

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Afdelingen for Hjertesygdomme
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

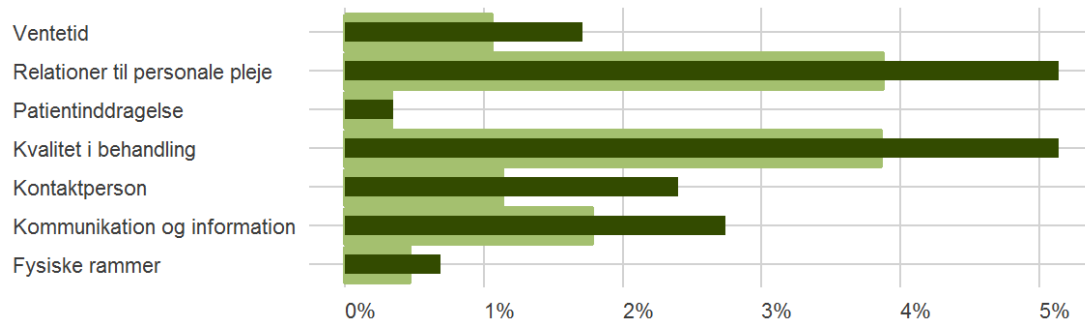
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



Klinik 1 og 2, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
37	For mange mennesker og ingen tolk. Kommunikation og information,	I ringe grad
70	Det ville være en god idé, om dem, der skulle være med ved mit besøg, kom samtidigt. Den der foretog ultralydsscanningen spurgte meget, og jeg fortalte meget af det, jeg havde forberedt! Da lægen endelig kom, var der "kun" tid til at behandle ét symptom! De to sundhedsfolk stod op, og jeg lå stadig på briksen smurt ind i gel under hele samtalen! De andre gange plejer jeg at få et håndklæde til at tørre gel af og så lige få mit tøj på, inden vi snakker færdig! Dejligt venteværelse med vand og kaffe. Jeg var der som sagt i god tid, og kunne komme på nettet og arbejde. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,	I nogen grad
12	Da jeg er nysgerrig og videbegærlig generelt, og i særdeleshed i relation til mit sygeforløb ville jeg gerne have haft mulighed for at tale en hjertelæge for uddybende spørgsmål. Kommunikation og information,	I høj grad
26	Bedre information ved tidsmæssig forsinkelse. Kommunikation og information, Ventetid,	Ved ikke
9	Professionel og menneskelig fin behandling. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
77	Service til UG og ros. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
75	Undersøgelse foretaget af Aarhus Universitetshospital var særdeles veltilrettelagt. Den del som andet sygehus foretog var så ringe, at det derfor kun er til "3". Kvalitet i behandling,	I nogen grad
36	Har indkaldt til ekstra undersøgelse af hjerte og kontrol af ICD, da man blev opmærksom på stor forbrug af peacemaker via hjemmemonitor. Det betragter vi som særlig godt, da vi ikke selv har viden herom. Føles som en ekstra sikkerhed. Kvalitet i behandling,	I høj grad
48	Ville gerne, at den læge, jeg talte med, for to år siden, kunne følge mig. Kontaktperson,	I meget høj grad
47	Modtog en god behandling fra personalet. Relationer til persona-	Uoplyst

