

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby**

**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](mailto: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:	98
Besvarelser fra afsnittets patienter:	60
Afsnittets svarprocent:	61%

### **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.<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.



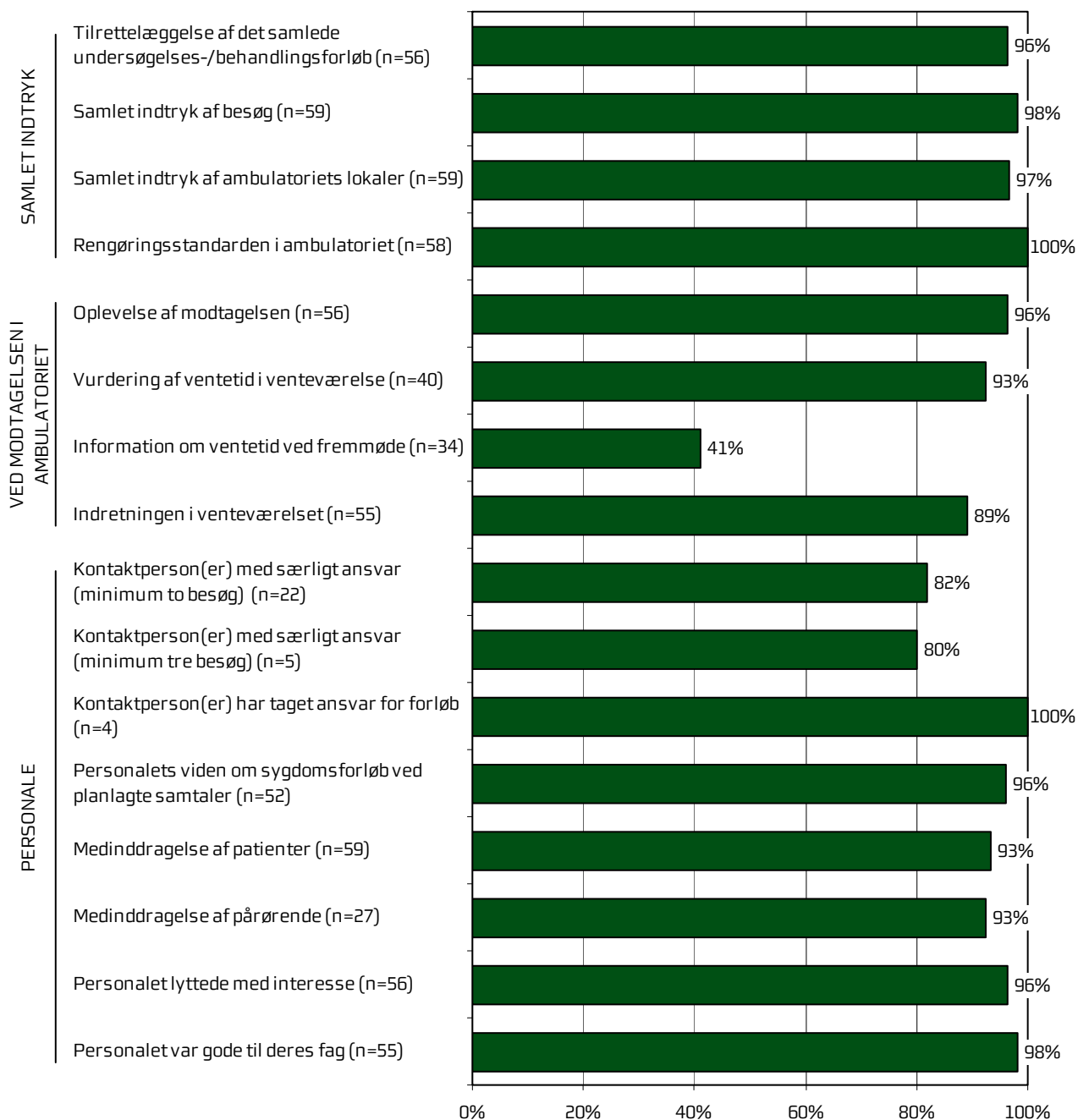


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

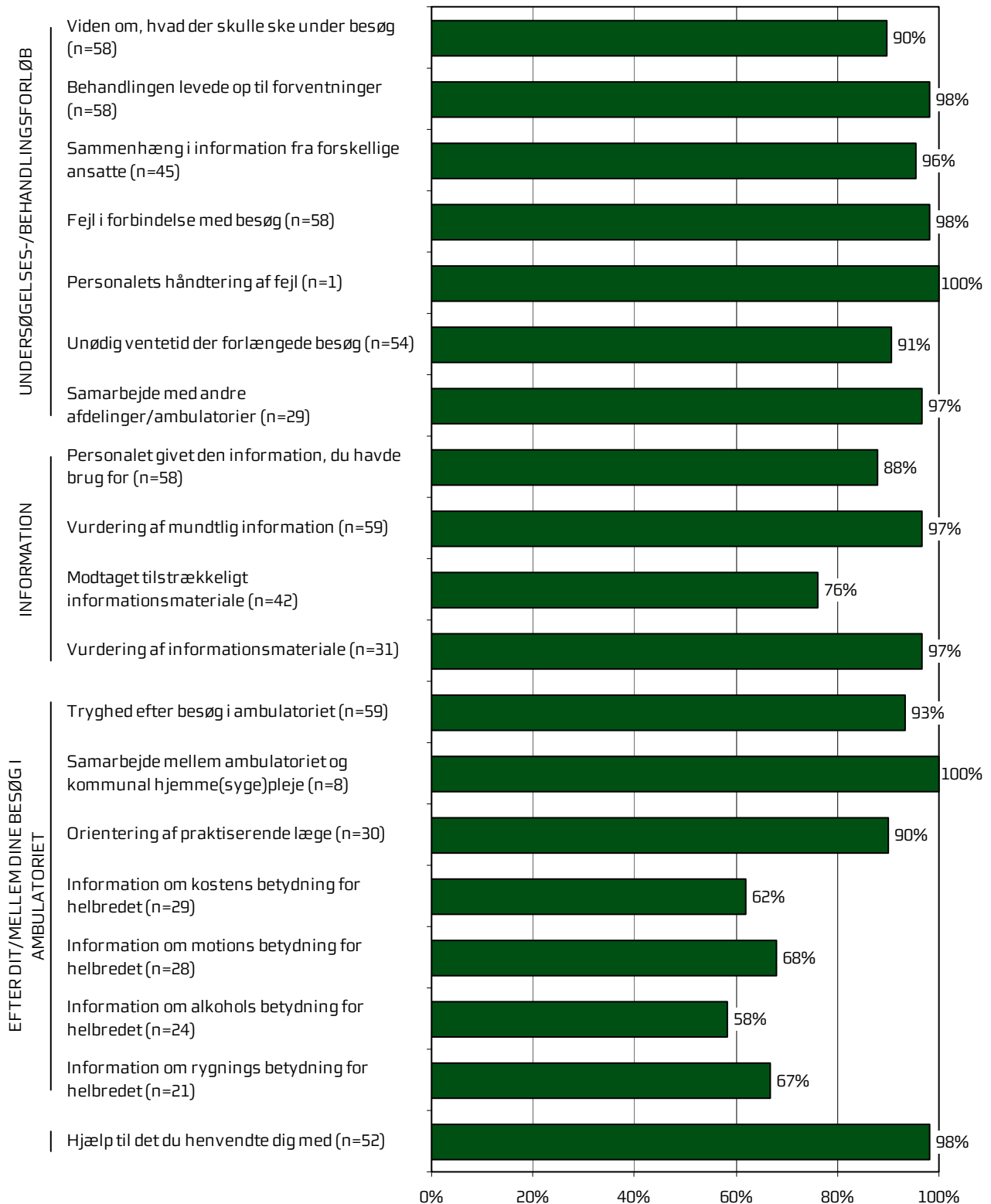
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: B-AMB.

