

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	398
Besvarelser fra patienter:	289
Afdelingens svarprocent:	73%

### **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/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 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 fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

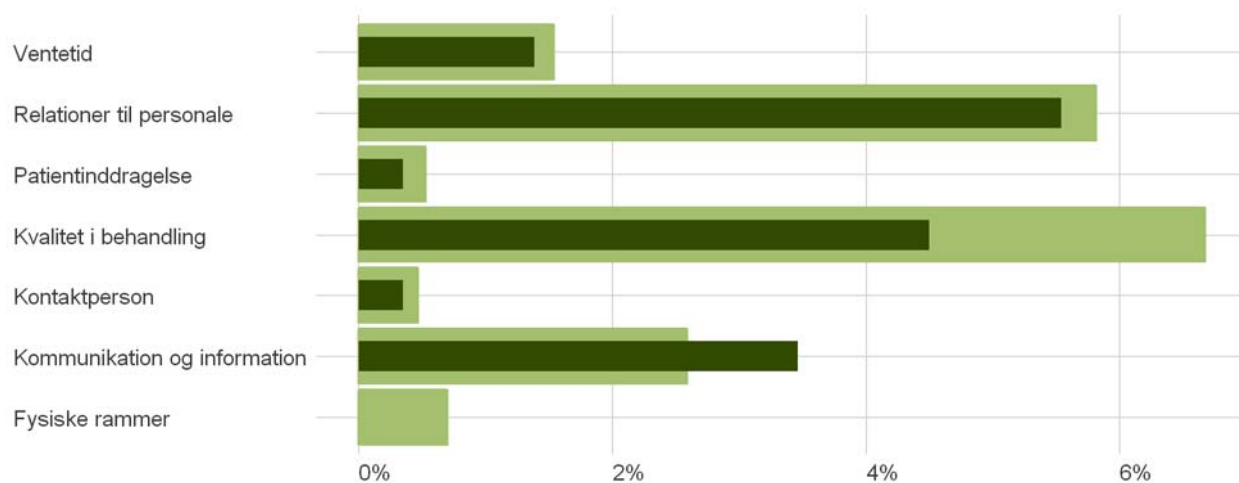
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)

























## Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

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

ID	Kommentarer - Lungekirurgisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	Akut og afsat tid burde måske deles op, når nu man har en tid. Ellers risikerer man let lang ventetid. Anden gang til kontrol var derimod til topkarakter.	I høj grad
3	Information ikke relevant. Meget kort ventetid.	I meget høj grad
5	Pæn modtagelse.	I meget høj grad
11	Ikke en finger at sætte på noget.	I meget høj grad
16	Fungerede fint. Check in med sygesikringskort. Besked om "vej" til venteværelset på skærmen. Afhentning kort tid efter.	I meget høj grad
1	Følte mig tryk og i gode hænder fra start.	I nogen grad
9	Jeg ventede i en time og tre kvarter. Det var lang tid, synes jeg. Jeg ved godt, at det var pga. akutte patienter, men alligevel.	I nogen grad
12	Vær klar om morgenen selv ved vagtskifte.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
2	Jeg følte mig meget vel modtaget.	I høj grad
3	Information om, hvor afdelingen er lige pt., da der flyttes rundt.	I høj grad
4	Besked om ventetider er altid godt.	I høj grad
6	Helt i orden.	I høj grad
10	Der var lidt forvirring omkring rækkefølgen i hvilken patienterne skulle opereres.	I høj grad
11	Jeg har været godt tilfreds, de gange jeg været der. Der er ikke noget at klage over.	I høj grad
12	Jeg var ikke orienteret om, at mødestedet var flyttet fra afdeling 10 til 6.	I høj grad
35	At der er kaffe, te, saftvand og vand, når I har patienter.	I høj grad
38	Udmærket orientering.	I høj grad
46	Jeg har ikke noget at klage over. Personalet var utrolig søde og rare.	I høj grad
58	Jeg synes, at jeg blev godt modtaget.	I høj grad
59	Personalet var venlig og hjælpsom.	I høj grad
1	Meget god.	I meget høj grad
7	SÅ dejlig og omsorgsfuld modtagelse af NN, som havde passet/plejet mig efter operation. En "oprigtig", ægte empati for mig :-).	I meget høj grad