le/Pleje,

- 65 Et samlet forløb, som jeg har været igennem de sidste par år angående lunger og hjerte bærer præg af, at jeg har været i forbindelse med forskellige læger til stort set hver undersøgelse. Resultatet af dette har været en forvirring om den rette diagnose og i nogle tilfælde om jeg skal have medicin eller i så fald hvilken medicin. At opleve en læge sige, at han ikke er i tvivl om der er noget galt med mine lunger og så dernæst høre en anden læge ytre, at dette var en hjertelæge, der mente det, så han burde holde sig til sine hjerter. Det er med et pænt ord tankevækkende. Selv [en bestemt lungediagnose] har jeg på et tidspunkt fået stillet og fået medicin i to måneder, for dernæst at få at vide jeg slet ingenting fejlede, hvorefter jeg atter får at vide, at der er problemer med de små luftveje osv. osv. I den forbindelse er jeg sikker på, at det ville have gavnet mig som patient, hvis man i stedet for at bekæmpe hinanden, havde samarbejdet og udvekslet erfaringer og måske som læger havde konfereret om, hvad er det du kan se, som jeg evt. ikke ser. Der har ikke på noget tidspunkt været en læge som var tovholder i dette forløb. Groft set står jeg hvor jeg var før jeg startede lunge/hjertepakken. Jeg har nu fået at vide jeg har [et lille problem med hjertet]. Så sker der heller ikke mere der. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,
- 38 Forskellige læger hver gang, så man skulle fortælle sin historie forfra hver gang. Kontaktperson,
- 21 Det er mit indtryk at jeg når som helst kan henvende mig i ambulatoriet ved behov. Jeg har i flere tilfælde, efter henvendelse, været indkaldt hurtigt og er altid blevet behandlet meget venligt og altid yderst professionelt og med rigtig fin orientering af mig og min deltagende pårørende. Jeg har ikke oplevet det som generende at jeg ikke havde en særlig tilknyttet person i ambulatoriet. Måske fordi der efter mange konsultationer naturligt er mange kendte ansigter. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,
- 10 Tilfreds.
- 25 Følte der var tid til mig. Relationer til personale/Pleje,
- 54 Hjælp omgående ved akut opstået følgevirkning af vanddrivende medicin ([bestemt følgevirkning]) med [bestemt behandling]. Kvalitet i behandling,
- 39 Generelt har jeg været særdeles tilfreds med behandlingen. Både når det gælder pacemaker-operationen (specielt plejen og vejledningen i denne særlige situation), efterfølgende behandling og vejledning, medicintilpasning og løbende kontroller. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,

I ringe grad

I ringe grad

I meget høj grad

Uoplyst

I høj grad

I høj grad

I meget høj grad

- | | | |
|----|--|-----------------------|
| 80 | Det jeg oplevede kan ikke gøres bedre. | I høj grad |
| 7 | Jeg har nu været indkaldt til undersøgelse over ti gange plus to indlæggelser. Det er forskellige læger hver gang. Det kan godt være lidt forvirrende, men alle har været flinke og prøvet at svare på mine spørgsmål. Jeg håber virkelig, at man kan finde ud af noget, som kan hjælpe mig på et tidspunkt, da jeg har svært ved at få luft. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 83 | Jeg er meget tilfreds med hele forløbet. Skulle have været hjemme samme dag som jeg blev opereret, men måtte blive en ekstra dag grundet opkastning og utilpashed. Kvalitet i behandling, | Ikke relevant for mig |
| 73 | Jeg har for et år siden været indlagt for samme tilstand, men kunne ikke genkende det problem som lægen, der undersøgte mig, spurgte til. Det var for mig en helt ny diagnose. Jeg har svært ved at fæste lid til den lægelige vurdering og tør i min situation ikke påbegynde den nye behandling med kolesterolmedicin, da den kan påvirke min [anden lidelse]. Dette fik jeg oplyst af [en sundhedsfagligt uddannet pårørende]. Dette problem blev ikke nævnt under undersøgelsen. Kvalitet i behandling, | Ved ikke |
| 58 | Inden jeg kom til Skejby for at få en pacemaker, var jeg lagt på week-endophold på Tage Hansens Gade på en firemandsstue. Det vil jeg langt foretrække for to- og enmandsstuer, som det er mit indtryk, at man er ved at gå over til. Ellers skal man i hvert fald være MEGET syg. Fysiske rammer, | I høj grad |
| 60 | Jeg fik en meget grundig information om de forskellige behandlingsmuligheder, og de mulige bivirkninger. Kommunikation og information, Patientinddragelse, | I høj grad |
| 30 | Det var virkelig rart at have den samme sygeplejerske, der kender din historie, dine hobbies og hvad man går og laver. Kontaktperson, | I meget høj grad |
| 56 | Mit besøg i slutningen af [efteråret] vedrørte den halvårige kontrol af min tiltagende [lidelse], som jeg mente måtte være årsagen til min træthed, vægttab og energiløshed. Jeg håbede på en snarlig reoperation, men læge NN, der foretog ultralydsundersøgelsen, mente heldigvis mine symptomer kunne have en anden årsag, hvorfor han sendte mig til scanning på [andet hospital], hvor de konstaterede, at jeg havde en [] tumor i bunden af [] lungen. Min nye praktiserende læge som jeg på grund af lægeskift, kun har besøgt en gang i februar, havde den gang på grund af en daglig lille klat mørkt blod i mit morgesekret sendt mig til gennemsyn af mine lunger på amtssygehuset. Telefonisk fik jeg at vide, at billedet af mine lunger svarede til min alder, men hun var i tvivl om, hvad hun skulle gøre og da jeg sikkert den gang også havde nogen hoste, var jeg tilfreds med, at hun sendte | I høj grad |