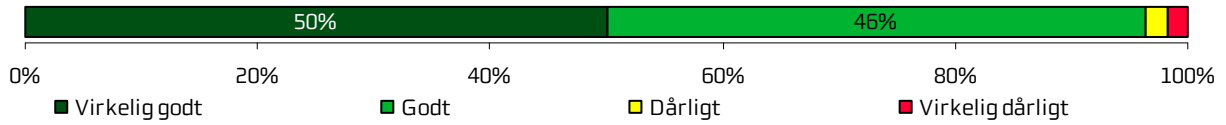
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

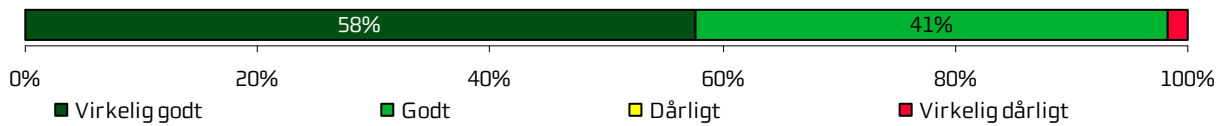
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

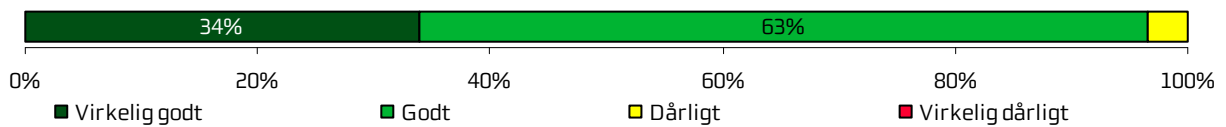
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=56)



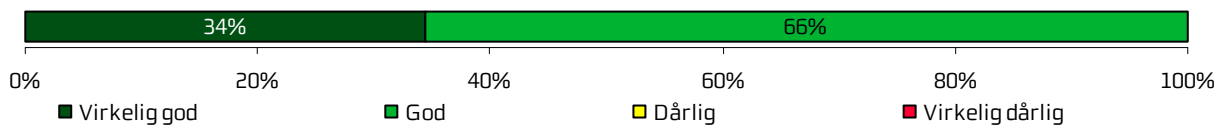
Samlet indtryk af besøg (n=59)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=59)



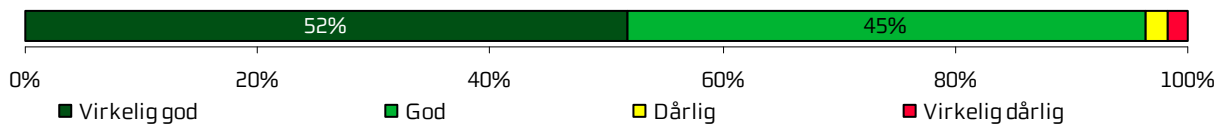
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=58)