✎ 8	Alt i alt en fin behandling.	I meget høj grad
✎ 14	Dejligt, positivt og sødt personale.	I meget høj grad
✎ 15	Det kunne være rart med en anvisning af parkeringsplads allerede i indkaldelsen. Os, der stort set aldrig besøger Skejby, kender intet til parkeringsforholdene.	I meget høj grad
✎ 16	Jeg blev rigtig godt behandlet og godt modtaget. Alt til UG.	I meget høj grad
✎ 20	Jeg fik en meget fin modtagelse og kan kun takke.	I meget høj grad
✎ 21	Fik en god modtagelse af lægen.	I meget høj grad
✎ 23	Den var glædelig, da det var en læge, jeg kendte fra min indlæggelse på T4.	I meget høj grad
✎ 24	Alt var OK.	I meget høj grad
✎ 26	Jeg oplevede det som en fin og venlig modtagelse.	I meget høj grad
✎ 27	Professionel og venlig.	I meget høj grad
✎ 31	Meget venligt og smilende. Kan nok ikke blive bedre.	I meget høj grad
✎ 39	OK.	I meget høj grad
✎ 41	Jeg kan kun sige, at jeg er meget tilfreds med den modtagelse, jeg har fået på afdelingen.	I meget høj grad
✎ 43	Meget venlig og professionel modtagelse.	I meget høj grad
✎ 45	Ved den seneste kontrol, som ved alle foregående, har jeg kun mødt imødekommende og venligt personale. Hvis der ikke ændres på foranstående forhold, kan der jo ikke være forslag til forbedringer.	I meget høj grad
✎ 47	Fin behandling, absolut velforberedte medarbejdere.	I meget høj grad
✎ 50	Blev modtaget i en meget venlig og imødekommende atmosfære. Lægen var grundig i sin undersøgelse og gav mig en klar forståelse af, hvad han konstaterede samtidig med, at han stillede mig uddybende spørgsmål om min helbredstilstand, før min lidelse opstod og forløbet indtil undersøgelsen. Lægen forklarede tydeligt, hvordan jeg skal forholde mig indtil næste indkaldelse. Jeg føler, at jeg er i de bedste hænder.	I meget høj grad
✎ 51	Man møder et meget oplagt personale, der har tid til at høre på en, og er god til at forklare, hvad der skal foregå.	I meget høj grad
✎ 53	Jeg kom ind til den aftalte tid, og blev modtaget af den samme person som sidst. Det var meget betryggende.	I meget høj grad
✎ 55	Søde og venlige sygeplejersker.	I meget høj grad
✎ 56	Blev meget godt modtaget. Fin betjening. Var tryk ved det hele. Stor tak til dem, der tog sig af mig.	I meget høj grad

	25	Mødetiden skal om muligt overholdes. Træls med ventetid.	I nogen grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertekirurgisk Ambulatorium</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	2	Efter operation [] som var meget vellykket, fik jeg en bule i lysken. Jeg ringede og aftalte med en læge, at jeg skulle komme til en ultralydsskanning dagen efter. Mit ophold på sygehuset var ca. otte timer, men den lange ventetid skyldes uden tvivl den pludselige indkaldelse, og kan efter min mening ikke lægges sygehuset til last.	I høj grad
	3	Ved ankomst [til] skanningen kunne man få tildelt et nummer, hvor man så via en skærm i venteværelset kunne informere den enkeltes situation.	I høj grad
	4	Jeg mener ikke, at kunne svare retvisende på et så detaljeret spørgeskema, men indskrænker mig til at udtrykke min tilfredshed med besøget.	I høj grad
	11	Modtagelsen forløb fint.	I høj grad
	12	Modtagelsen var helt okay.	I høj grad
	1	Jeg fik min seng stillet til rådighed straks.	I meget høj grad
	6	Alt var fint.	I meget høj grad
	9	Jeg synes, at modtagelsen, og hvad der sker omkring, var 100 procent ok.	I meget høj grad
	10	Alt var OK.	I meget høj grad
	5	Stille og roligt, ingen stress og ja, det var yderst professionelt.	I nogen grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ak-Center</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	10	Blev modtaget yderst venligt og med præcise oplysninger.	I høj grad
	2	Det fungerer på bedste vis. Meget velorganiseret og imødekommende.	I meget høj grad
	4	Jeg blev meget venligt modtaget. [Jeg] kunne per telefon blive vist til det nøjagtige mødested. Det var meget positivt.	I meget høj grad
	5	Kom lidt for tidligt men blev med det samme budt velkommen, og konsultationen startede med det samme.	I meget høj grad
	7	Varm og venlig. Virkelig en dejlig oplevelse at føle man bliver set og hørt, og at der var tid nok!	I meget høj grad
	8	Meget imødekommende personale.	I meget høj grad
	9	Professionelt personale.	I meget høj grad
	11	Jeg oplevede min modtagelse på AK-Centret som værende både personlig og meget nærværende. Kan ikke gøre bedre.	I meget høj grad
	12	Alt gik lige efter bogen. Tak.	I meget høj grad

## Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

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

ID	Kommentarer - Lungekirurgisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
15	Der manglede skriftlige informationer. Det er relativt svært at [huske] informationer fra samtaler i hovedet, når man er [påvirket af medicin], og når man oveni skal forholde sig til flere fagpersoner på én gang.	I høj grad
6	Det var klasse, da [en kendt person] personligt skrev os en mail med supplerende oplysninger inden operationen.	I nogen grad
8	Fik to forskellige informationer ift. sygdomsmedling. Sygeplejerske sagde en til to dage, og lægen 14 dage.	I nogen grad
13	Info vedrørende overnatning på patienthotel i forbindelse med operation og forundersøgelse. Regler og muligheder. Især når man kommer langvejsfra. Ringer selv for info efterfølgende.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
7	Jeg vil påpege, at der i min indkaldelse til kontrol ej fremgik, hvad kontrol dækkede. Troede, jeg skulle scannes mm.	I høj grad
10	Der opstår smerter i nogle uger efter operationen. Dette var jeg ikke informeret om, tværtimod. Jeg blev sendt hjem med alt for få stærke smertestillende og havde en meget frustrerende periode, hvor jeg flere gange måtte på hospitalet.	I høj grad
21	Fik en virkelig god information, også omkring hvad der eventuelt skal ske fremover.	I høj grad
37	Jeg skriver for min mor, der er 98 år, og ikke forstår så meget af det. Vi havde fået information med brev i e-boks. Lægen fortalte, hvad han gjorde.	I høj grad
45	Jeg har absolut ikke manglet information om noget relevant emne i forbindelse med mit besøg.	I høj grad
54	Jeg skulle kontakte egen læge angående videre forløb af behandlingen. Savnede lidt mere information om netop det videre forløb og eventuelle muligheder.	I høj grad
9	Der mangler oplysning om, hvilke alternative muligheder der findes, og det blev jeg ikke informeret om, men fandt selv frem til det på nettet.	I meget høj grad
13	Fik ingen medicin. Får nu [medicin].	I meget høj grad
22	Jeg havde fået at vide, at der var en konference dagen efter undersøgelsen, men jeg fik først svar [lang tid] efter undersøgelsen. Efter, at jeg havde rykket for svar. [Jeg] modtog en indkaldelse til undersøgelse []! Den undersøgelse har jeg jo været til. Så nu må jeg ringe igen for at høre, hvornår jeg skal møde til operation.	I meget høj grad
23	Intet at klage over.	I meget høj grad
31	Intet at beklage sig over, alt ok.	I meget høj grad
39	Alt OK.	I meget høj grad

