens måde at håndtere børnene på, så alle er trygge og undersøgelsen forløber glat! Samtidig vil jeg gerne påskønne, at det er det samme personale	Virkelig godt

	og læge, man møder. Det gør det hele meget nemmere! Tak for det :-) [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	
✎ 30	Venlige og hjælpsomme mennesker. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 31	Jeg har følt mig tryk og meget fint behandlet både af læger, sygeplejersker m.m. Det er dejligt at opleve folk, som er professionelle og alligevel har tid til personlig snak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 32	Alt i alt er jeg meget godt tilfreds.	Godt
✎ 33	Der var ikke noget særligt, der kunne gøre det.	Virkelig godt
✎ 34	1. En del af personalet optræder mere eller mindre arrogant, specielt lægerne. 2. Venteværelset er for lille. Der er for få stole. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 36	Var især glad for den STORE VENLIGHED, jeg mødte! [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 37	1. Udskift noget af legetøjet i venteværelset. 2. Det er dejligt at møde smil fra personalet. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 40	Jeg er meget tilfreds med NN's indsats og faglige niveau. Han er super god til at kommunikere og meget pædagogisk. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 41	Ventetiden var uacceptabel for mit familiemedlem, der havde taget fri. [Ventetid]	Godt
✎ 42	Når man møder til tiden, skal man også have besked, hvis der bliver forsinkelser. Jeg har flere gange troet, at man havde glemt mig. [Ventetid]	Dårligt
✎ 43	Der var god tid til undersøgelsen.	Godt
✎ 44	Det kunne være godt, hvis man kun havde to til tre læger i stedet for så mange forskellige. Så kunne man slippe for at gå derfra og føle, det var spild af tid at være der, og så måske have fået hjælp til det, man var kommet for. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 55	For mange personer i venteværelset. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 56	Venteværelse: Aldrig rart at sidde i en gang. Undersøgelseslokaler meget små. Venligt, hjælpsomt og imødekommende personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 59	Jeg er meget tilfreds med den relativt korte ventetid. [Ventetid]	Godt
✎ 64	Lægen gjorde det hele så godt.	Virkelig godt
✎ 65	Desværre kunne ambulatoriet ikke hjælpe, hverken med medicin eller på anden vis, så egentligt fik jeg ikke noget ud af mine besøg. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 68	De fysiske forhold sætter en begrænsning for, at man føler sig godt tilpas i venteområdet, som er en blanding af et lille indhug, og så selve gangarealerne. Området virker slidt, og belysningen er dårlig. En bedre belysning og maling af området i lyse, lidt friske farver ville hjælpe. Hygiejnisk bør der ikke ligge flere måneder, for ikke at sige år gamle, blade. Patienterne på gangen bør afskærmes bedre. Jeg synes, at der fra tid til anden er en for tæt og uafskærmet kontakt mellem de sengeliggende og de ambulatoriebesøgende. Når man har meldt sin an-	Godt

komst og venter på at blive kaldt ind, vil det være rart at få en indikation om, hvor længe man skal vente. Det er generelt svært at have en aftale i forlængelse af et ambulatoriebesøg. Tiden skrider let, og pludselig er der gået en halv time over tiden på indkaldelsen. Forholdene taget i betragtning, er det generelt et meget imødekomende og venligt personale, som jeg møder. Skranken bør hele tiden være bemandet. Den der sidder i modtagelsen bør ikke have opgaver som kræver, at vedkommende forlader pladsen, så den står tom i flere minutter.
[Fysiske rammer, Relationer til personale]

- | | | |
|---|---|-------------|
| <p> 69</p> | <p>At jeg fik lov til at kigge med på skærmen, når det var muligt.</p> | <p>Godt</p> |
| <p> 70</p> | <p>Jeg vil gøre opmærksom på, at jeg blev meget skuffet [over] Skadestuen, hvor de ikke tager folk alvorligt. Jeg fik ikke hjælp, da jeg havde brug for det i forbindelse med min sygdom.
[Kvalitet i behandling]</p> | <p>Godt</p> |