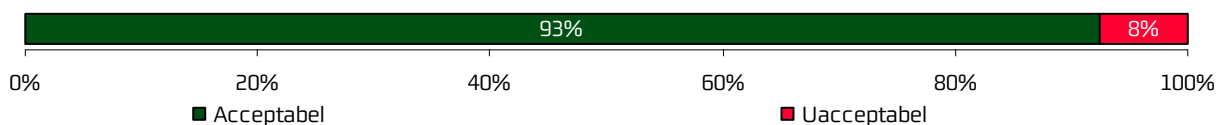
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	98 %	98 %	100 %	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	100 %	99 %	100 %	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede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

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

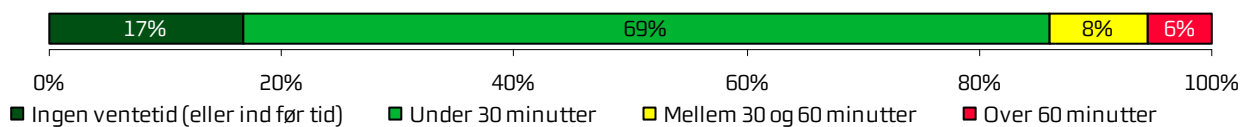
Oplevelse af modtagelsen (n=56)



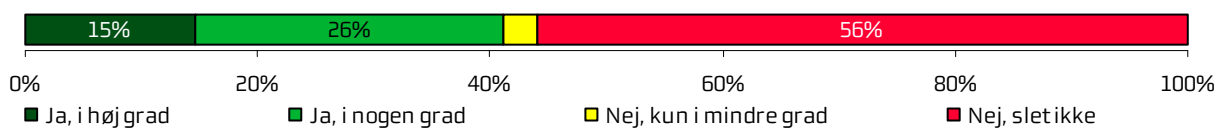
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=40)



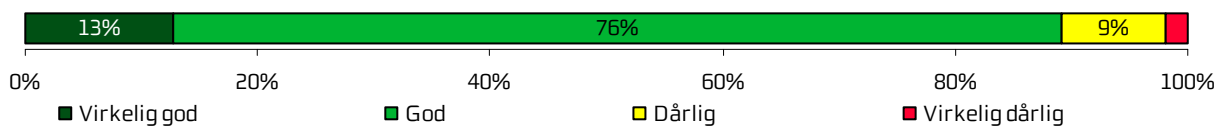
Længde af ventetid i venteværelse (n=36)



Information om ventetid ved fremmøde (n=34)



Indretningen i venteværelset (n=55)

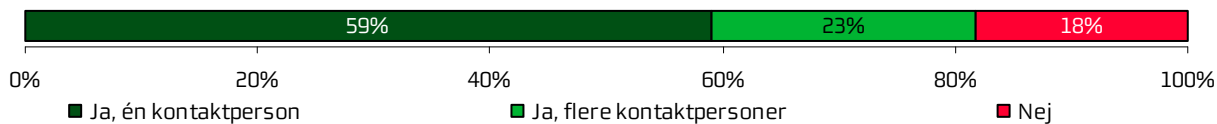




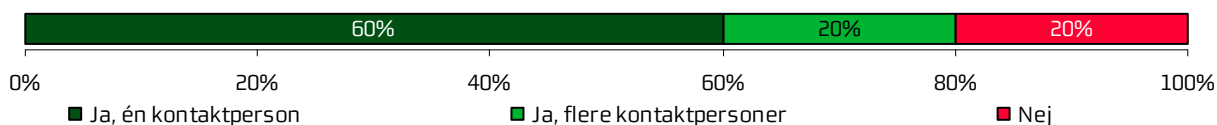
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	100 %	100 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	97 %	97 %	100 %	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	41 %	66 % *	45 %	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	83 %	84 %	100 % *	54 % *	80 % *

## Personale

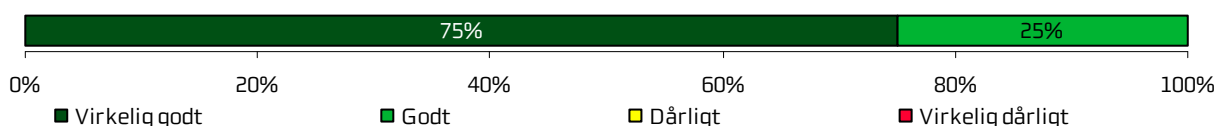
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=22)



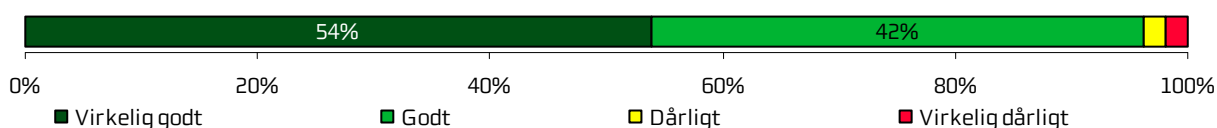
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=5)



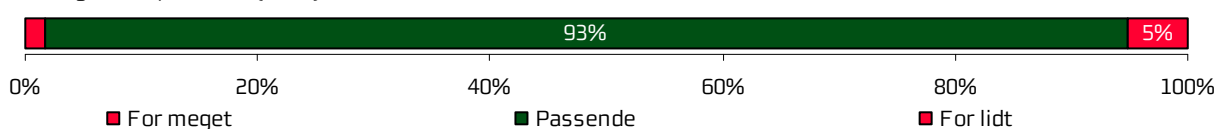
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=4)



