

Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B  
Skejby Sygehus

4. runde



Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B

Skejby Sygehus

4. runde

Konceptet er udviklet af  
Kvalitetsafdelingen i Århus Amt  
Lyseng Alle 1  
8270 Højbjerg

e-mail: [ljn@ag.aaa.dk](mailto:ljn@ag.aaa.dk)

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356  
Pris kr. 75,00

Se rapporten: [www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

Marts 2006

Bestillingsnr. 585

# Indhold

Læsevejledning.....	5
Formål .....	7
Metode.....	9
Opfølgning på rapporten .....	11

## Resultaterne

1. Om afdelingen.....	15
2. Rapportens datagrundlag.....	19
3. Ambulatoriets patienter.....	23
4. Spørgsmål om tilfredshed .....	25
5. Ventetiden i venteværelset.....	29
6. Stabiliteten i lægekontakten .....	31
7. Samlet indtryk af ambulatoriet.....	33
Litteratur.....	35

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.



# Læsevejledning

Rapporten er en standardrapport. Det er således læseren selv, der må ud-  
drage konklusionerne af de opstillede analyser.

Rapporten igennem lægges der op til, at ambulatoriet kan sammenligne  
sig med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra  
andre ambulatorier. I det omfang sådanne målinger endnu ikke foreligger,  
er der sat en streg i tabellerne.

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er  
den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fag-  
opdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede  
forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordi-  
nering, god kommunikation og god faglig kvalitet. Den patientoplevede  
kvalitet og den professionelle faglige kvalitet er begge nødvendige for en  
god sundhedsfaglig kvalitet.

Der gives her en oversigt over rapportens afsnit, så læseren hurtigt kan  
finde hen til de afsnit, som har hovedinteressen. Først er der fire afsnit om  
undersøgelsens rammer: Baggrunden, formålet, metoden og lidt om op-  
følgning. Det er valgt at medtage de indledende tekster i alle rapporter, da  
rapporterne ikke altid læses i sammenhæng. For den der kender disse, kan  
læsningen begynde med afsnit 1 eller direkte med undersøgelsesresulta-  
terne i afsnit 3:

## **Afsnit 1: Om ambulatoriet**

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løsrevet fra, hvilket ambu-  
latorium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambu-  
latoriets karakteristika, herunder en række statistiske oplysninger om  
ambulatoriet, antal besøgende, specialer mv.

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

Her kan det ses, hvor mange patienter, der er sendt skemaer ud til, og  
hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en bortfalds-  
analyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ  
undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke andre ambulatorier, der er  
valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

## **Afsnit 3: Ambulatoriets patienter**

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til pasien-  
terne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af  
ambulatoriets patientsammensætning. Baggrundsplysningerne bruges  
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers  
oplevelse af ambulatoriet.

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i kontakten med ambulatoriet. Hvis der tidligere er foretaget måling på ambulatoriet, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, f.eks. diagnosegrupper eller ambulatoriets ugedage, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, at man kan se, om patienterne på afdelingens eventuelle forskellige delambulatorier svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af spørgsmålene, går man til bilag 3.

**Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset**

Her sættes der fokus på den traditionelle problemstilling om, hvor længe patienterne venter i venteværelset, fra de er tilsagt, til de bliver kaldt ind. Der sættes fokus på, om ventetiden er fordelt jævnt over ugen, eller om der er systematiske dagsvariationer. Der sammenlignes herudover med andre ambulatorier.

**Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten**

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne. Er der kontakt til for mange forskellige læger i ambulatoriet, og hvordan opfatter patienten det?

**Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet**

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af ambulatoriet. Fra en til fem stjerner, hvor én stjerne står for "uacceptabelt" og 5 stjerner for "enestående".

Også her er der mulighed for sammenligning med eventuelle tidligere målinger og patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, kan man gå til bilag 2. Ønsker man at se kommentarerne, som de er knyttet til denne samlede vurdering, findes også disse i bilag 3.

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen, konsulent Claus Linde Nielsen og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.



# Formål

## Måling af patienttilfredshed

Måling er en bevidst og systematisk form for iagttagelse. Ansatte kan dagligt iagttage patienterne og danne sig et indtryk af deres oplevelser. Men med et spørgeskema er der bevidst taget stilling til, på hvilke områder patienternes oplevelser iagttages. Og der er valgt en systematik, som lader alle adspurgte tælle lige meget. Det giver måske et andet resultat end hverdagens iagttagelser, hvor de dårlige oplevelser kan have en tendens til at fylde mest.

Med et spørgeskema måles brugernes oplevelse af de ydelser de får, og det er *ikke* det samme som medarbejdernes dygtighed. Derimod kan dygtige medarbejdere være en nærliggende årsag til tilfredshed hos patienten. Men der kan være mange andre årsager til tilfredshed.

Formålet med at måle er at finde frem til områder, der kan forbedre brugernes tilfredshed. Måleresultaterne skal betragtes som en overordnet scanning, hvor det bagefter er vigtigt at finde den bagvedliggende årsag. Et undersøgelsesresultat kræver altså analyse, for at man kan få et godt handlegrundlag.