		grad
✎ 44	Ualmindelig sød og imødekommende læge, der tog sig tid.	I meget høj grad
✎ 18	Jeg synes ikke, at det var udfyldt nok med oplysninger om sygdommen i lungerne.	I nogen grad
✎ 36	Konsultationen bar tydelig præg af travlhed. Ingen tid til at sætte sig ind smerteproblematik. Lægen ville ikke tilbyde scanning af [], da der var god puls i arteria femoralis. Så vi tog hjem og fik en tid uger efter med besked om, at [] af [] skulle væk med []. De hører slet ikke på, at det kan min svigermor ikke pga. mange smerter. Ved hjemmesygeplejehjælp bliver næste konsultation fremskyndet.	I nogen grad
✎ 24	Mangler ikke noget.	Ikke relevant for mig
✎ 33	Patienten er en [ældre] mand, som ikke forstod hvad lægen siger, da lægen [var svær at forstå], og gav ikke patienten mulighed for at forstå hvad der blev sagt. Lægen skulle have sendt information med ham hjem, eller kontakte hans sygeplejerske i hjemmeplejen eller pårørende, han havde informeret jer med telefonnummer i de papirer, han skulle tage med til sygehuset med hans data.	Slet ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertekirurgisk Ambulatorium</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
✎ 1	Jeg fik min diagnose to en halv måned førend, jeg blev indkaldt. Jeg havde derfor mange spekulationer omkring operationen, som jeg ikke kunne få svar på førend orienteringsdagen. Jeg blev i [sommers] fortalt, at jeg blev indkaldt til en orienteringssamtale, hvor man ville forklare mig, hvad der skulle ske. Den dag var først [i efteråret], hvor jeg skulle opereres [tre dage efter]. Jeg fik en super og meget præcis information, som kunne have været utrolig rar at have haft lang tid forinden. Desuden skulle jeg tage stilling til et valg om, hvorledes operationen skulle udføres, hvilket jeg ikke var klar over. Men er meget taknemmelig for, at jeg selv fik lov at bestemme. Det var valget imellem om den hjerteklap, som skulle udskiftes, skulle være organisk eller mekanisk.	I meget høj grad
✎ 7	Alt var, som det skulle.	I meget høj grad
✎ 8	Informationen var helt perfekt.	I meget høj grad
✎ 9	Alt var OK.	I meget høj grad
✎ 5	Det er i jeres undersøgelse ikke umiddelbart forståeligt, om det er min indlæggelse og operation eller det er mit sidste besøg i ambulatoriet. Derfor er det svært at give fyldestgørende billeder af forløbene. Mit operationsforløb var kaotisk. Jeg var gjort klar, havde fået drop og Stesolid og får derefter at vide, at jeg godt kunne tage hjem. Min operation var aflyst pga. akutte indlæggelser. Det er sådan set i orden, men at blive sendt hjem uden medicinliste og uden at blive informeret om, hvad gør vi nu! Det var en ekstrem dårlig oplevelse set i lyset af, at da vi havde været hjemme i ca. to timer blev vi ringet op, fordi der var en mulighed for, at jeg kunne blive opereret dagen efter! Jeg havde lige taget min middagsmedicin, bl.a. Marevan, som jeg skulle stoppe med fire dage før operationen. Undskyld mig, kunne man ikke lige så godt have sendt mig i opholdsstuen indtil man havde fået udredet, hvilke muligheder der var for operation (som i øvrigt ikke levede op til ventelistetid, samtidig med at andet sygehus havde glemt at indkalde mig til hjertescanning i [forrige efterår]). Det havde været billigere for vor samfundsøkonomi at beholde mig evt. på patienthotellet. Min operation forløb fint. Et yderst professionelt hold sørgede for, at det hele gik som det skulle, så dette forløb er 100 procent ok. Jeg kunne dog ønske mig en bedre information om bivirkninger/symptomer, som jeg ville kunne forvente.	I nogen grad

---

ID	Kommentarer - Ak-Center	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	1 Ingen mangel.	I høj grad
	10 Alt er fuldendt.	I meget høj grad
	12 Alt OK.	I meget høj grad

## Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Lungekirurgisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
2	[Patienten] blev henvist til ultralydsscanning, som var en del af ambulantbesøg før operationen []. Ultralydsscanningen var den sidste del af programmet for dagen, og vi ventede en time før NN kom til. Da det endelig blev hendes tur, blev vi oplyst, at det var en fejl, at hun skulle til ultralydsscanning, da det var et projekt, som kun drenge var en del af. Vi kunne derfor have taget hjem. Var derfor lidt irriteret og spild af tid, som kunne være undgået.	Ja
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
7	En ganske lille fejl. Men lægen virkede "godt nok også træt". Jeg blev citeret for, at jeg skulle til kontrol for min hørenedsættelse i venstre side, i hospitalsregi, hvor jeg netop fortalte, at jeg skulle vente længe. I privat regi, idet jeg ej var henvist.	Ja
10	Jeg blev sendt hjem samme dag, som jeg blev opereret. Da der opstod stærke smerter efterfølgende, måtte jeg på hospitalet af flere omgange. Fik til sidst ordineret [en type medicin], som gjorde mig meget svimmel. Valgte at udholde smerterne, som langsomt fortog sig. Havde hospitalet beholdt mig natten over, kunne megen frustration have været undgået.	Ja
19	Min journal var pludselig væk. Læge NN kunne ikke finde den. Jeg spørger, om den ikke ligger i computeren, men desværre. Hvoraf samtalen begynder at krydse hinandens ord.	Ja
22	Jeg blev indkaldt til undersøgelse. En undersøgelse jeg har fået foretaget. Jeg kontaktede hospitalet. Jeg fik at vide, at systemet ikke fungerede, så jeg skulle selv ringe til sengeafdelingen [] for at høre, hvornår jeg skal indlægges til operation!	Ja
33	[Lægen var svær at forstå, og den ældre patient forstod ikke vedkommende].	Ja
37	Selve []scanningen var OK, men [patienten] fik at vide, at der ikke var noget galt. Det var blot en blodansamling, der nemt kom, når man fik [] medicin, og som ville gå i sig selv igen. Dette var [i sommer]. [Få dage efter] blev [patienten] indlagt på anden afdeling, da hun ikke kunne styre sin [ene] arm og ben. Der blev der foretaget en scanning [], der viste, at der var [en komplikation]. Hun blev [dagen efter] opereret []. Konklusion er, at der nok skulle have været lyttet lidt mere til hendes gener. Jeg ved godt, at det er to forskellige afdelinger.	Ja
40	Jeg var meget utilfreds med, at personalet ikke var bedre til at stikke i forbindelse med kontrast til scanninger. Der skulle stikkes af flere personer, [] inden de brugte ultrasøgeren for at finde åren.	Ja
42	Skulle til røntgen, der var ingen. Jeg ventede en time, og så gik jeg.	Ja
36	Der blev foretaget en akut scanning, som viste behov for amputation. Efter denne konsultation fik vi besked om, at det ikke måtte vente for længe. Hvis der ikke kom besked i løbet af ugen, skulle vi rykke for svar. Der kom så en tid til [ugen efter]. I mellemtiden blev NN indlagt, med [adskillige sygdomstegn] og aftagende nyrefunktion. Der foretages [operation]. Hvis der var foretaget scanning ved første konsultation, havde vi måske undgået, at NN blev så dårlig før [operation].	Uoplyst










## Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

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

ID	Kommentarer - Lungekirurgisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
10	[Vi er] MEGET glade for, at det kunne lade sig gøre at få en [anden tid], da NN nu er startet [i skole] langt fra hjemmet og [det oprindelige tidspunkt] ville have betydelig mere spildtid, kørsel og fravær fra sin skole og vores arbejde. Stor tak for det. [Patientinddragelse]	I høj grad
14	Er tilfreds, som det fungerer nu. Har kun én gang været udsat for ventetid, men da informerede personalet ca. hvert tiende minut. Super godt. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
5	Hurtigt, effektivt og afklarende besøg. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
4	Fin behandling/modtagelse. God information. [Kommunikation og information]	Uoplyst
7	Sende besked ud, når de ved noget om, hvad der skal ske og IKKE først efter [flere] måneder. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
8	Jeg var vildt glad for behandlingen ved opvågning. Så sød en sygeplejerske. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
16	Venligt personale, som løbende informerede om, hvad der foregik/de gjorde, og [de] gav konklusion på undersøgelsen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Jeg savner at kunne kommunikere med de samme læger hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	OK.	I høj grad
29	OK.	I høj grad
45	Som tidligere omtalt hersker/herskede der en meget venlig og imødekomende atmosfære i ambulatoriet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
49	Bortset fra ventetiden oplevede jeg kun besøget positivt. Venlige og kompetente mennesker. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
57	Meget venlig sygeplejerske, der stod for undersøgelse. Som havde god tid. Til spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Jeg var rigtig godt tilfreds med min indlæggelse og kontrol. Fantastisk personale. Alt ok. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Fornemmer, at ambulatoriet gjorde det virkelig godt, så megen ros.	I meget høj grad