mig en inhalator. Med brugen af den ophørte blodpletten i morgensekretet. Fra [forår til efterår] endda uden brug af inhalatoren. Men [i efteråret] kom den lille rødbrune farvede klat igen. Kort efter blev jeg indkaldt til ovennævnte ultralydsundersøgelse, men da jeg var [mangeårig] eksryger, lå tanken om lungecancer mig ret fjernt. [De fandt frem til hovedårsagen]. Bare den nu ikke også forhindrer en operation af min [] cancer.

- | | | |
|----|---|-----------------------|
| 53 | Jeg er meget tilfreds med behandlingen. | I meget høj grad |
| 78 | Der var smil på læberne hos alle. Fortsæt med det! :-). Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 55 | De mange gange jeg har frekventeret ambulatoriet, har jeg kun mødt særdeles faglig og kompetent personale. Alle meget venlige og meget imødekommende. Jeg er meget positiv over begge ambulatorier. En forbedring kunne ud fra et patientsynspunkt være én tovholder på hospitalet men heller ikke det store problem. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson, | I nogen grad |
| 59 | De havde tid til at fortælle mig alt jeg spurgte om, og var søde og man kunne forstå det de sagde til én. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 57 | De taler til NN og spørger indtil ham og om hvordan han har det. Det sætter vi stor pris på. Relationer til personale/Pleje, | Ikke relevant for mig |
| 46 | Ambulatoriet gjorde det godt. | Ikke relevant for mig |

Klinik, Dagafsnit 1, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
2 Jeg er godt tilfreds.	I meget høj grad
72 Jeg blev indkaldt til videre undersøgelse/behandling cirka en uge efter den indledende undersøgelse, hvilket jeg finder meget tilfredsstillende. Ventetid,	I meget høj grad
23 Det eneste jeg synes kunne være bedre er ventetiden. Jeg mødte ind [om morgenen] og blev kørt til behandling ved middagstid. Godt jeg havde mit strikkesøj med. Men jeg ved godt, at ventetid er en del af det, så alt i alt var jeg meget tilfreds. Ventetid,	I høj grad
45 Nedsætte ventetiden for behandling. Ventetid,	Uoplyst
6 Fint.	I meget høj grad
19 Det var på tre forskellige sygehuse, [i to andre byer] og Skejby. Jeg følte, at alle kendte hele forløbet og jeg fik en rigtig god, venlig og professionel behandling alle steder. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
49 Sygeplejersken, som var omkring mig, da jeg gik hjem, spurgte om jeg ville kontaktes dagen efter. Det sagde jeg ja tak til, men blev aldrig ringet op. Kommunikation og information,	I høj grad

Klinik, Dagafsnit 2, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
27 Man blev godt orienteret skridt for skridt, også når der af og til forekom uundgåelige ventetider. Kommunikation og information, Ventetid,	I meget høj grad
28 Jeg oplever for mange forskellige læger hvilket er forvirrende. Kontaktperson,	I nogen grad
66 De var meget venlige. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst

***Klinik Forskning, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitets-
hospital***

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
16 Forskningsundersøgelse. Super behandling. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
67 Jeg syntes det fungerede ok. Måske skal man overveje at have aftenåbent på de efterfølgende prøver/scanninger mv. da patienter kommer langvejsfra og det vil også give en større udnyttelse materielt. Kvalitet i behandling,	Uoplyst