## Formål

Konceptets formål er:

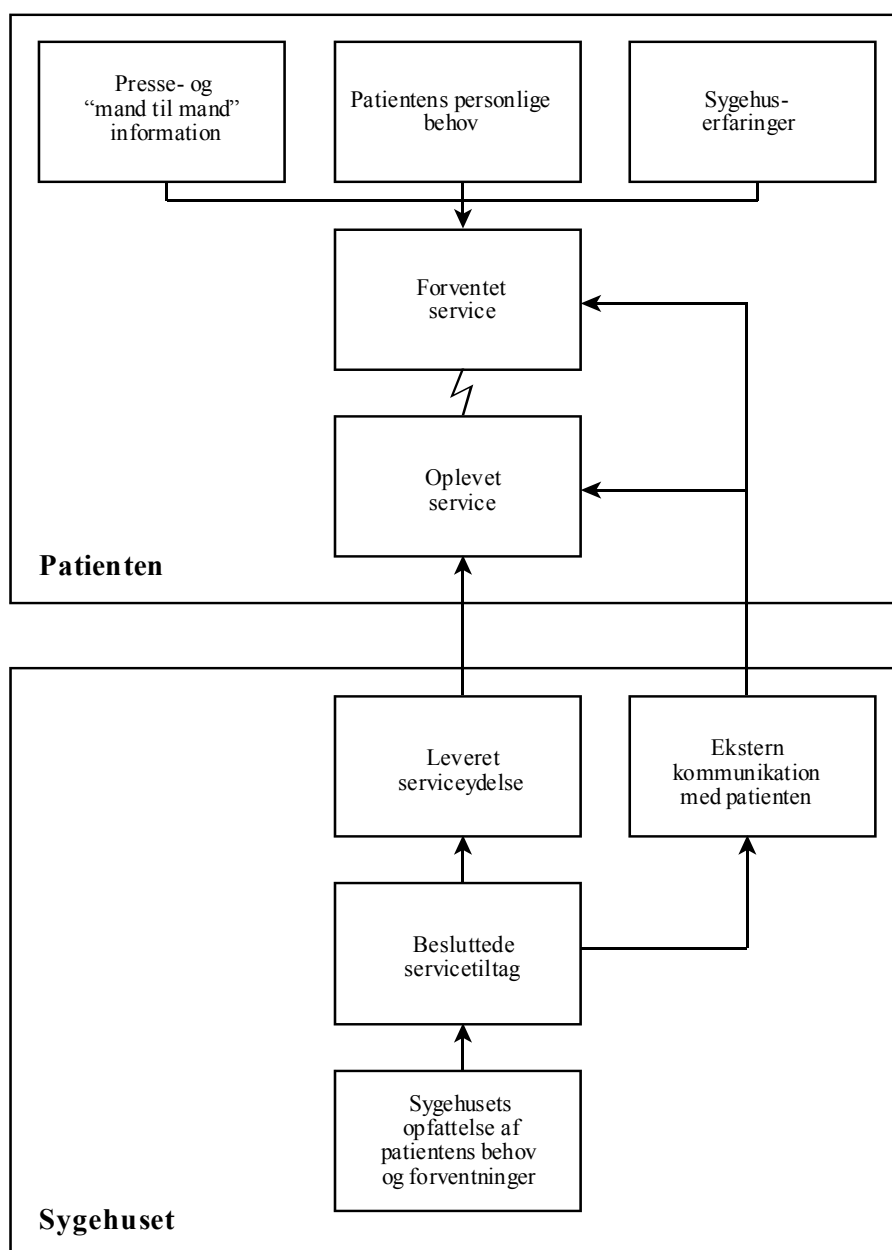
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne sig med andre afdelinger på udvalgte områder

Konceptet er udformet, så det giver mest mulig information til både den enkelte afdeling, sygehusledelsen og den overordnede amtslige styring af sygehusområdet.

## Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedurerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

**Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service**



*Efter Christian Grönroos, "Service management and marketing". (1990)*

# Metode

<b>Metode</b>	<p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1 skema til den indlagte patient (grønt skema)</li><li>1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)</li><li>1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)</li><li>1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)</li></ul> <p>Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.</p>
<b>Undersøgelsens spørgsmål</b>	<p>Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.</p> <p>Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.</p>
<b>Der spørges til traditionelle problemområder</b>	<p>De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.</p>
<b>Både kvantitativ og kvalitativ</b>	<p>Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.</p>

<b>Kommentarer i rapportens bilag</b>	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i>urderinger</i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
<b>Validering af skemaerne</b>	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
<b>Hård test af hverdagen</b>	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i>har</i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
<b>Lokal organisering</b>	<p>Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.</p> <p>Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.</p>
<b>Udsendelse og indsendelse</b>	<p>Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.</p> <p>Patienterne har svaret anonymt.</p>
<b>Mere om metoden</b>	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

Det er sjældent, at man ud fra en undersøgelses tal eller kommentarer direkte kan se, hvor man præcist skal sætte sine ressourcer ind i arbejdet med at forbedre kvaliteten. En undersøgelse kan kun give nogle bud på, hvor afdelingen med sandsynlighed kan finde områder, som med stor effekt for brugerne kan kvalitetsudvikles. Det er således den enkelte afdeling, der selv skal arbejde med rapporten. Man har jo i forvejen en værdifuld viden om, hvad der er god og dårlig kvalitet. Og rapportens resultater skal sættes ind i denne sammenhæng.

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til at foretage forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange oplysninger i rapporten. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter deres karakter, og efter hvornår man tager fat på dem. Et bud kunne således være følgende gruppering:

- ændringer som umiddelbart kan sættes i værk og som vil give oplevelsen af, at afdelingen kan handle (de hurtige succeser)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god ide med nogen udefra som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

- hvor utilfredsheden er stor
- hvor utilfredsheden har ændret sig til det værre
- hvor svarpersonernes svar afviger fra det forventede
- hvor man afviger fra andre afdelinger
- som er et problem for et bestemt udsnit af brugerne
- som svarpersonernes kommentarer peger på med ord
- hvor lysten til at gøre en indsats er stor
- hvor afdelingen mener, at udsigten til succes er god
- hvor succes er muligt med en beskeden indsats af ressourcer
- man allerede arbejder med, men hvor man bekræftes af rapportens indhold.