		grad
23	Jeg vil gerne udtale mig om min indlæggelse sidste år på T4. Da jeg ikke har været indlagt før, udtaler jeg mig udfra det, jeg læst og hørt i pressen. Jeg kan kun rose personalet, det var super. Maden var upåklagelig, læger og sygeplejersker var fantastiske. Jeg har tit tænkt på mit ophold på T4 og får kun gode minder frem. I har gjort det rigtig godt. Jeg har det fint i dag, det kan jeg takke jer for. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Ambulatoriet har, efter min mening, gjort det godt.	I meget høj grad
32	Jeg er meget taknemlig over, at operationen i min hovedpulsåre forløb godt og endte uden bivirkninger. En særlig tak til læge NN []. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
39	Alt OK.	I meget høj grad
43	Det var et perfekt forløb uden ventetid med venligt og professionelt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Lade nyopererede patienter indlægge til minimum næste dag. Udskrive patienter med tilstrækkelig smertestillende eller recept. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
38	Jeg har ikke fået svar på den ambulante undersøgelse.	I nogen grad
5	Ufattelig dårlig oplevelse på Randers Sygehus. Men har klaget til patientklagenævnet.	Slet ikke
19	Jeg er stadig under behandling. Føler, at jeg bliver kastet rundt i systemet! [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
7	Det er super godt at møde en person, der har fulgt mig under indlæggelsen og passet på mig! Jeg synes, der mangler lidt engagement fra lægelig side i opfølgning. Ja, altså som minimum at blive lyttet til, korrekt citeret og evt. få presset en henvisning til "Øreafdelingen" igennem. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
13	En meget fyldestgørende samtale både med sygeplejerske og lægen. [Kommunikation og information]	Uoplyst
17	Kunne ikke få bedre behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
20	Alle var meget imødekommende, og jeg fik en venlig og professionel behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
22	Tilbage meldingen var for langsom i forhold til det lovede. Der var fejl i indkaldelsen. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
28	Særligt godt: Både sygeplejerske og læge gav sig god tid til at tale tingene igennem med mig, så jeg var tryk, da jeg tog derfra! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
34	Har de fire gange, jeg har været til samtale talt med fire forskellige læger :-(. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
46	Jeg har været godt tilfreds.	Uoplyst
47	Jeg afventer stadig besked om det videre forløb efter min CT-skanning. [Kommunikation og information]	Uoplyst
48	Personalet havde tid, og der var en god stemning. Manglede lige, hvad der skulle ske og hvornår? Havde fået det oplyst af læge. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
50	Er fuldt tilfreds med den behandling, jeg har fået.	Uoplyst

	52	Meget flink læge, god til at forklare. [Kommunikation og information]	Uoplyst
	58	Jeg var tilfreds.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertekirurgisk Ambulatorium</b>		<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	8	Det kunne ikke gøres bedre.	I meget høj grad
	9	OK.	I meget høj grad
	7	Det var en stor positiv oplevelse til den gode side.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ak-Center</b>		<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	1	Meget venlig behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	4	Jeg er meget tilfreds med mit forløb, både hvad angår indlæggelse og operation på andet hospital, og efterfølgende indlæringsforløb på Århus universitetshospital. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
	2	Jeg har kun ros til ambulatoriet og det kompetente og meget venlige personale. Jeg er meget taknemlig for, at jeg måtte komme her, selvom jeg ikke bor i Regionen. Der var tryghed hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	11	Jeg har haft et upåklageligt forløb med behandling af problemet med mit hjerte. Det eneste jeg savnede lidt undervejs, var præcis viden om, hvem/hvor jeg kunne henvende mig under forløbet. Jeg erkender det praktiske problem i dette, når behandlingen sker fordelt på flere afdelinger. Bortset fra dette, finder jeg mit forløb yderst effektivt og meget tilfredsstillende. Stor ros til de afdelinger, jeg har været i berøring med. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
	12	De var professionelle alle sammen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	3	Jeg synes, [at jeg er] helt tilfreds.	I nogen grad
	6	Fuldt ud tilfreds.	Uoplyst
	10	Alt var præcist og godt.	Uoplyst