Klinik Holter, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

61 Søde sygeplejersker og deres væremåde. Men er så skuffet over at mine optagelser ikke er kommet videre! Relationer til personale/Pleje,

I meget høj grad

Klinik Tromb, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

14 Det er en af de bedst fungerende hospitalsoplevelser, jeg nogensinde har haft. Ambulatoriet virker velfungerende. Man er særdeles omsorgsfulde og venlige. Relationer til personale/Pleje,

I meget høj grad

Klinik 1 og 2, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
37	Der var ikke indkaldt en tolk hvilket gjorde kommunikationen svær.	I meget høj grad
84	God modtagelse.	I høj grad
70	Skulle have taget blodprøver. Kørte i god tid så de kunne nå at få nogen af dem ved mit besøg. Jeg anede ikke hvor det var. Havde jo ikke været der før! Måske vejviseren blot skulle stå på blodprøvesedlen. Så kunne jeg klare det, uden at skulle løbe personalet op?	I nogen grad
17	Alt fungerede perfekt. [Altid] venlig og hjælpsom personale.	I meget høj grad
81	Fin skiltning. Dejligt med personlig betjening. Der var nogen der kunne hjælpe, hvis der var tvivl.	I meget høj grad
31	Jeg oplevede rigtig søde og venlige personaler, der gjorde, hvad der var muligt for min positive opfattelse af situationen.	I høj grad
82	Jeg er godt tilfreds. Den er god.	I meget høj grad
50	Det var fint. Over al forventning.	I meget høj grad
40	Jeg har været rigtig glad for at komme til mit ambulante besøg på Afdelingen for Hjertesygdomme, Klinik 1 og 2 på Aarhus Universitetshospital. Et godt og kompetent personale der vil hjælpe mig til at føle mig tryk og besvare og forklare alle mine spørgsmål.	I meget høj grad
26	Ved ventetid på mere end ti min. bør man informeres enten direkte eller på informationsskærm i venteværelset.	I meget høj grad
9	Alt fungerede.	I meget høj grad
77	Jeg har kun positive oplevelser på Hjerte afdelingen.	I meget høj grad
1	God idé at komme ud og sige at I er forsinkede. Specielt hvis det er mere end 30 minutter.	I meget høj grad
47	Ingen kommentarer, da det var uden problemer.	I meget høj grad
5	Da jeg fik indkaldelsen til "samtale" vedrørende min hjertesygdom havde jeg forventet at det var hos en kompetent læge. Det var det ikke. Det var så en sygeplejerske som bare stillede nogle spørgsmål som jeg ligeså godt kunne have svaret på i en telefonsamtale. Altså spild af tid for både afdelingen på Skejby, og for mig. Sygeplejersken var ikke i stand til at svare på spørgsmål fra mig vedrørende noget af det medicin som jeg er blevet ordineret i forbindelse med den behandling jeg har gennemgået.	I ringe grad