**Forventningerne  
eller den  
leverede ydelse?**

I henhold til modellen i figur 1, skal man hele tiden spørge:

- Er det manglende viden om patienternes behov, der er problemet?
- Mangler der ordentlige procedurer for de omhandlede forhold?
- Efterlever personalet ikke de procedurer, der allerede er?
- Eller er det patienternes forventninger, der skal søges afstemt efter de faktiske muligheder (information)?

**Små skridt**

I alt kvalitetsarbejde bør det erkendes, at forbedringerne kun kommer, hvis man koncentrerer indsatsen. Et eventuelt projekt skal analyseres, sådan at man kan planlægge sin indsats grundigt, herunder opstille mål for hvor man vil hen. Først herefter kan man iværksætte handlinger. Til sidst skal det sikres, at man får målt, om man opnår en effekt af indsatsen.

**Også psykologi**

Ændringsprocesser er imidlertid ikke alene et spørgsmål om at anvende rigtige teknikker. Det er også vigtigt at have fokus på elementære psykologiske mekanismer. Undertiden ses det, at mennesker anvender mange flugtmuligheder for at undgå "truslen" om forandring. Den mest kendte er at finde fejl i omgivelserne, så vi fritager os selv for ubehagelige ændringskrav. Man skyder skylden på andre. En anden er, at man slet ikke opfatter, at der stilles nye krav til arbejdet. Man glemmer eller misforstår. Og en tredje flugtmulighed er at nedgøre sine egne evner og muligheder, så ingen kan forvente noget som helst. Man fritstiller på den måde sig selv.

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejdertilfredsheden øges. Her kan det specielt være motiverende, hvis forskellige afdelinger med forskellig brugertilfredshed kan lære af hinandens erfaringer.

**Lakmusprøven**

Kvalitetsudviklingsprojekter skal naturligvis gerne føre til højere tilfredshed næste gang, der måles på afdelingen. Det er så at sige "lakmusprøven" på, om der er gjort det rigtige. Men da næste måling er på en anden gruppe af personer, er det nødvendigt at være lidt forsigtig med den sammenlignende tolkning af udviklingen i tilfredshedsniveauet. Når tiden går, kan der være mange andre faktorer end forbedringen, der har indflydelse på nettoresultatet af tilfredshedsmålingen. Men det er vigtigt at følge udviklingen i tilfredshedsniveauet for at vurdere, om et nyt tiltag nu også var en forbedring.



**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen**  
**Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B, Skejby Sygehus**

Afdelingens speciale	Kardiologi
Antal indlagte	8405
Heraf akut indlagte	3367
Heraf planlagte	5038
Gennemsnitligt antal sengedage	2,4
Belægningsprocent	85
Antal senge	73
Enestuer	15
Tomandsstuer	27
Tremandsstuer	0
Firemandsstuer	1
Femmandsstuer	0
Seksmandsstuer	0
Antal sengeafsnit	4
Ambulante besøg	12873
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	0
Antal dagafsnit	0
Lægestillinger	48,25
Plejepersonalestillinger	178,36
Lægeseekretærstillinger	35,66 (+ 8,73 bioanalytikere)
Samlet budgetramme	229,697 mio. + tillægsbevillinger
Statistik år	1/10-04 - 30/9-05

*- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger*



# 1. Om Afdelingen

**Afdelingens speciale** Hjertemedicinsk Afdeling B er en universitetsafdeling, som varetager undersøgelse, behandling, pleje og rehabilitering samt forskning på internationalt niveau indenfor det hjertemedicinske område hos såvel voksne som børn.

Afdelingen undersøger årligt næsten 21.000 voksne patienter, hvoraf ca. 8.100 undersøges under indlæggelse i de 73 senge, som afdelingen råder over, resten foregår ambulantly.

**Samarbejdspartnere** Patienterne henvises dels fra et lokalt basisområde i Central-Århus, som dækker 135.000 indbyggere, og dels fra landsdelsfunktionen, som omfatter ca. 1,5 mio. indbyggere, stammende fra Vejle, Viborg og Ringkøbing Amter.

Hjertetransplantationer foretages på svært hjertesygge fra hele det vestlige Danmark med ca. 2,8 mio. indbyggere. Børnehjerteundersøgelser foretages for samme område i et tæt samarbejde med universitetshospitalerne i Odense og Ålborg.

Ca. halvdelen af patienterne, som undersøges i afdelingen, indlægges akut eller subakut med pludselig opståede hjertesygdomme, resten indlægges til planlagt undersøgelse- og behandlingsforløb.

**Organisation** Patienter, som indlægges til planlagte undersøgelses- og behandlingsforløb, vil ofte modtage en "køreplan" for deres indlæggelse, så både patienten og de pårørende har en mulighed for at følge med i, hvad der sker og hvornår. Planen kan ændres ved behov, og hvis patientens situation ændres. Patienterne får tilsendt/udleveret informationsmateriale om de undersøgelser og behandlinger, de skal gennemgå.

Indlæggelsestiden er ofte kort. En del patienter vil efterfølgende blive set i ambulatoriet, enten i Skejby eller på deres lokale sygehus.

Afdelingen har fire sengeafsnit.

