

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
BAMB
Hjertemedicinsk overafd. B
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	273
Besvarelser fra patienter:	184
Afsnittets svarprocent:	67%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

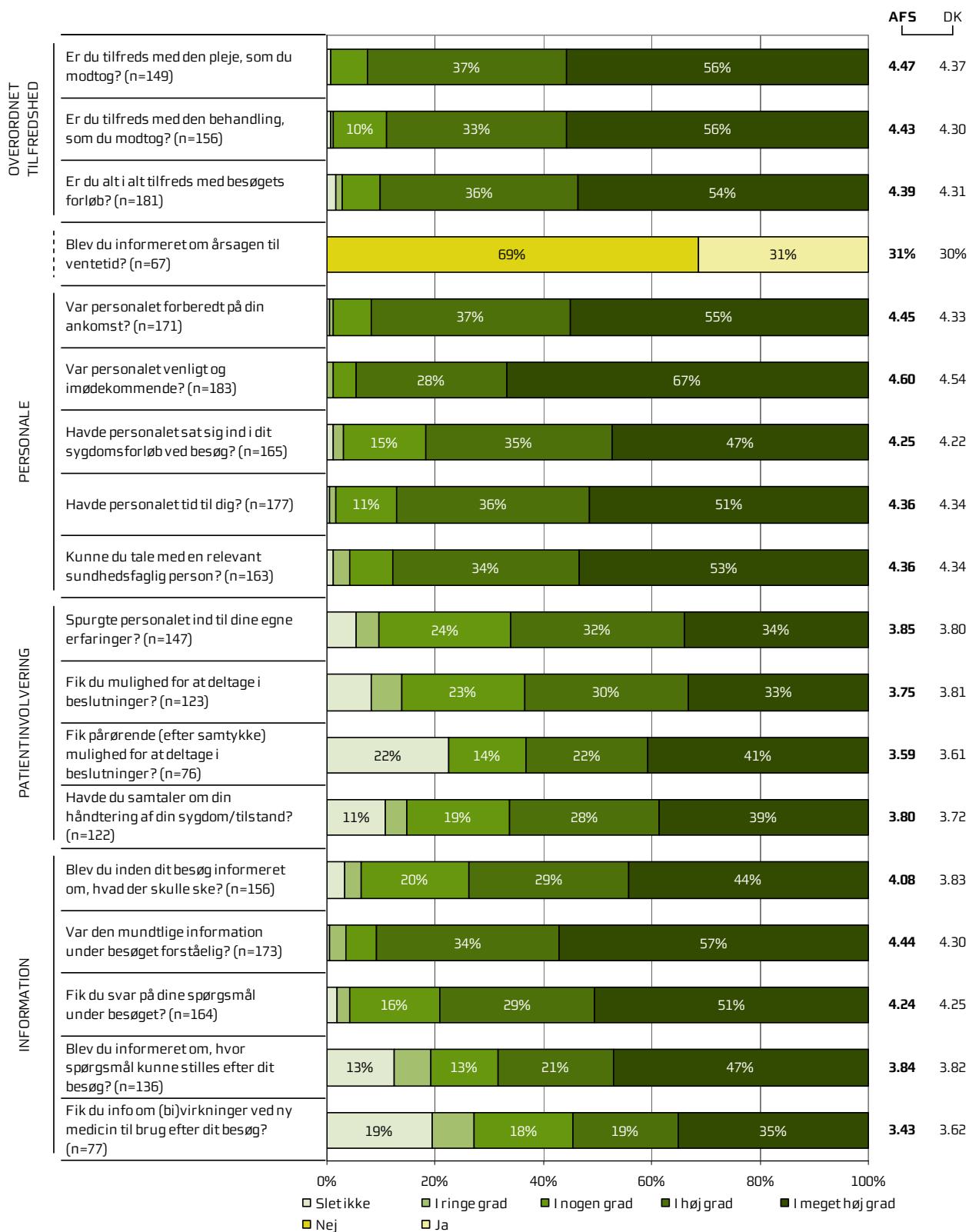
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