43	I dag kom jeg ind på et afbud, hvilket jeg er meget glad for, da det er en uge før tidligere aftalt. Jeg blev modtaget med det samme, og alt gik smidigt og let, selvom der midt i undersøgelserne måtte omdirigeres, fordi der ikke var mere strøm på blodtryksmåleren. Dette blev gjort senere i venterummet. Jeg måtte kalde en sygeplejerske ind i baderummet for at hjælpe mig med [barberingen]. Jeg havde fået det til at småbløde i begge sider, men alt blev OK ved sygeplejerskens hjælp. Jeg vil slutte med at sige, at alt for mig føltes fint professionelt udført, og jeg synes alle er søde og venlige. Dette gælder også for de andre gange jeg har været på Hjerтеаafdelingen. Med venlig hilsen og tak til dem, jeg har været i hænderne på. Jeg tror, at alt vil gå godt i morgen [].	I meget høj grad
71	Det var så fint det hele.	I høj grad
25	Utrolig venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
34	Ikke væsentlig ventetid.	I høj grad
54	Altid venligt, kompetent og nærværende personale, som fortjener den højeste ros for faglighed og samtidig med stor empati og indlevelsesevne. Hjerтеаafsnittet på et andet hospital og de affilierede afdelinger, herunder klinikkerne, har holdt mig i live og i så god helse, som kadaveret tillader.	I meget høj grad
86	Det var ok.	I meget høj grad
44	Ventetiden var ca. en halv time. Efter et kvarter bedes patienten informeret om evt. yderligere ventetid og hvor lang [den måtte være].	I nogen grad
42	Dejlig modtagelse trods hektisk aktivitet. Alle var venlige og smilende.	I meget høj grad
29	En god behandling.	I meget høj grad
39	Jeg har denne gang, som alle tidligere gange, følt mig velbehandlet.	I høj grad
62	Altid venlig og med en genkendende hilsen. Fast "gæst" siden 09.	I meget høj grad
80	Det jeg oplevede kan kun betegnes som optimalt.	I meget høj grad
7	Modtagelsen er fin nok, men man er så anspændt, fordi man har været til undersøgelse så mange gange i det forløbne år (ca. 12 gange + indlæggelser).	I høj grad
15	Jeg blev venligt modtaget, og da jeg fortalte, at jeg var lidt utilpas, blev der taget venligt hensyn til det. Helt igennem en god og positiv oplevelse.	I høj grad
20	Jeg har generelt ikke problemer med at komme ind efter den planlagte tid. Og jeg er før blevet informeret om forsinkelse. Det har ikke den store betydning så længe jeg er tilfreds med behandlingen, hvilket jeg er.	Ikke relevant for mig
52	I klarer det fint.	I meget høj grad
13	Ikke noget.	I meget høj grad
83	Det var som aftalt.	I nogen grad
73	Jeg skulle tjekke ind på indgang 3G ifølge min indkaldelse. Jeg fandt ingen skilte med indgang 3G, og valgte så naturligvis indgang 3. Da jeg kom ind, var der ikke mulighed for at kontakte personale, der kunne vejlede mig, så jeg valgte at følge skiltene mod "g,f,j.". Jeg bevægede mig temmelig langt	Ved ikke

inden jeg mødte nogen patientinformation, der kunne fortælle mig at indgang 3G rent faktisk er det samme som den tidligere indgang 5. Skiltene er bare ikke blevet ændret. Det betød, at jeg skulle gå tilbage, hele vejen tilbage og til venstre ad hovedgangen, dreje til højre ved skilt nr. 13 der så førte mig til det venteværelse hvor jeg kunne tjekke ind. Det viste sig at være ved det gamle K afsnit hvor jeg har været masser af gange. Rundturen tog ca. 15 min, så jeg nåede ikke min aftalte tid. Det viste sig at være uden betydning da der var ca. 1 times ventetid.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 63 | Flinkt personale, der kan deres kram. | I meget høj grad |
| 58 | At man ikke skal til anden by næste gang. Er det ikke et oplagt område for telemedicin. Send en "antenne" til de, der har internet og kan finde ud af det. Er det ikke nok. | I meget høj grad |
| 85 | I forhold til hvor travlt personalet har, er jeg ovenud tilfreds med den behandling, som jeg fik. | I meget høj grad |
| 79 | Ubehageligt at være så mange stuvet sammen i et lille rum. | Uoplyst |
| 57 | Ventetiden var meget kort (få minutter). | I meget høj grad |
| 88 | Hvis der skulle være ventetid, så kunne man overveje at det kom frem på skærmen, når man stempler ind. Det vil også være med til at lette presset på det personale som står i skranken. | I høj grad |
| 46 | Det var en positiv oplevelse af undersøgelsen, og en behagelig måde lægen orienterede om undersøgelsen. | I høj grad |