Afdeling B1 er en intensiv afdeling, som fortrinsvis modtager patienter i den akutte fase med svære og alvorlige hjertesygdomme, f.eks. blodprop i hjertet (akut myokardieinfarkt - AMI), eller blodprop i lungerne (lungeemboli), voldsom hjertekrampe (ustabil angina pectoris), alvorlige hjerterytmeforstyrrelser.

Afdeling B2 modtager både akutte og elektive patienter med svær hjertesvigt, syge hjerteklapper (stenoser og insufficiens), forhøjet tryk i lungerne (pulmonal hypertension) og patienter der er eller skal hjertetransplanteres eller patienter som skal have foretaget specialbehandling af hjerterytmeforstyrrelser (radiofrekvensablation, ICD-behandling).

Afdeling B3 modtager patienter med kranspulsåresygdom (angina pectoris) enten til undersøgelse af kranspulsårerne (KAG) eller ballonudvidelse af påviste forsnævringer i disse (PCI), patienter til radiofrekvensbehandling og patienter med betændelse i hjertet (endo-, peri- og myocarditis). Endvidere indlægges patienter med en række andre hjertelidelser til udredning.

Afdeling B4 modtager fortrinsvis elektive og akutte patienter med kroniske hjertesygdomme såsom kranspulsåresygdomme (angina pectoris) enten til undersøgelse af kranspulsårerne (KAG) eller ballonudvidelse af påviste forsnævringer i disse (PCI), patienter til medicinsk behandling og patienter til pacemakerbehandling.

I Hjertemedicinsk Ambulatorium udføres forundersøgelser inkluderende f.eks. ultralydsundersøgelse (ekko), arbejds-ekg, Holter-monitorering m.m. samt tilsyn for andre afdelinger. En del patienter følges til efterkontrol, bl.a. pacemakerkontrol og ICD-kontrol. Desuden et omfattende børneambulatorium med diagnostiske førstegangsundersøgelser og opfølgende kontrolundersøgelser.

### **Uddannelse**

Afdelingen deltager i uddannelse af læger til speciallæge i kardiologi. Der foregår udveksling af læger under uddannelse, og der tilbydes studieophold for kolleger indenfor specialet. Endvidere har afdelingen en betydelig undervisningsforpligtelse for medicinske studerende. Herudover varetager afdelingen uddannelse af sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og lægesekretærer samt Falckreddere. Forskning indenfor såvel grundvidenskab som kliniske undersøgelser udføres i væsentligt omfang. Afdelingen deltager i flere internationale kliniske forskningsprojekter og flere multicenterundersøgelser udgår herfra.



**Tabel 2 Baggrundsplysninger for undersøgelsen på****Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. oktober 2005 - 31. oktober 2005	
Udsendelsesmåned	November 2005	
Udsendte skemaer	403	
Indkomne svar	274	
<b>Svarprocent</b>	<b>68</b>	
Tidligere målinger	november 2003 - 290 Svar februar 2002 - 298 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	1.113
<b>Alder</b>		
0-18 år	15 %	12%
19-39 år	13 %	10%
40-59 år	22 %	19%
60-69 år	20 %	20%
70-79 år	18 %	21%
80 år eller mere	12 %	19%
<b>Køn</b>		
Mand	59 %	54%
Kvinde	41 %	46%
<b>Afsnit</b>		
Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	13 %	9%
Pacemaker/ICD ambulatorium B	26 %	31%
Hjertemedicinsk ambulatorium B	61 %	60%

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for ambulatoriet.

### Tolkning af svarprocenten

I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionsskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed
40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed
50 – 60 %	Acceptabelt
Over 60 %	Meget tilfredsstillende

### Repræsentativiteten

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige delambulatorier, selvom disse delambulatorier har forskellig størrelse.

### Udskrivning af lister over tilfældige patienter

*Udvælgelsen* af patienterne til ambulatorieundersøgelsen er sket efter følgende kriterier i patientregistreringssystemet.

Alle ambulatoriekontakter inden for den *seneste måned* på afdelingen. Har patienten haft flere kontakter, udvælges patienten kun én gang. Udvælgelsen omfatter både patienter, der har afsluttet deres kontakt til ambulatoriet, og de, der stadig har kontakt til ambulatoriet.

Har ambulatoriet i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode med 1 måneds patientoplevelser. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige delambulatorier med lige mange patienter (jf. ovenfor).

**Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag**

Ambulatoriets navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	234	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	287	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	210	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	219	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	251	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Ortopædkir. Center	579	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	270	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Samsø	69	februar 2004	Århus Sygehus
Hæmatologisk Ambulatorium B	264	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Dagklinik, Odder Sygehus	119	februar 2004	Århus Sygehus
Kontrolamb. på Onkologisk Afd. D	65	februar 2004	Århus Sygehus
L-Ambulatoriet	144	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium M	218	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium V	167	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk dagklinik, Odder Sygehus	232	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	243	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	242	februar 2004	Århus Sygehus
Neurokirurgisk Ambulatorium	187	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenambulatoriet ved Afdeling J	249	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	228	februar 2004	Århus Sygehus
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	241	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Medicinsk Afd. M1	240	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	110	maj 2004	Randers Centralsygehus
Børneambulatorium B	97	maj 2004	Randers Centralsygehus
Hjerteklinikkens Ambulatorium (M2)	118	maj 2004	Randers Centralsygehus
Klinikgangen KG	156	maj 2004	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Ambulatorium K	214	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	189	maj 2004	Randers Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	144	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Dagafsnit/Ambulatorium MD	275	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	202	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium	196	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	290	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	302	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	302	november 2003	Skejby Sygehus
Børneambulatorium A	219	november 2003	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Amb. T	210	november 2003	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	147	november 2003	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Ambulatorium C	270	november 2003	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>8.399</b>		

## Sammenligning

I rapporten er ambulatoriets patientsvar gennemgående sammenlignet med patienttilfredshedsundersøgelser fra en række andre ambulatorier. Sammenligningsgrundlaget i undersøgelsen refererer til et ikke-vægtet gennemsnit af svarene fra ambulatorierne i Tabel 3 på modsatte side.