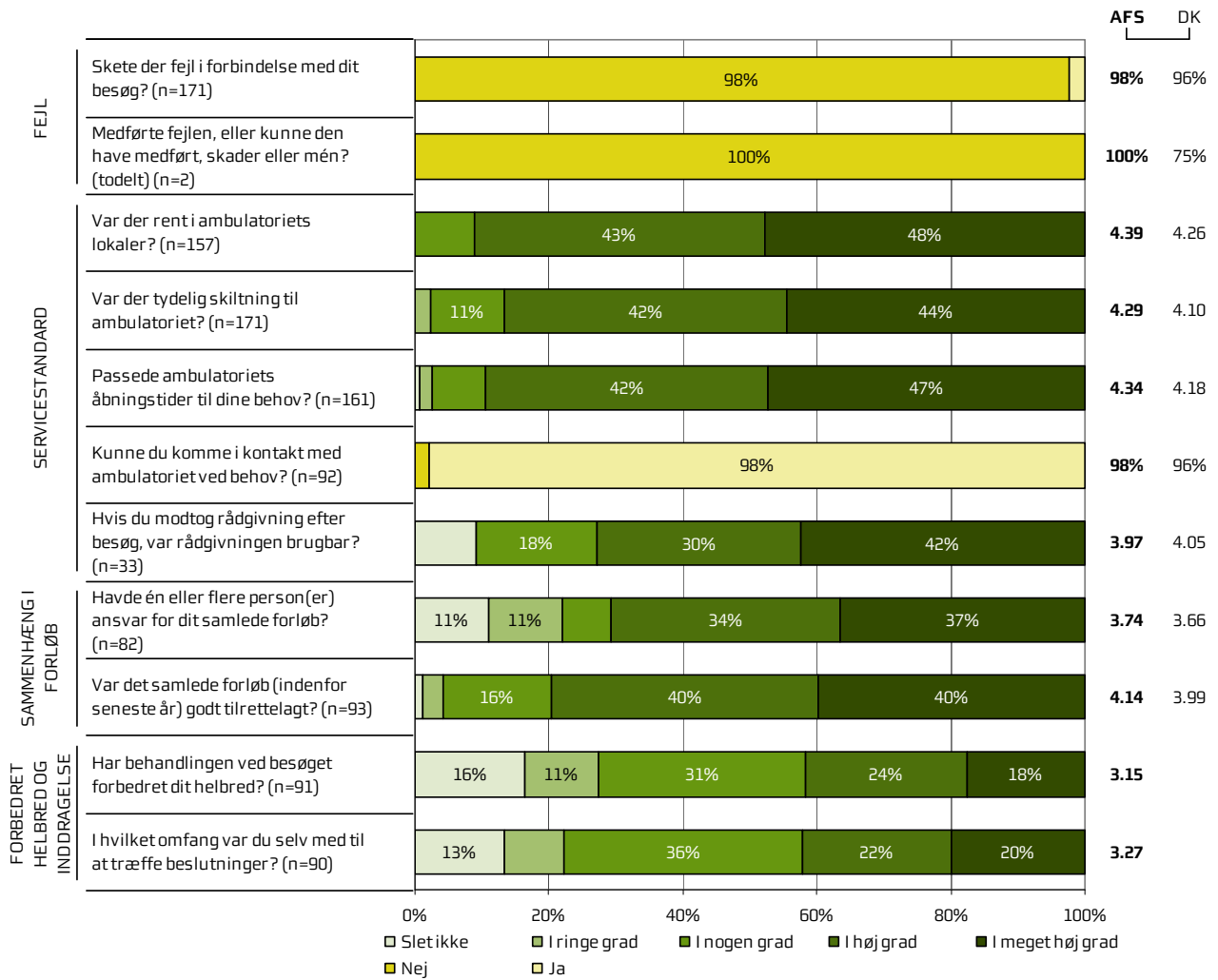
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

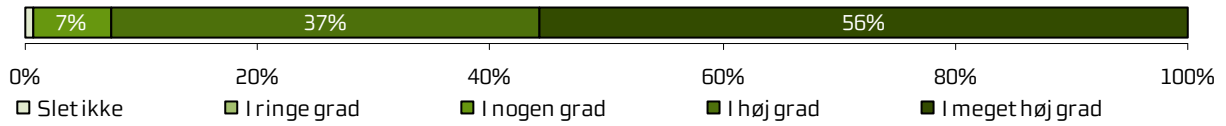
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

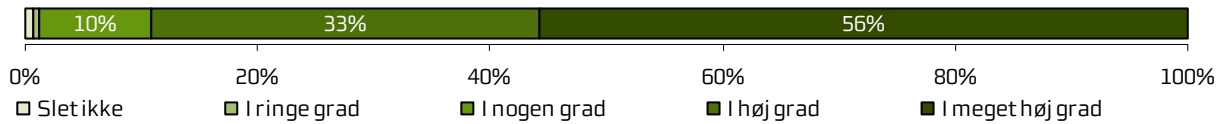
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

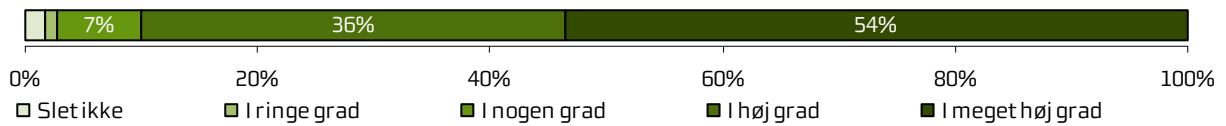
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=149)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=156)