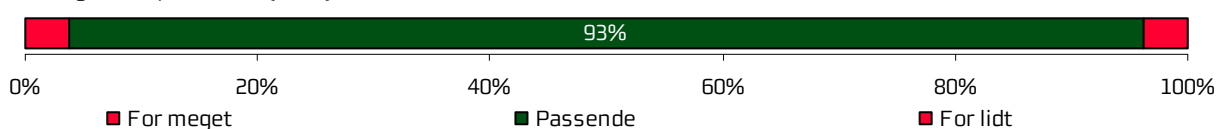
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=52)



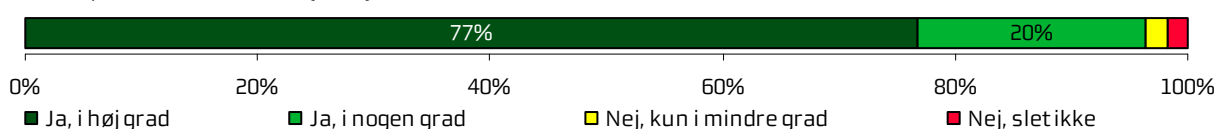
Medinddragelse af patienter (n=59)



Medinddragelse af pårørende (n=27)



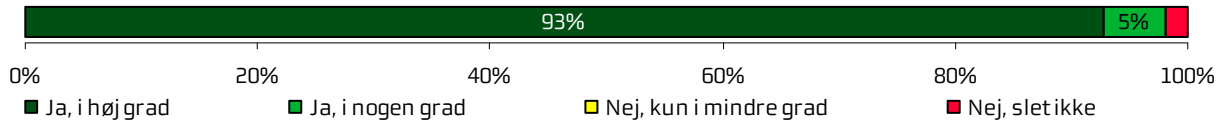
Personalet lyttede med interesse (n=56)



	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)	82 %	81 %	82 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	80 %	88 %	96 %	100 %	58 %	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 %	96 %	95 %	100 %	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	95 %	100 % *	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	94 %	100 %	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	100 %	96 %	100 %	86 %	96 % *

### *Personale (fortsat)*

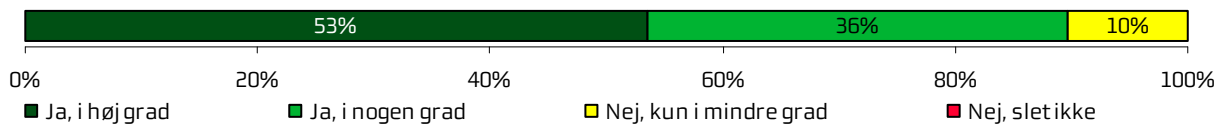
Personalet var gode til deres fag (n=55)



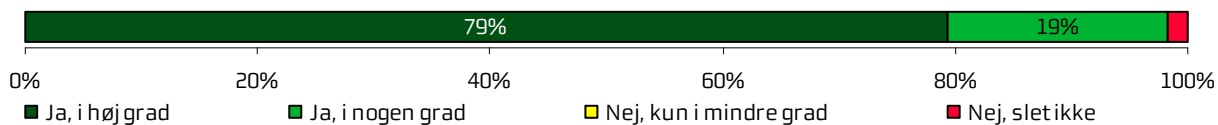
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	100 %	100 %	91 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=58)



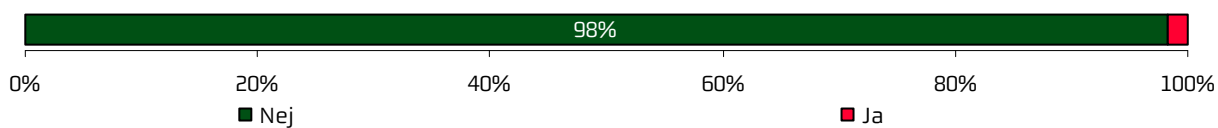
Behandlingen levede op til forventninger (n=58)



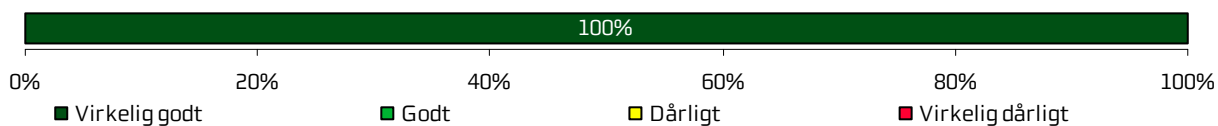
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=45)



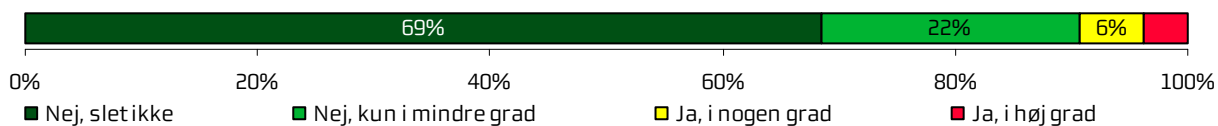
Fejl i forbindelse med besøg (n=58)



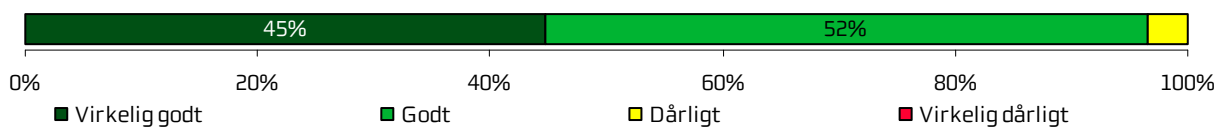
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=54)