Sammenligning af patienternes svar på tværs af ambulatorier giver mulighed for at kvalificere ambulatoriets arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de ambulatorier, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er ambulatoriets resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets ambulatorier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatorier med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller. Ønsker ambulatoriet at vide hvilke ambulatorier, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der henvises til [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk).

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

## Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste ambulatorier udgør de udtrukne patienter i undersøgelse alle patienter, der har været i ambulatoriet i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i to undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de to perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte hver måling som et tilfældigt udtræk af ambulatoriets generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to ambulatoriers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning.

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på  
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B, Skejby Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	Antal	298	290	274
<b>Antal besøg</b>				
Kun 1 besøg	24%	20%	20%	22%
2-3 besøg	37%	49%	44%	31%
4-9 besøg	31%	27%	29%	32%
Mere end 9 besøg	8%	4%	7%	14%
<b>Tidligere indlagt</b>				
Ja	68%	61%	63%	39%
Nej	32%	39%	37%	61%
<b>Alder</b>				
0-18 år	12%	13%	12%	9%
19-39 år	13%	9%	10%	19%
40-59 år	24%	19%	19%	32%
60-69 år	16%	18%	20%	18%
70-79 år	22%	26%	21%	15%
80 år eller mere	13%	15%	19%	6%
<b>Køn</b>				
Mand	55%	57%	54%	46%
Kvinde	45%	43%	46%	54%
<b>Bopæl</b>				
Indenampatienter	74%	76%	75%	89%
Udenampatienter	26%	24%	25%	11%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	98%	97%	98%	96%
Ikke dansk	2%	3%	2%	4%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	31%	25%	35%	38%
Har ikke søgt information	69%	75%	65%	62%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	82%	80%	83%	89%
Pårørende	18%	20%	17%	11%



### 3. Ambulatoriets patienter

#### Baggrunds- spørgsmål

I spørgeskemaet er der stillet en række spørgsmål om patienten og patientens kontakt til ambulatoriet. Disse svar kan have interesse i sig selv som karakteristik af ambulatoriets patienter. Herudover kan de tjene som grundlag for at afgøre, om de forskellige patientgrupper har forskellig opfattelse af ambulatoriet.

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i ambulatoriet. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne ambulatorier, således at man kan sætte ambulatoriets patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

#### Baggrunds- spørgsmålenes indhold

Alle baggrundsspørgsmålenes indhold skal ikke diskuteres her, men to spørgsmål kalder på en kommentar:

Ugedag for seneste besøg i ambulatoriet er en svag variabel, forstået på den måde, at patienterne jo besvarer tilfredshedsspørgsmålene ud fra alle deres besøg i ambulatoriet. Og kun i de tilfælde, hvor patienten altid kommer i ambulatoriet en fast ugedag, kan det ventes, at variabelen kan forklare noget eller give anledning til samvariationer med tilfredsheden.

Patienterne spørges ligeledes om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdom, via patientforeninger, biblioteker eller Internettet. Spørgsmålet rummer afgrænsningsproblemer, men er valgt medtaget, fordi spørgsmålet i et vist omfang indfanger en ny type patient, der i højere grad stiller krav til sundhedsvæsenet. Andelen af aktive patienter på de enkelte afdelinger kan derfor være med til at forklare noget om patienttilfredsheden på en afdeling.

#### Karakteristik af ambulatoriets patienter

De spørgsmål, man kan få svar på ved at læse Tabel 4, er blandt andre følgende:

- Er ambulatoriet karakteriseret af patienter, der kommer mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer nogle få gange? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Har patienterne typisk også en indlæggelseserfaring, eller er det typisk patienter, som udelukkende har en ambulanserfaring? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre ambulatorier?

#### Forskel på patienterne?

I bilag 2 kan man se, hvordan de forskellige patientgrupper besvarer de stillede tilfredshedsspørgsmål i undersøgelsen.

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B, Skejby Sygehus**

Spørgsmål (svar i procent af 274 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	69%	22%	9%	1%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	78%	18%	3%	2%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	81%	13%	2%	4%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	92%	5%	0%	3%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	72%	10%	6%	12%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	78%	15%	3%	3%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	73%	9%	3%	16%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	86%	10%	2%	2%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	62%	7%	4%	26%

- Svarene er givet ud fra patienternes seneste ambulatoriebesøg

## 4. Spørgsmål om tilfredshed

### Patientmål-sætninger

Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål alligevel en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje
- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst muligt omfang undgår ændringer i planlagte aftaler
- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten
- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient
- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet
- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet
- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten.

### Svar på centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer en række positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".

### Andet kan have betydning for den enkelte

Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med et ambulatoriebesøg. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af ambulatoriet.

### Patienternes svar

Patienternes procentvise svarfordeling på spørgsmålene fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".