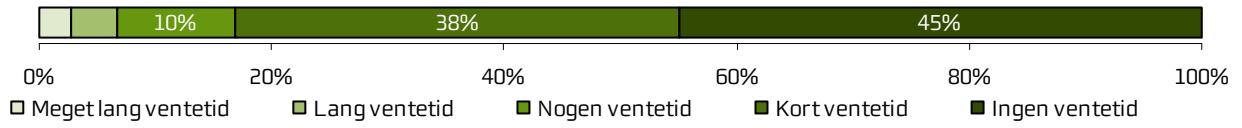
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=181)



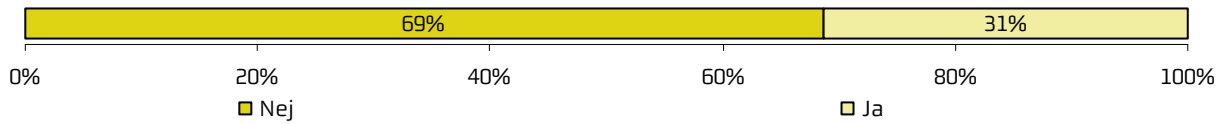
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,47		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,43		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,39		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=178)



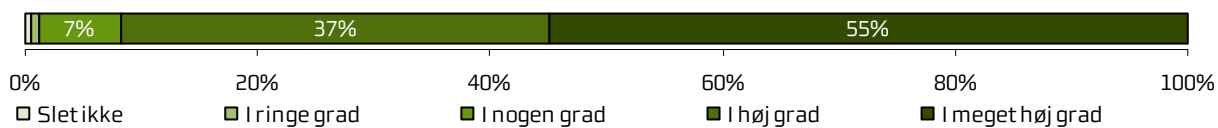
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=67)



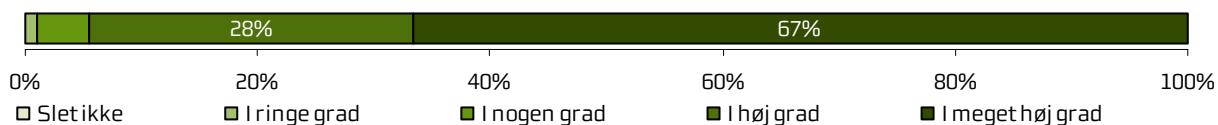
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,19		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		31 %	30 %	

Personale

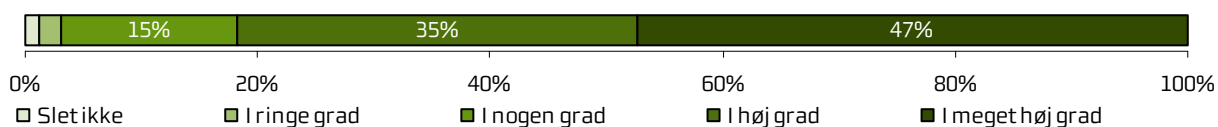
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=171)



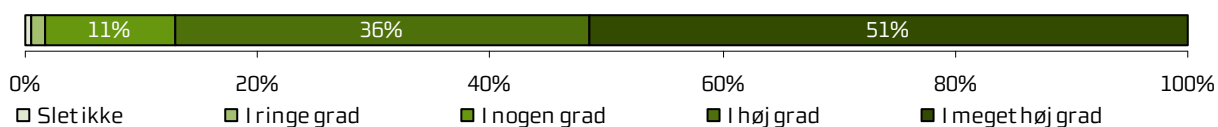
Var personalet venligt og imødekommende? (n=183)



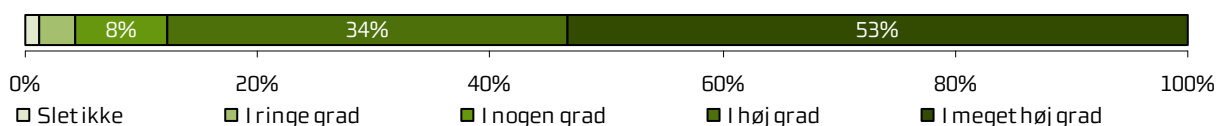
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=165)



Havde personalet tid til dig? (n=177)



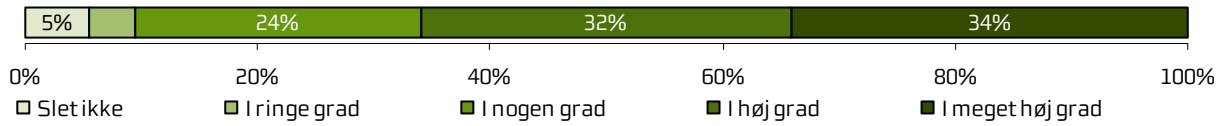
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=163)



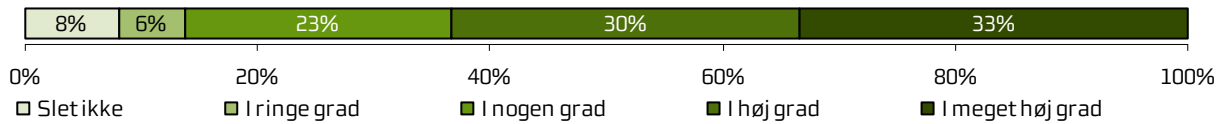
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,45		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,6		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,25		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,36		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,36		4,34	