Klinik, Dagafsnit 1, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
72 Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
74 Jeg fik at vide, hvornår jeg kom til, så det var i orden.	I høj grad
23 Super modtagelse. Ingen klager der?	I meget høj grad
6 Alt var super, som det har været hver gang jeg har været til diverse undersøgelser.	I meget høj grad
19 Måske var det ikke nødvendigt, at jeg skulle møde [om morgenen] og først kommer ind [til middag]. Jeg havde også halvanden times transport hjemme fra.	I meget høj grad
49 Modtagelsen var perfekt.	I meget høj grad
24 Ingen klager.	I meget høj grad
22 Jeg kunne ikke ønske mig en bedre modtagelse :-).	I meget høj grad
69 Det var fint, venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad

Klinik, Dagafsnit 2, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
89	Det var en god oplevelse.	I meget høj grad
76	Det var så lidt ventetid at det ikke gjorde noget.	I høj grad

***Klinik Forskning, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitets-
hospital***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
67	Fin modtagelse.	I meget høj grad

Klinik Holter, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

51 Jeg var indkaldt [om morgenen] men der skete ikke noget før [middag] ud over, at en sygeplejeske hilste på.

I høj grad

Klinik Tromb, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
41	Ventede en halv time.	Uoplyst
14	Alle var søde og venlige.	I høj grad

Klinik 1 og 2, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
37	Mangler tolk.	I ringe grad
70	Det havde været godt om lægen havde haft fem minutter til lige at ringe efter et par uger og høre hvordan det gik med medicinændringen! Det gjorde lægen på en anden afdeling engang efter medicinændring. Spørgsmål og tvivl bliver let klaret ved dette!	I nogen grad
12	Der er generel en mangel på information og samtale (spørgsmål / svar) om bivirkninger af de medicinske præparater man skal tage, som i mit tilfælde.	I høj grad
26	Manglede information om hvad jeg kunne gøre hvis tingene jeg var til undersøgelse for ikke blev bedre.	Ved ikke
77	God oplysning.	I meget høj grad
47	Ingen manglende information.	Uoplyst
5	Det eneste der stod i den indkaldelse, jeg fik, var at jeg skulle til en samtale vedr. min nuværende tilstand, og at jeg skulle få taget blodprøver, åbenbart for at se om jeg stadig havde men af den Cordarone-behandling, jeg havde fået tidligere.	I nogen grad
3	Det kunne have været supergodt hvis de læger, der undersøgte mig, havde gidet at lytte, da jeg fremsatte mit problem.	I nogen grad
86	Det var igen ok.	I høj grad
44	Usikkerheden ved resultat af gentesten blev ikke oplyst.	I nogen grad
39	Besøget havde en naturlig, rutinepræget karakter. Alt ok.	I meget høj grad
62	Jeg fik udmærket samtale med en for mig ny læge, men dårligt at man får en ny læge hver gang. Det er svært selv at blive ved med at huske hvad og hvornår tingene er sket. Det har indtil 2016 så vidt det har været muligt været den samme læge, og det ville være dejligt om man kunne komme tilbage til den ordning. Så er det den samme læge der er med til at bestemme patientens næste besøg, og det kun er lægens evt. sygdom der kan forhindre, at han/hun møder patienten igen ved næste kontrol. Det ville gøre mig glad. Jeg savner "min" hjertelæge gennem seks år!	Uoplyst