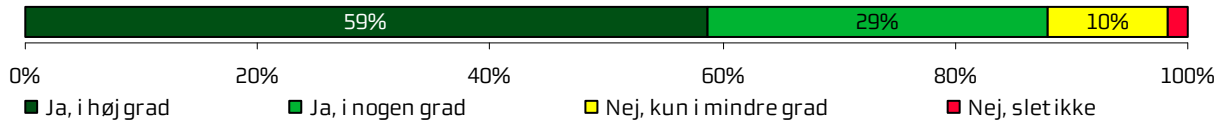
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=29)



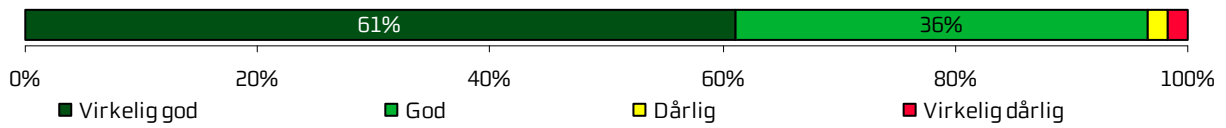
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	96 %	92 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	98 %	98 %	100 %	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	100 %	96 %	100 %	79 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	89 % *	95 %	100 %	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	75 %	73 % *	100 %	38 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	92 %	94 %	100 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	100 %	92 %	100 %	77 % *	93 % *

## Information

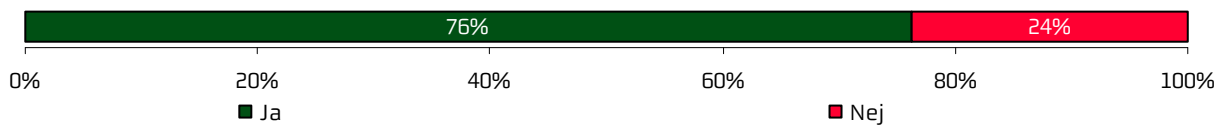
Personalet givet den information, du havde brug for (n=58)



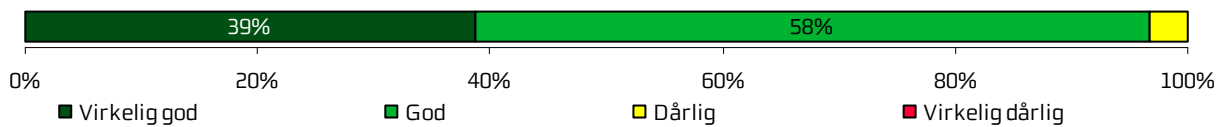
Vurdering af mundtlig information (n=59)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=42)



Vurdering af informationsmateriale (n=31)

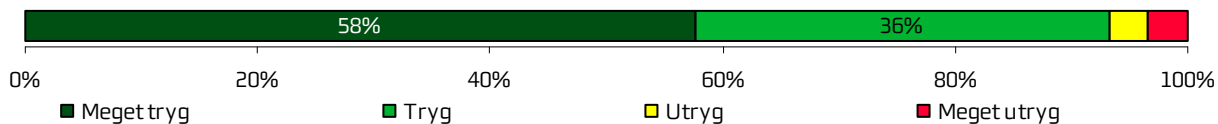




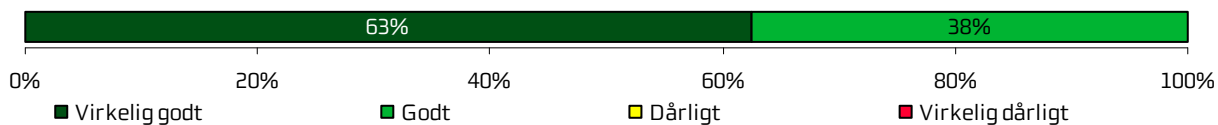
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	88 %	96 %	95 %	100 % *	75 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	96 %	97 %	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	76 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

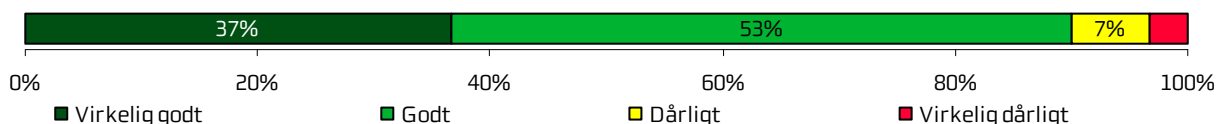
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=59)



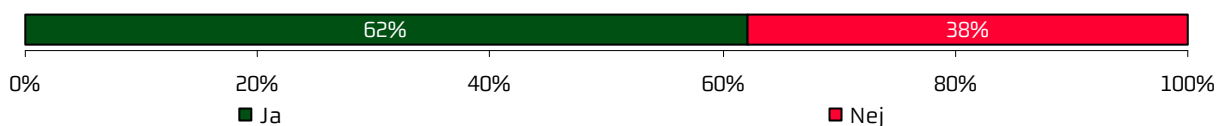
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



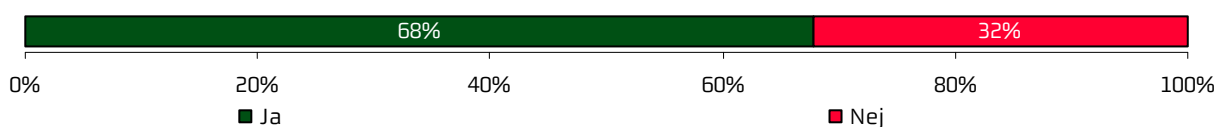
Orientering af praktiserende læge (n=30)