Patientinvolvering

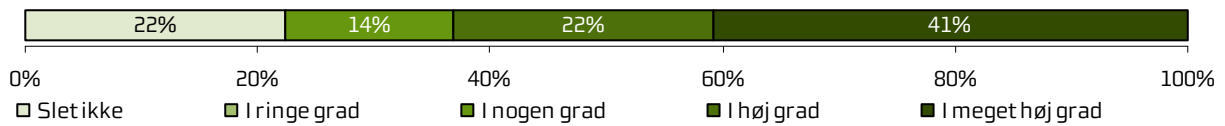
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=147)



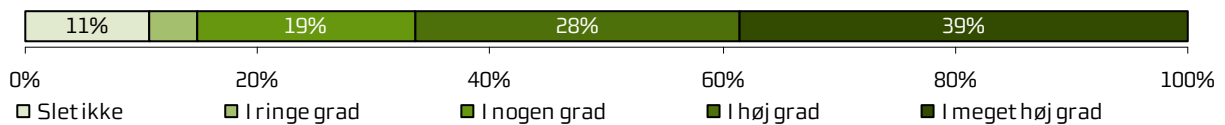
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=123)




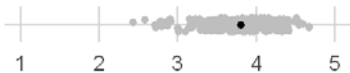


Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=76)



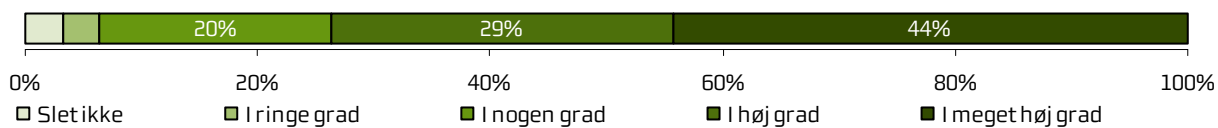
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=122)



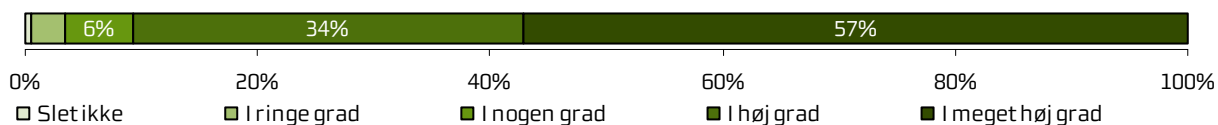
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,85		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,75		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,59		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,8		3,72	

Information

Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=156)



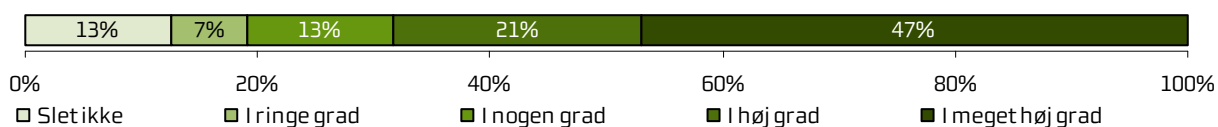
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=173)



Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=164)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=136)



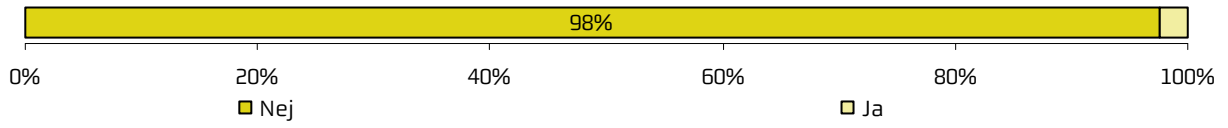
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=77)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,08		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,44		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,24		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,84		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,43		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=171)



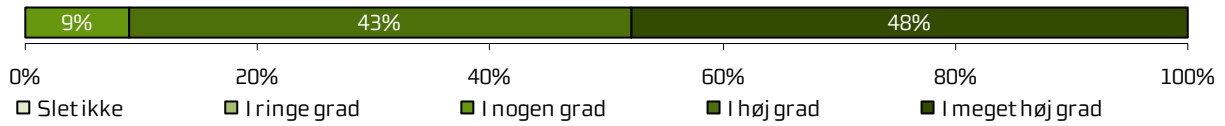
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



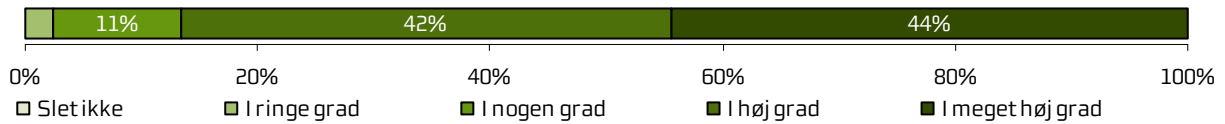
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