- | | | |
|----|--|------------------|
| 80 | Jeg gik der fra med den for mig nødvendige viden. | I høj grad |
| 7 | Min hustru og jeg havde en samtale til sidst med lægen efter undersøgelsen, hvorefter jeg skulle ringe og tale med lægen om ca. 4 uger. | I nogen grad |
| 52 | Jeg var ikke på medicin i oktober, det kom jeg først i november. | Uoplyst |
| 60 | Jeg manglede information om besøgets forventede varighed. | I høj grad |
| 30 | Sygeplejersken der hjalp, har jeg mødt før og var enormt venlig. Jeg føler mig altid velkommen af hende, og hun får mig til at føle tryghed. Lægen var også meget venlig. Jeg er hjertebarn og har altid har min egen læge. Jeg var lidt ked af ikke at se min regelmæssige læge. Som jeg kunne forstå, havde han flyttet sygehus. Det kunne have været rart at have været informeret om, at der var en anden læge der skulle undersøge mig, da det er et meget personligt område, der skulle scannes. | I meget høj grad |
| 55 | Det er sjældent at indkaldelse til konsultation sker som aftalt, men ofte en til to måneder senere. Det er uden betydning fra min side, men virker underligt at indkaldelsen ikke sker som et aftalt tidspunkt. Det undrer mig ligeledes at jeg nogen gange selv, via egen læge, skal bestille blodprøver til hospitalet når undersøgelsen kører under hospitalets regi. Det er ikke et problem, men jeg undres. | I nogen grad |
| 35 | Besøg på afdelingen om en kontrolscanning idet der er metastaser fra bryst til []. | Uoplyst |
| 88 | Jeg møder kun venligt og imødekommende personale, og de tager sig altid den tid, der skal til for, at jeg får den bedst mulige oplevelse/svar på mine spørgsmål. Dette gælder også, når jeg ved, at de er bagud med deres arbejde, og der er andre, som har ventet på, at det skal blive deres tur. Når jeg er til undersøgelse/behandling, så får jeg det indtryk, at det kun handler om mig, og ikke at der sidder andre ude i venteværelset og venter på, at det bliver deres tur. | I høj grad |

Klinik, Dagafsnit 1, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
49 Lægen, som har ændret i medicinen, informerede hovedet ikke om det.	I høj grad
11 Jeg manglede helt klart information om bivirkninger. En flyer eller andet ville virkelig have hjulpet mig her efter. Det har været rigtig svært herefter, da jeg intet har vidst.	Uoplyst
24 Ingen klager.	Uoplyst

Klinik, Dagafsnit 2, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg
(indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

27 Ingen væsentlige mangler. I meget høj grad

Klinik Holter, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

68 Dejligt med den samme læge og sygeplejerske år efter år. Stor betydning for os som familie med hjerteproblemer.

I meget høj grad

Klinik Tromb, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
4 Det var faktisk ret tilfældigt, at jeg fandt ud af, at jeg var indkaldt til undersøgelse. Jeg havde ikke modtaget nogen form for varsling fra e-boks, men var tilfældigvis derinde for at se et gammelt brev. Der lå så lige en indkaldelse til næste morgen! Det virker vist ikke helt efter hensigten med indkaldelser via e-boks!	I høj grad
14 Jeg var meget tilfreds. Der er en virkelig god ånd på ambulatoriet. Ligefrem eksemplarisk.	I meget høj grad

Klinik 1 og 2, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
37	Mangler tolk.	Ja
87	Jeg blev kaldt tilbage, da personalet havde glemt at slå en alarm fra.	Ja
8	Kommune og sygehus kunne ikke kommunikere sammen angående støttestrømpe til vort barn.	Ja
3	En læge og en sygeplejerske undersøgte mig, og fandt ingen forandringer i min tilstand på trods af at jeg selv oplevede en forværring. Jeg talte efterfølgende med en læge NN der ved en simpel undersøgelse, kunne ikke alene give mig ret i mine egne formodninger om forværring, men også gjorde noget ved det.	Ja
18	Personalet beklagede sig over gammelt udstyr.	Ja
64	Der var gået kludder i aftalerne.	Ja

Klinik, Dagafsnit 1, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
32 Sygeplejersken oplyste om, at der muligvis var sket en fejl under undersøgelsen, og jeg skulle derfor indlægges en dag modsat normen om ingen indlæggelse ved denne type undersøgelser. Derefter har jeg oplevet komplikationer i form af følelsen af, at det trækker i benet, smerte og træthed i benet samt nedsat følelse i tommelfinger. Al ovenstående er gældende for højre side af kroppen.	Ja
33 Jeg fik ikke generel lokalbedøvende fra start pga. slangen var hoppet af i forbindelse med forsøg på brænding af atrieflagren.	Ja

Klinik Holter, Afdelingen for Hjertesygdomme, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
61 Ikke mens jeg var der, men mine målinger var ved en fejl ikke videresendt til en læge efter [adskillige uger] og ringede og fik at vide ,at det ville blive lagt som hastesag, og det er så igen ved at være [flere uger] siden.	Ja