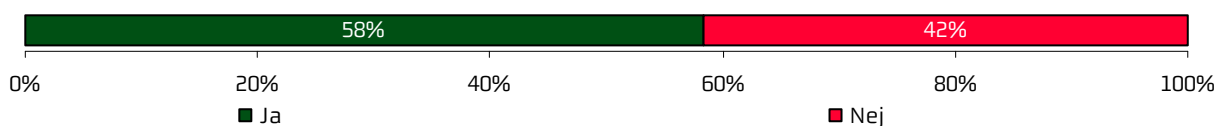
Information om kostens betydning for helbredet (n=29)



Information om motions betydning for helbredet (n=28)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=24)



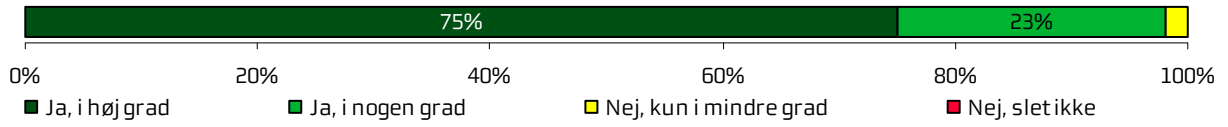
Information om rygningens betydning for helbredet (n=21)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	100 % *	97 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	95 %	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	96 %	84 %	100 %	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	62 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	68 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	58 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	67 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=52)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	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	2
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	3
Relationer til personale	4
Ventetid	2


**Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby</b>	<b>Modtagelsen</b>
5	Ingen videre modtagelse og meget overfyldt i venteværelset.	Dårlig
7	En uforskammet, ligeglad læge, som virkede ligeglad, træt og bare skulle tjene penge. Desværre rigtigt dårlig behandling af ham.	Virkelig dårlig
8	Servicen ved modtagelsen på hospitalet var god. Jeg forbinder hospitalet med en række skelsættende episoder forbundet med familien og opfatter derfor ikke hospitalet som et rart sted at komme.	God
10	God og tilfredsstillende modtagelse.	Virkelig god
11	Flinke sygeplejersker, men tider, der blev oplyst, holdt ikke, så der var forsinkelser.	God
13	Meget professionelt, venligt og korrekt.	Virkelig god
15	Der var kort ventetid, og der kom en sød bioanalytiker ud og hentede mig. Hun præsenterede sig kort, og spurgte om jeg skulle have nogen med, eller om jeg havde brug for noget.	Virkelig god
17	Blev straks modtaget i venteværelset og orienteret om forløb.	Virkelig god
18	De var rigtig venlige og imødekommende.	Virkelig god
19	Fortsæt det gode arbejde.	Virkelig god
21	Altid glade mennesker ved skranken.	Virkelig god
22	Nej, ikke sidste gang, jeg var der.	God
24	Tjekkede selv ind, ingen ved skranken.	God
25	Digital check-in, så på den måde føler man sig ikke direkte modtaget.	God
28	Forholdsvis kort ventetid, hurtig digital betjening via sygesikringsbeviset.	Virkelig god



## Hjertermedicinsk Ambulatorium B, Skejby

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

 **ID** 13 **Kommentarer - Hjertermedicinsk Ambulatorium B, Skejby**  
Ingen fejl.

**Fejlhåndtering**  
Uoplyst

## Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Samlet indtryk
2	Stor ros til NN for sit engagement og sin enestående evne til at få patient, store såvel som små, og pårørende til at føle sig set og forstået. Ligeledes ros til ambulatoriet for at sikre, at vi hver gang kommer til den samme læge, der kender vores historie. Sådan var det ikke, da vi begyndte at komme på ambulatoriet for [mange] år siden. Der var hver gang en ny stresset læge, der ikke vidste, hvorfor vi var der.	Virkelig godt
3	Kunne ikke ønske mig en bedre behandling og undersøgelse. Tak.	Virkelig godt
7	Jeg føler mig virkelig utryg.	Virkelig dårligt
10	God og kvalitativ behandling, hvor intet manglede.	Virkelig godt
12	Folk gør et fantastisk job!	Virkelig godt
14	Et besøg til topkarakter! Havde forventet, at der af undersøgelser kun skulle tages ekg og blodtryk, men inden jeg var gået derfra, havde jeg også fået foretaget en ekko-scanning samt en hjerte CT-skanning på samme dag. Og inden jeg fik lov til at tage hjem, havde jeg også fået svar på disse undersøgelser.	Virkelig godt
18	Det var godt.	Godt
20	Nej.	Godt
21	Jeg syntes, at det personale, der var omkring mig, var velforberejdede.	Virkelig godt
22	Efter den planlagte ekkokardiografi fik jeg et svar på undersøgelsen, som jeg ikke mener helt svarer til det, der siden stod i epikrisen til egen læge, som jeg har kopi af. [].	Godt
23	Jeg har stadig ikke modtaget noget svar her efter to måneder.	Godt
26	Der var ventetid ved indlæggelse/behandling pga. akutpatienter, som selvfølgelig er ok.	Virkelig godt
27	Begge undersøgelsesforløb foregik rigtig godt. Flink og rart personale, som informerede fint løbende i undersøgelsesforløbet.	Virkelig godt
28	Vi var slet ikke i kontakt med noget personale i ambulatoriet. Kun lægen, der også kaldte os ind.	Virkelig godt

## Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Samlet indtryk
3	Føler jeg var rigtig godt informeret vedrørende undersøgelsen og det videre behandlingsforløb.	Virkelig godt
4	Jeg føler mig virkelig godt behandlet. Havde god kommunikation. Om det skyldes, at jeg selv vidste, hvad det drejede sig om fra informationen på Aarhus Sygehus, kan jeg ikke afgøre.	Virkelig godt
7	Fik ingen svar, ingen materiale.	Virkelig dårligt
10	Nej. Husker intet informationsmateriale. Mener heller ikke, det var nødvendigt efter de informationsrige samtaler med personalet.	Virkelig godt
15	Jeg modtog ingen skriftlig information inden undersøgelsen, men blev bare ringet op et par dage i forvejen og fik besked på at komme derud. Dette gjorde, at jeg ikke vidste, hvordan undersøgelsen skulle foregå, eller hvor lang tid det ville tage. Søgte dog selv på nettet for at finde nogle informationer, inden jeg mødte op.	Virkelig godt
16	Mangler at få tid af lægen bagefter til videre forløb af behandling.	Godt
18	Det var godt.	Godt
21	Til ug.	Virkelig godt
22	Jeg fik at vide, at aortaklaparealet var [en vis størrelse], men i epikrisen [stod noget andet]. Før operation var det [mindre], og så spørger jeg, om det er tilfredsstillende. Jeg kan ikke selv besvare spørgsmålet, men har det i hvert fald meget bedre end før operation.	Godt
24	Har ICD [] men ved stadig ikke, hvorfor jeg har den. Fik ved sidste kontrol en forklaring [på hvorfor jeg fik den], men så sagde de, at det [ikke havde vist sig at være tilfældet alligevel], så det er nok ikke det jeg fejler alligevel, men hvad fejler jeg så?	Godt

## Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby

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





ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Samlet indtryk
4	Vil gerne udtrykke min beundring for samarbejdet mellem andet sygehus og Skejby. Føler virkelig, at familien har fået en god behandling.	Virkelig godt
6	Var indlagt og fik informationen der.	Godt
10	Informationen var tilstrækkelig, men kunne måske være bedre (mere info).	Virkelig godt
15	Jeg fik at vide, at jeg ville få svar på, om jeg kunne modtage medicinsk behandling, og jeg havde forstået det sådan, at jeg ville blive indkaldt til en samtale omkring dette, men efter ikke at have hørt noget i et stykke tid ringede jeg til ambulatoriet og fik at vide, at min journal ikke var blevet indtastet. Efter at der yderligere var gået noget tid uden svar, ringede jeg igen og fik at vide, at nu var journalen indtastet, men der var ingen, der havde tid til at kigge på den. Så ca. en måned efter undersøgelsen modtog jeg medicin med posten med beskeden om at tage det tre gange om dagen. Jeg havde forventet at få flere oplysninger omkring brugen af det, og jeg kontaktede derfor ambulatoriet for at stille et par uddybende spørgsmål. Jeg får at vide, at hvis jeg ringede igen [lidt] senere, kunne jeg komme til at tale med min læge. [Lidt] senere ringer jeg igen, får fat på en ny sekretær, der siger, at jeg ikke kan komme til at tale med en læge, men at han vil ringe mig op hurtigst muligt. Det er [halvanden måned] siden, og jeg har stadig ikke fået mulighed for at tale med en læge. Nu er jeg begyndt på medicinen og har selv prøvet mig frem til, hvordan det skal tages, men det var en utryk måde at starte op på. Derudover modtog jeg i første omgang [antal] piller med posten, så der var til tre måneder, men da jeg skal tage [flere] piller om dagen, var der jo reelt kun til en måned. Jeg kontaktede så afdelingen med det samme og sagde, at der var for få, og jeg fik at vide, at jeg skulle bestille flere, når de var ved at slippe op. Det gjorde jeg så for et par uger siden, men uden held. Jeg kontaktede dem derfor igen [], hvor jeg fik at vide, at det var lagt ud på apoteksserveren, men da pillerne ikke kan hentes på apotekerne, giver det ingen mening. Jeg sagde så, at de skulle sendes, og sekretæren kunne godt se, at der var sket en fejl. Hun ville sørge for, at de blev afsendt snarest, og jeg håber meget på, at de dukker op [], da jeg ellers er nødt til at afbryde behandlingen. Alt i alt et meget frustrerende forløb, hvor jeg gang på gang har følt mig glemt i systemet, og de virker til at have travlt til at svare på spørgsmål angående behandlingen, hvilket er ubehageligt. Jeg oplevede dog selve ambulatoriebesøget som positivt. Det er selve forløbet efter, der har været (og stadigvæk er) frustrerende.	Virkelig godt
22	Jeg tror, man havde glemt mig til kontrol. Fik at vide, at jeg bliver indkaldt om et år, og det er OK.	Godt
28	Der var seks ugers ventetid, fra lægen henviste os, til vi fik en tid i ambulatoriet. Det er det eneste negative, der er at kommentere på. Det var meget lang [tid].	Virkelig godt

## Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Samlet indtryk
1	En meget positiv oplevelse. Venligt, smilende, omsorgsfuld og oplysende personale. Fortalte, hvad der skulle foregå, så jeg var fuldstændig tryk. Har kun ros til sygeplejerske og læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Der er kun ét punkt. Jeg rykkede selv for, at min søn [] kunne blive undersøgt hurtigt, da det havde været nogle nervepirrende måneder efter [en anden patients] diagnose []. Jeg blev stillet i udsigt, at lægen ringede og fortalte resultatet af min gentest. Det rykkede jeg for, og så ringede han. Men har fuld respekt for jeres travlhed. [Pleje, Ventetid]	Virkelig godt
7	Læger som går op i deres arbejde, som ikke er trætte, udkørte og ligeglade. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
8	Der pågik flytning af udstyr under mit besøg. En naturlig del af en organisations virke, men det efterlader en vis forstyrrelse i mødet med hospitalet. Det trækker fokus, og det er faktisk fint som en del af oplevelsen. [Fysiske rammer]	Godt
9	Synes ventetiden, fra vi havde været ved egen læge, til vi skulle møde i ambulatoriet, var alt for lang. Men ved godt, at det ikke er noget, ambulatoriet kan gøre noget ved. [Ventetid]	Virkelig godt
10	Oplevede generelt på alle punkter en mere end tilstrækkelig behandling med yderst professionelt personale. På en skala fra et til ti, ville jeg bedømme forløbet med ni komma ni. :-)	Virkelig godt
11	I længere forløb, hvor man er indlagt, synes jeg, at der skulle forsøges at koble samme sygeplejerske på i stedet for en ny hver dag. Hvor det er muligt inden for deres vagter naturligvis. [Pleje]	Godt
12	Jeg var fuldt ud tilfreds.	Virkelig godt
15	Man kunne tilbyde patienterne en opfølgende samtale efter at diagnosen er givet, og før/omkring det tidspunkt, hvor medicinen startes op. Da den medicin jeg får, ikke sælges på apoteker, kan jeg ikke henvende mig der eller hos egen læge med mine spørgsmål, og jeg var så overvældet over at få diagnose og behandlingsplan fremlagt den dag, jeg var til undersøgelse, at alle spørgsmålene først dukkede op da jeg kom hjem. Tilbyder man ikke en samtale, er det mindste man kan gøre at lade folk komme i telefonisk kontakt med relevante personer på afdelingen, hvis der er opklarende spørgsmål. Når det er sagt, synes jeg at selve undersøgelsen på ambulatoriet forløb godt, og at personalet var venligt. Problemet er når man kontakter dem pr. mail eller telefon, der virker de til at have for travlt til at hjælpe. Uddybning af ovenstående problematik kan læses nedenfor: [] Jeg fik at vide, at jeg ville få svar på om jeg kunne modtage medicinsk behandling, og jeg havde forstået det sådan, at jeg ville blive indkaldt til en samtale omkring dette, men efter ikke at have hørt noget i et stykke tid ringede jeg til ambulatoriet, og fik at vide at min journal ikke var blevet indtastet. Efter at der yderligere var gået noget tid uden svar, ringede jeg igen og fik at vide, at nu var journalen indtastet, men der var ingen der havde tid til at kigge på den. Så ca. en måned efter undersøgelsen modtog jeg medicin med posten []. Jeg havde forventet at få flere oplysninger omkring brugen af det, og jeg kontaktede derfor ambulatoriet for at stille et par uddybende spørgsmål. Jeg får at vide, at hvis jeg ringer igen [lidt] senere, kan jeg komme til at tale med min læge. 15 min. senere ringer jeg igen, får fat på en ny sekretær der siger, at jeg ikke kan komme til at tale med en læge, men at han vil ringe mig op hurtigst muligt. Det er [over en måned] siden, og jeg har stadig ikke fået mulighed for at tale med en læge. Nu er jeg begyndt på medicinen, og har selv prøvet mig frem til, hvordan det skal tages, men det var en utryk måde at starte op på. Derudover modtog jeg i første omgang 100 piller med posten, så der "var til [et par] måneder", men da jeg skal tage [flere] piller om dagen, var der jo reelt kun til en måned. Jeg kontaktede så afdelingen med det samme, og sagde at der var for få, og jeg fik at vide, at jeg skulle bestille flere, når de var ved at slippe op. Det gjorde jeg så for et par uger siden, men uden held. Jeg kontaktede dem derfor igen i denne uge, hvor jeg fik at vide at "det var lagt ud på apoteks-serveren", men da pillerne	Virkelig godt

ikke kan hentes på apotekerne giver det ingen mening. Jeg sagde så at de skulle sendes, og sekretæren kunne godt se at der var sket en fejl. Hun ville sørge for at de blev afsendt snarest, og jeg håber meget på, at de dukker op i løbet af et par dage, da jeg ellers er nødt til at afbryde behandlingen. Alt i alt et meget frustrerende forløb, hvor jeg gang på gang har følt mig glemt i systemet, og de virker til at have for travlt til at svare på spørgsmål angående behandlingen, hvilket er ubehageligt. Jeg oplevede dog selve ambulatoriebesøget som positivt, det er selve forløbet efter, der har været (og stadigvæk er) frustrerende.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]

- |  |  |               |
|--|--|---------------|
|  22 | Jeg synes at ambulatoriet er godt. Jeg har faktisk kun en indvending, [] at jeg skulle vente seks uger på et svar på en monitorering af hjerterytme. Vigtigt, da det skulle afgøre, om [behandling skulle fortsættes].<br>[Kvalitet i behandling]  | Godt          |
|  24 | Det er dejligt, at man kan få sig en kop kaffe/chokolade. En opdatering af bladene kunne være en ide. Hvad med en nummerordning som hos bageren. Det ville gøre, at man kunne gå sig en tur eller andet, specielt som ved sidste besøg, hvor jeg ventede over en time.<br>[Fysiske rammer] | Godt          |
|  27 | Det personale, som var omkring mig, var professionelle og rare at være i hænderne på. Gik trygt derfra.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]   | Virkelig godt |
|  28 | I har en rigtig god, kompetent og imødekommende læge NN. Han gjorde både os forældre og vores dreng rigtig trygge, så undersøgelsen gik godt (stort tak til ham)<br>[Relationer til personale]   | Virkelig godt |