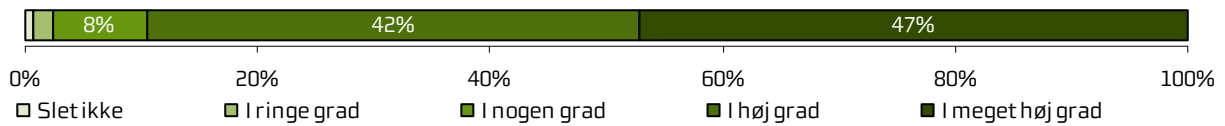
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=157)



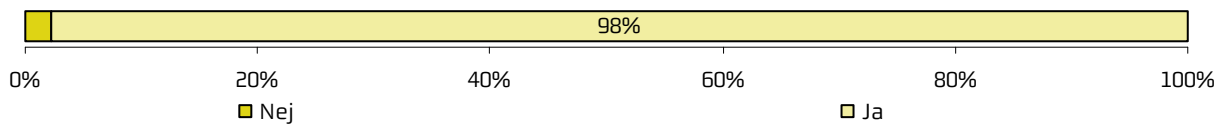
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=171)



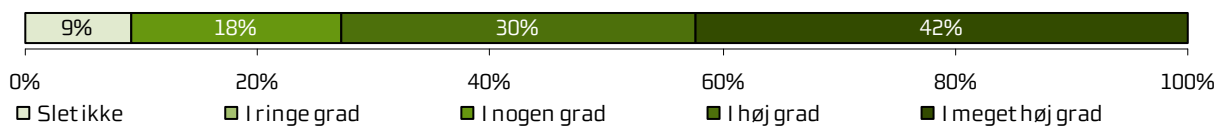
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=161)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=92)



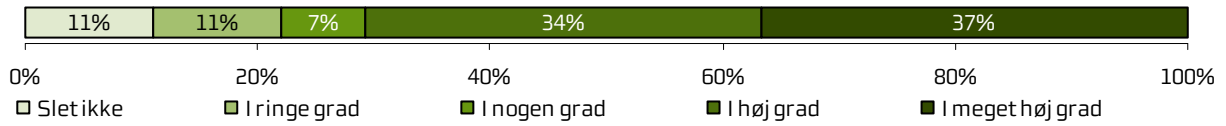
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=33)



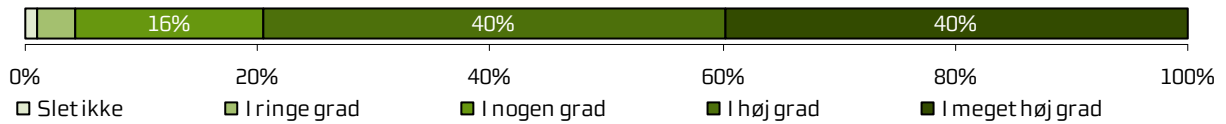
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,39		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,29		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,34		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		98 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,97		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=82)



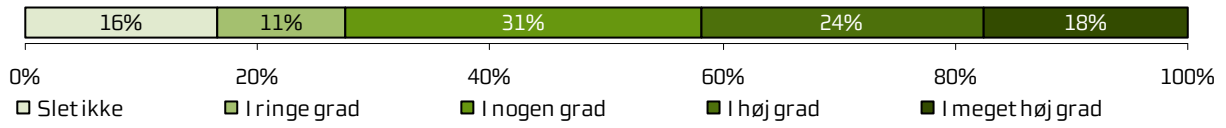
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=93)



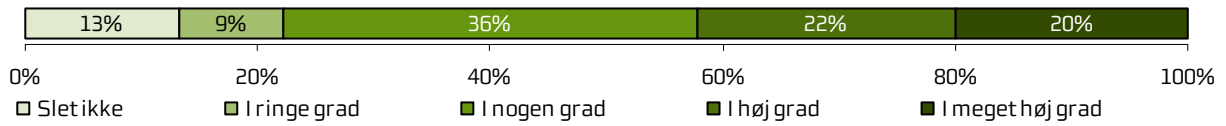
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,74		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,14		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=91)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=90)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,15			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,27			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

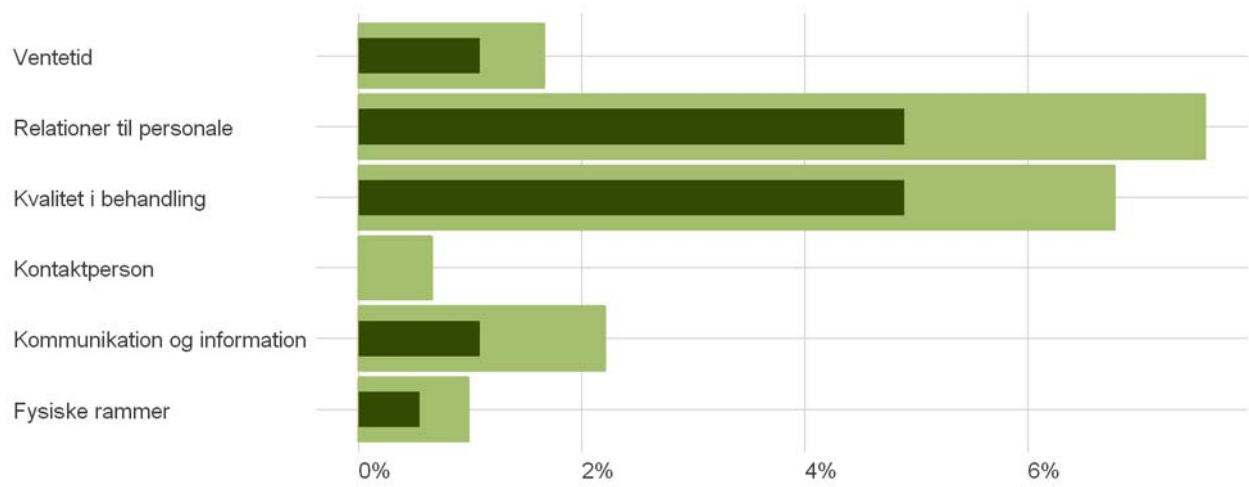
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.











Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.









BAMB**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - BAMB	Var personalet forberedt på din ankomst?
 31	Jeg var ked af, at lægen gik midt under undersøgelsen, så jeg fik ikke svar på mine spørgsmål.	I høj grad
 34	Det er smart, at vi selv skal checke os ind via sundhedskortet, men hvis jeg har flere aftaler på en dag, virker kortet kun på det første møde. Det må kunne gøres bedre, så alle aftaler kan logges ind med sundhedskortet.	I høj grad
 48	Jeg har en generel kommentar vedrørende eventuel ventetid. Hvis der er ventetid, vil det være kundesvenligt, at man i receptionen oplyser om, hvor lang ventetid der må forventes. Det er ikke mit indtryk, at man oplyser den eventuelt estimerede ventetid, hvis der er opstået problemer med at overholde tidsplanen. Generelt oplever jeg en venlig omgangsform.	I høj grad
 4	Kaffemaskinen var forhekset . Når man tog efter kruset, flyttede det sig? Personalet kunne dog smilende hjælpe til med gode råd til at fange kruset. Flot betjening :-).	I meget høj grad
 28	Der er ikke skiltet så godt uden for, det er svært at finde afdeling B. Det kunne godt gøres bedre.	I meget høj grad
 32	Ok.	I meget høj grad
 18	Lad være med at overbooke. Det bliver værre år for år.	I nogen grad
 33	Efter ca. en halv timed ventetid henvendte jeg mig igen i receptionen, et eller andet gik op for dem, og der kom gang idet	I ringe grad
 42	Snak sammen!	Slet ikke
 19	Kom til akut, da jeg var under rejse på ferie [].	Uoplyst
 29	Der var ingen ventetid, men efter sygeplejersken havde gjort mig klar, ventede jeg på lægen i næsten en time. Sygeplejersken kom ind igen og var overrasket over, at jeg stadig var der. Lægen havde åbenbart glemt mig og hjalp en anden patient først. Da lægen kom, tog han sig dog god tid til at undersøge mig og forklare [].	Ved ikke

BAMB**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - BAMB	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
2	Lægen, der var var der, sad hele tiden og så på Pc'en. Var nærmest ikke tilstedeværende eller interesseret. Svarede nærmest "mekanisk". Jeg gik derfra med en mærkelig fornemmelse! Det kunne min egen praktiserende læge lige så godt have klaret! Sygeplejersken var til gengæld meget mere nærværende og behagelig!	I høj grad
48	Er velinformeret.	I høj grad
17	Jeg manglede ikke information. Blev meget godt orienteret om min tilstand (sygdom).	I meget høj grad
39	Spørgsmålene er ikke rigtig relevante, da jeg går til halvårlig kontrol og derfor ved, hvad der skal foregå hver gang. Jeg synes personalet er meget imødekommende. Dette hold var grundigere end et [tidligere], da opdagede de ikke, at der var for høje pulsslæg, måske var det heller ikke relevant for mig.	I meget høj grad
44	Jeg skulle blot til kontrol/tjek. Jeg havde en formodning om, at det indebar EKG, men det stod ikke i indkaldelsesbrevet.	I meget høj grad
33	Tilsyneladende havde personalet ikke sat sig ind i min situation. Nu var det heldigvis "kun" kontrol af min pacemaker. Personalet ledte efter min pacemaker i venstre side af kroppen, de havde ikke sat sig ind i, at min pacemaker ligger i højre side, hvilket afslørede manglende forberedelse fra personalets side. Der var ingen kontakt mellem mig og personalet, de havde travlt med at tale med hinanden.	I nogen grad
32	Ok.	Ved ikke

BAMB**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - BAMB	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 21	Misforståelse angående brev pga. ferie. Blev løst helt tilfredsstillende.	Ja
 42	Havde en måned forinden ringet dem op og fortalt, at jeg havde fundet ud af, at jeg var gravid, og om det havde nogen betydning for undersøgelsen, og bliver stillet om til dem, der skulle undersøge mig, og det havde ingen betydning. Jeg skulle bare møde op. Det gjorde jeg og blev pænt sendt hjem igen med beskeden om, at som gravid måtte jeg ikke undersøges. SNAK DOG SAMMEN!	Ja
 44	EKG-maskinen virkede ikke, så sygeplejersken måtte hente en ny. Det er jo, hvad der kan ske. :-) Hun var sød og forklarende.	Ja
 48	Intet at bemærke.	Nej
 40	Ophør med [] medicin, selvom læge NN tidligere har fortalt mig, at hjerteflimmer ville starte kort tid efter. Hjerteflimmer startede igen tre uger senere, og efter telefonisk konsultation blev [behandling] genoptaget.	Uoplyst
 41	Personalet havde ikke sat sig ind i, hvilken pacemaker jeg har. Personalet testede mig med noget, der skulle bruges ved en anden type pacemaker. Det var meget ubehageligt. Det følte, som når I måler strømmen, og det var ikke der i forløbet, vi var. Jeg har haft pacemaker [i årevis], så jeg er udmærket bekendt med forløbet.	Uoplyst




BAMB**Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

ID	Kommentarer - BAMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
13	Ambulatoriet perfekt.	I høj grad
16	Jeg [bor langt væk] og blev tilbudt at få foretaget enkelte prøver [tættere på min bopæl]. Fantastisk... Så var jeg fri for køreturen.	I høj grad
30	Personalet skal have stor tak og ros for deres venlige og søde ord og smil, selv på de travleste tidspunkter. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Jeg har altid fået en venlig og professionel modtagelse og behandling, når der var brug for det, i hvert fald i mit tilfælde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
35	Jeg fik en modtagelse og behandling, som ikke kunne være bedre. Alle blandt personalet var så absolut til UG +. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
45	Stor ros til NN, som er en super fantastisk og kompetent læge :) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
49	De er nogle gode medarbejdere på ambulatoriet. De var der for mig, og de forstod min angst pga. min sygdom. De lyttede til mig og prøvede at berolige mig, hvilket lykkedes for dem. Dejligt, at der var nogen, der forstod en. Er utroligt glad for, at jeg kom til dette ambulatorium. Troede det ville blive en dårlig oplevelse, da det var et stort ambulatorium, men selvom det var så stort, så var det en god oplevelse. Har kun ros til personalet lige fra sygeplejerskerne til lægerne :) [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Der var tale om et delforløb i forbindelse med udredning af [smerter], hvor andet sygehus var ansvarlig for det samlede forløb. Var fuldt ud tilfreds med dette aktuelle delforløb på Hjertemedicinsk Ambulatorium, Skejby. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
47	At det var den samme læge, man talte med. Jeg har efterhånden været til en del kontrol i ambulatoriet, og hver gang en ny læge, oftest med forskellige teorier! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
3	Mangler information om, hvor man kan henvende sig ved spørgsmål som opstår derhjemme efter kontrolbesøget. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
32	Ok.	Ikke relevant for mig
33	For mig at se, var der en sygeplejerske i oplæring. Det her fik hun ikke meget ud af. Hun blev nærmest kørt over af den ansvarlige.	Ikke relevant for mig
4	Det var [kontrol], alt var bare i orden. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
22	De er venlige, imødekommende, ansvarlige og dygtige. Jeg har altid tillid til dem og føler mig tryk. Oftest er der ingen/kort ventetid, og hvis der er ventetid, er jeg blevet informeret om det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst

- ✎ 25 Tak for den gode behandling jeg har fået på hospitalet.
[Kommunikation og information] Uoplyst
- ✎ 25 Det var trist at høre at ved min første indlæggelse på hospitalet, blev der kun informeret til mine børn, der [bor langt væk], men ikke til min hustru, som betragtes som min nærmeste pårørende. Min hustru havde ingen mulighed for at komme med i ambulancen (pladsmangel).
[Kommunikation og information] Uoplyst
- ✎ 27 Ved det ikke. Uoplyst
- ✎ 29 Som skrevet tidligere, måske ikke vente i en time på en læge. Statistisk set var der ingen ventetid indtil sygeplejersken forberedte mig, men det var der i realiteten. Både sygeplejersken og lægen var flinke, og det følte ikke som om man kun var en patient blandt mange andre.
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] Uoplyst
- ✎ 36 Jeg er yderst tilfreds med ambulatoriets indsats. Specielt læge NN, han er da bare kanondygtig. Han må for alt i verden aldrig forlade denne afdeling. Magen til kompetent menneske findes næppe.
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
- ✎ 37 Personalet er imødekommende. [Sygeplejersken (eller var hun læge) var meget venlig og opmærksom, så jeg følte mig tryk.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- ✎ 38 Falck havde "glemt" at hente mig, så jeg kom lidt sent, lige før lukketid, men de var klar og havde ventet på mig. Falck havde ringet til dem og forklaret.
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
- ✎ 39 Det er mærkeligt, at der bliver spurgt om tidspunktet for åbningstiden. Man bliver jo tilskrevet og får en tid, som ambulatoriet som regel overholder med få minutters variation. En forbedring kunne selvfølgelig være, at man selv kunne gå ind i kalenderen og ændre eller booke en tid, der passede sammen med et besøg i Århus. Det er jo ikke nemt at ændre tiden for en aftale. Uoplyst
- ✎ 42 De kunne snakke sammen, så jeg havde fået information om ikke at møde op alligevel. Havde sygt barn med 40 i feber og en mor, der måtte tage fri fra arbejde for at passe ham, så jeg kunne komme af sted. Uoplyst
- ✎ 46 Jeg var til undersøgelse på Hjertemedicinsk Ambulatorium [i efteråret]. Jeg fik en meget fin behandling af personalet. De var meget venlige, men det var NN læge, jeg talte med. NN læge var meget negativ. Jeg fik ingen vejledning eller information. Jeg var meget skuffet, da jeg tog hjem. Uoplyst
- ✎ 48 Grundlæggende var det et tilfredsstillende tjek, som jeg oplevede. For mig er det vigtigt, at jeg som kunde oplever at være i centrum, når jeg ankommer. Nærvær og venlighed er afgørende for en god oplevelse tillige med, hvornår jeg kan forvente at blive kaldt ind til undersøgelse. Der må ikke gå rutine i at byde en ny person velkommen. Ambulatoriets venteområde kommer let til at ligne en rodebutik, bestående af liggende og siddende patienter i forskellig sygdomstilstand. [Samt] vi eksterne personer, som kommer ude fra byen, og blot skal have foretaget det årlige tjek. Indretning af det nye sygehus bør tage højde for denne uhensigtsmæssige sammenblanding af personer til undersøgelse. Det kan nogle gange virke grænseoverskridende at sidde og kigge på en sengeliggende patient. Bedre adskillelse mellem syge og raske bør være et fokus-punkt.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Uoplyst

BAMB**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - BAMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	Der er ikke tale om behandling. Det handler om sidste led i beslutningsprocessen vedrørende operation i/af min ryg. Jeg er hjertepatient. Spørgsmålet er, om jeg kan klare operation set med hjertelægernes øjne! Så vidt, så godt.	I høj grad
7	Ville gerne have, at det havde været den samme læge hver gang og ikke fire forskellige?	I høj grad
8	Det er for tidligt at sige noget om resultatet af min behandling.	I høj grad
9	NN var kun inde til undersøgelse!	I høj grad
11	Et pacemakertjek kan ikke klares på særlig mange måder. Jeg er rigtig godt tilfreds. :-)	I høj grad
23	Var til pacemakerkontrol.	I høj grad
1	Undersøgelse?	I meget høj grad
26	Alt perfekt.	I meget høj grad
43	Mit besøg var et tjek af min pacemaker!	I meget høj grad
45	Super læge og sygeplejerske.	I meget høj grad
15	Besøget drejede sig om omprogrammering af pacemaker i forhold til MR-skanning (før og efter).	I nogen grad
3	Ikke relevante spørgsmål, da det var kontrolbesøg.	Ikke relevant for mig
32	Ok.	Ikke relevant for mig
18	Ubehageligt når lægen har mere travlt med at indtale de to tidligere patienters journaler på diktafon, i stedet for at være nærværende. Ventede 40 minutter på at komme til min planlagte tid, derefter ti minutter hvor jeg lå på briksen, mens lægen gjorde patientjournaler færdige. Dårligt!	Slet ikke
4	Flot med parkering gratis. Tit er man heldig, og da jeg går dårligt er det rigtig skønt med kort afstand.	Uoplyst
10	Besøget drejede sig om en ultralydsscanning [], som var meget grundig.	Uoplyst
12	Svært at svare på for en syvårig dreng. Desuden er han ikke syg, men skulle have tjekket, om han eventuelt havde arvet farens hjerteklap-fejl. Derfor ved jeg ikke, om denne besvarelse kan bruges til noget.	Uoplyst
14	Jeg fik ikke nogen behandling, men var kun til kontrol. Min pacemaker virkede meget tilfredsstillende.	Uoplyst
17	Jeg har fået en meget god behandling på alle områder.	Uoplyst

- | | | |
|--|---|---------|
|  20 | Var til ultralydsskanning af hjertet. Årlig kontrol. | Uoplyst |
|  39 | Jeg går til kontrol, og der skal ikke ske noget afgørende før pacemakeren skal skiftes. | Uoplyst |
|  48 | Jeg kommer kun til et årligt tjek. | Uoplyst |