### Kommentarer til spørgsmålene

Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende ambulatoriet fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra patienter på Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B, Skejby Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	298	290			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	17%	21%	31%	32%	15%	54%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	24%	15%	21%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	14%	12%	16%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	3%	4%	5%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	13%	13%	18%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	21%	14%	19%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	20%	16%	13%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	7%	6%	12%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	22%	17%	15%	25%	9%	45%

- Forbedringsmuligheder er opgjort som andel 'Både og' og 'Nej' - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår i bilag 2.

- Antal angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål, men kan variere mellem spørgsmålene.

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

<b>Forskel på patienterne?</b>	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
<b>Svar med forbedringsmuligheder</b>	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
<b>Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier</b>	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for ambulatoriet opstillet for hvert af undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på ambulatoriet. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
<b>Sammenligning med forsigtighed</b>	<p>Sammenligning mellem forskellige ambulatorier er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme ambulatorium. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i ambulatoriernes adfærd.</p> <p>Når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at et ambulatorium nu engang har de patienter, det har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
<b>Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'</b>	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets ambulatorier fremgår af Tabel 3.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede ambulatorier.</p>

**Tabel 7 Ventetid på****Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B, Skejby Sygehus**

*Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	297	287	273	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	37%	40%	27%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	49%	49%	52%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	11%	9%	15%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	2%	2%	5%	5%	1%	7%

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag****Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B, Skejby Sygehus**

*Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag
Antal	49	50	43	52	34	-
Ingen ventetid (eller før tid)	35%	28%	21%	46%	15%	-
Under 30 minutter	47%	52%	51%	44%	50%	-
Mellem 30 og 60 minutter	12%	20%	14%	6%	29%	-
Over 60 minutter	6%	0%	14%	4%	6%	-

## 5. Ventetiden i venteværelset

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom</li><li>- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.</li></ul>
<b>Patienternes egen vurdering af ventetiden</b>	<p>Tabel 7 viser patienternes egen oplevelse af ventetidens længde i ambulatoriet. Der kan i tabellen sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets seneste måling.</p> <p>I Tabel 7 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålet om ventetid. Herudover kan man i søjlen “Bedst” se ventetiden for det ambulatorium, der har den laveste ventetid. Og omvendt kan man i søjlen “Dårligst” se fordelingen af ventetid for det ambulatorium, der ifølge patienterne har længst ventetid.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium.</p>
<b>Ventetiden fordelt over ugen</b>	<p>I Tabel 8 er ambulatoriets ventetider fordelt på ugens fem dage. Er der sammenhæng mellem ugedag og ventetid i venteværelset, ligger der altså en systematik bag ventetiden, som knytter sig til ambulatoriets arbejdsplanlægning.</p>
<b>Tilfredsheden med ventetiden</b>	<p>Patienternes tilfredshed med ventetiden i ambulatoriet fremgår af Tabel 5 og 6. Denne vurdering er foretaget på baggrund af samtlige fremmøder i ambulatoriet og ikke blot ud fra den enkelte patients seneste fremmøde.</p>

**Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet****Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B, Skejby Sygehus***Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	215	206	203	8.399		
Kun en læge	9%	9%	8%	21%	57%	6%
2-3 læger	57%	65%	59%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	34%	27%	33%	27%	5%	70%

**Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter****Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B, Skejby Sygehus***Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	208	201	197	8.399		
Ja	21%	16%	20%	22%	2%	52%
Nej	79%	84%	80%	78%	98%	48%

**Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort****Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B***Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	-	-	260	-		
Ja	-	-	18%	-	-	-
Nej	-	-	82%	-	-	-



## 6. Stabiliteten i lægekontakten

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten</li><li>- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.</li></ul> <p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelege behandling.</p>
<b>Kompetencen skal sikres</b>	<p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter i ambulatoriet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning i ambulatoriet, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
<b>Antallet af lægekontakter?</b>	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
<b>For mange kontakter?</b>	<p>Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger i sin kontakt med ambulatoriet. Der er kun medtaget patienter, der har haft mere end et besøg i ambulatoriet.</p> <p>I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>
<b>Udlevering af kontaktkort?</b>	<p>Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 11. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).</p>

**Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B, Skejby Sygehus**

*Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	292	282	268			
Fem stjerner (enestående)	38%	38%	35%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	56%	57%	58%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	6%	4%	6%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	0%	0%	1%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	0%	0%	1%	0%	0%
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>6%</b>	<b>4%</b>	<b>7%</b>	<b>15%</b>	<b>4%</b>	<b>27%</b>

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.

## 7. Samlet indtryk af ambulatoriet

### Fra 5 til 1 stjerne

Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af ambulatoriet. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder "enestående", 4 betyder "godt", 3 betyder "både godt og dårligt", 2 betyder "dårligt" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt".

Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvæjning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til ambulatoriet. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.

### Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.

I Tabel 12 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Ambulatoriet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af ambulatoriet. I tabel 12 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes "andel kritiske helhedsvurderinger".

### Kommentarer

Det er værd at bemærke, at det er meget forskellige forhold, der kan betyde fradrag eller tillæg i antallet af stjerner. Dette fremgår af skemaets næste spørgsmål, hvor patienten er bedt om at begrunde, hvorfor han eller hun gav netop det antal stjerner. Disse kommentarer fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

### Forskel på patienter?

I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af patienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem delambulatorier og grupper af diagnosekoder.



# Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehushæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, læggerspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelatert livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

## **Bilag 1. Følgebrev og skema**





Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

Du har i perioden fra den < \_\_\_\_\_ > til den < \_\_\_\_\_ > været til behandling eller undersøgelse på < \_\_\_\_\_ ambulatorium> <sygehusnavn>.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din indlæggelse på vor afdeling. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

**Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen, helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).**

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem i brevform.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med afdelingen, bedes du selv rette direkte henvendelse til afdelingen.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, projektleder Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Adm. Overlæge  
NN

Oversygeplejerske  
NN



16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

- \*\*\*\*\* (Enestående)  
 \*\*\*\* (Godt)  
 \*\*\* (Både godt og dårligt)  
 \*\* (Dårligt)  
 \* (Uacceptabelt)  
 Ved ikke

17. Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode idéer til afdelingen)

---

---

---

---

---

---

---

---

18. Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

- (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)  
 Har søgt information  Har ikke søgt information

19. Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja  Nej  Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk  Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand  
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja  
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT  
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

# NN Ambulatorium

NN Sygehus

1. Hvor mange gange har du inden for de seneste 2 år været i NN Ambulatorium?   Antal gange (evt. cirka)

2. På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på ambulatoriet?

- Mandag  Torsdag  
 Tirsdag  Fredag  
 Onsdag  Husker ikke

3. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)

- Ingen ventetid (eller ind før tid)  
 Under 30 minutter  
 Mellem 30 og 60 minutter  
 Over 60 minutter  
 Ved ikke

4. Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?   Antal læger (evt. cirka)

5. Har du i din kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?

- Ja  Nej  Ved ikke

6. Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?  Ja  Nej

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

8. Var lægerne velforberedte, når du mødte dem i ambulatoriet?

Kommentarer:

9. Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?

Kommentarer:

10. Fik du indtryk af, at plejepersonalet var gode til deres fag?

Kommentarer:

11. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)

Kommentarer:

12. Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandling, bivirkninger mv.)

Kommentarer:

13. Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

Kommentarer:

14. Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

Kommentarer:

15. Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)

Kommentarer:



## **Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper**



## **Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper**

Når man kvalitetsudvikler, skærper man hele tiden kravene, efterhånden som man når resultater. Det er således udmærket, at man på sygehusområdet kan mønstre generel høj tilfredshed blandt patienterne. Næste skridt er at dykke ned i undergrupperne for at se, om der er særlige grupper, der stadig har behov for forbedringer. For eksempel kan der godt være generel tilfredshed med afdelingens evne til at informere, men hvad sker der, hvis man ser på de grupper, som af forskellige grunde kan have særlig brug for information? F.eks. de der ikke har den store sygehuserfaring.

## **Bilagets opbygning**

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Nederst på siden kan man se, hvordan alle svarpersoner gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De tre kategorier summerer hele tiden til 100% på tværs. Det vil sige, at uanset hvilken linie man tager, vil man kunne se, hvordan en bestemt gruppe har fordelt sine svar i procent.

I sidste søjle kan man se, hvor mange patienter procenterne dækker over. Det er søjlen "Antal patienter".

Når man vil se, om der er forskel imellem de forskellige grupper, f.eks. mænd og kvinder, foregår det ved at sammenligne procenterne "op og ned". Her kan man f.eks. se efter, hvor mange procent der har svaret "Nej".

Når man læser procenterne, skal man hele tiden holde øje med, at procenttallene dækker over et tilstrækkeligt antal patienter i søjlen "Antal patienter". Er der f.eks. tale om en lille gruppe på 10 patienter, vil procenttallene være usikre, da en patient på den måde tæller for 10%.

## **Stikprøve**

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i undersøgelsesperioden. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Man kan således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem patientgrupperne direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte målingen som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to patientgrupper på et spørgsmål skal være på mere end 10 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed.

I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene mellem de forskellige patientgrupper direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål. Herudover skal der hele tiden ses på, hvor mange svar de udregnede procenter er baseret på.

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

At der er samvariation er ikke ensbetydende med, at der er en årsags-sammenhæng. Samvariation kan være resultatet af flere forskellige sammenhænge i baggrundsforholdene. I undersøgelsen er det sådan, at flere af baggrundsspørgsmålene er samvarierende, hvilket skal iagttages, når man tolker på sammenhængene.

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

Analyserne foregiver ikke at være den ultimative analyse af de bagvedliggende forhold, der styrer patienternes svar. Analyserne giver alene en første afsøgning af overordnede talmæssige sammenhænge i materialet. De enkelte baggrundsspørgsmål giver hver for sig kun et lille, og ikke dækkende, billede af en gruppe patienter. De undergrupper, der tegnes af baggrundsspørgsmålene, er således ofte særdeles heterogene, og først ved at kombinere de forskellige undergrupper vil man i analysen kunne opnå mere genkendelige grupper fra hverdagen.

**Yderligere analyser?**

Der er ikke gennemført yderligere analyser i undersøgelsen, dels er analysemulighederne mangfoldige, dels har tidsfristen for afrapportering ikke muliggjort sådanne analyser, og dels er det vurderet, at eventuelle yderligere analyser må udspringe af de behov og ønsker, der må komme fra sygehuset.



Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	77	10	13	52
	2-3 besøg	66	25	9	116
	4-9 besøg	69	27	4	74
	Mere end 9 besøg	67	28	6	18
Ugedag	Mandag	69	29	2	49
	Tirsdag	70	24	6	50
	Onsdag	64	17	19	42
	Torsdag	69	19	12	52
	Fredag	65	26	9	34
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	68	25	7	171
	Nej	71	17	12	99
Søgt information	Har søgt information	62	27	11	90
	Har ikke søgt information	74	18	7	168
Køn	Mand	72	23	5	143
	Kvinde	65	21	14	124
Bopæl	Indenamtspatienter	68	22	10	205
	Udenamtspatienter	73	21	6	66
Alder	0-18 år	84	6	10	31
	19-39 år	60	24	16	25
	40-59 år	67	22	10	49
	60-69 år	60	33	7	55
	70-79 år	79	16	5	57
	80 år eller mere	66	26	8	50
Modersmål	Dansk	70	22	8	260
	Ikke dansk	75	0	25	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	67	24	9	224
	Pårørende	82	13	4	45
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	88	8	4	24
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	70	21	9	86
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	66	25	9	162
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	69	22	9	272

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	94	4	2	53
	2-3 besøg	77	21	3	112
	4-9 besøg	76	19	5	74
	Mere end 9 besøg	61	39	0	18
Ugedag	Mandag	79	17	4	48
	Tirsdag	78	20	2	49
	Onsdag	79	16	5	43
	Torsdag	79	19	2	52
	Fredag	74	24	3	34
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	74	23	3	169
	Nej	88	9	3	98
Søgt information	Har søgt information	74	24	2	91
	Har ikke søgt information	82	14	4	164
Køn	Mand	77	21	3	141
	Kvinde	81	15	3	123
Bopæl	Indenamtspatienter	82	15	3	201
	Udenamtspatienter	72	27	1	67
Alder	0-18 år	84	10	6	31
	19-39 år	77	19	4	26
	40-59 år	74	24	2	50
	60-69 år	70	28	2	54
	70-79 år	82	14	4	57
	80 år eller mere	87	11	2	46
Modersmål	Dansk	79	18	3	256
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	21	3	221
	Pårørende	91	4	4	45
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	92	4	4	24
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	76	22	2	83
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	79	18	3	162
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	79	18	3	269

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	87	12	2	52
	2-3 besøg	90	8	2	110
	4-9 besøg	74	23	3	73
	Mere end 9 besøg	89	11	0	18
Ugedag	Mandag	81	15	4	47
	Tirsdag	82	18	0	49
	Onsdag	86	14	0	42
	Torsdag	88	10	2	51
	Fredag	87	10	3	31
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	83	15	2	169
	Nej	87	12	1	92
Søgt information	Har søgt information	82	17	1	89
	Har ikke søgt information	86	11	3	160
Køn	Mand	83	14	3	139
	Kvinde	86	13	1	120
Bopæl	Indenamtspatienter	83	15	2	195
	Udenamtspatienter	88	10	1	67
Alder	0-18 år	80	20	0	30
	19-39 år	85	12	4	26
	40-59 år	77	23	0	48
	60-69 år	80	16	4	55
	70-79 år	93	5	2	55
	80 år eller mere	89	9	2	44
Modersmål	Dansk	84	14	2	250
	Ikke dansk	100	0	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	13	2	215
	Pårørende	82	16	2	45
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	79	21	0	24
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	83	15	3	80
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	86	12	2	159
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	84	14	2	263

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	98	2	0	52
	2-3 besøg	95	5	0	110
	4-9 besøg	92	8	0	74
	Mere end 9 besøg	94	6	0	18
Ugedag	Mandag	98	2	0	49
	Tirsdag	94	6	0	49
	Onsdag	95	5	0	40
	Torsdag	88	12	0	51
	Fredag	100	0	0	32
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	95	5	0	169
	Nej	94	6	0	94
Søgt information	Har søgt information	93	7	0	89
	Har ikke søgt information	96	4	0	162
Køn	Mand	94	6	0	141
	Kvinde	96	4	0	120
Bopæl	Indenamtspatienter	94	6	0	198
	Udenamtspatienter	97	3	0	66
Alder	0-18 år	94	6	0	31
	19-39 år	96	4	0	24
	40-59 år	91	9	0	47
	60-69 år	93	7	0	54
	70-79 år	100	0	0	56
	80 år eller mere	94	6	0	48
Modersmål	Dansk	95	5	0	253
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	5	0	217
	Pårørende	93	7	0	45
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	96	4	0	24
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	96	4	0	83
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	94	6	0	158
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	95	5	0	265

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86	9	5	43
	2-3 besøg	83	13	5	103
	4-9 besøg	81	10	9	68
	Mere end 9 besøg	72	17	11	18
Ugedag	Mandag	84	14	2	43
	Tirsdag	74	19	7	42
	Onsdag	86	11	3	37
	Torsdag	83	9	9	47
	Fredag	79	10	10	29
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	82	11	7	159
	Nej	81	13	6	80
Søgt information	Har søgt information	80	16	4	79
	Har ikke søgt information	83	9	7	150
Køn	Mand	82	10	8	130
	Kvinde	80	14	6	106
Bopæl	Indenamtspatienter	79	14	8	183
	Udenamtspatienter	91	5	4	57
Alder	0-18 år	70	22	7	27
	19-39 år	89	5	5	19
	40-59 år	82	11	7	45
	60-69 år	77	13	10	52
	70-79 år	88	6	6	51
	80 år eller mere	86	12	2	42
Modersmål	Dansk	83	12	5	230
	Ikke dansk	60	0	40	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	11	6	203
	Pårørende	81	14	6	36
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	70	20	10	20
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	85	10	5	73
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	82	11	7	148
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	82	12	7	241

**Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90	6	4	50
	2-3 besøg	80	19	1	111
	4-9 besøg	72	20	8	75
	Mere end 9 besøg	100	0	0	18
Ugedag	Mandag	81	15	4	48
	Tirsdag	76	24	0	50
	Onsdag	79	16	5	43
	Torsdag	82	12	6	50
	Fredag	90	7	3	30
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	78	18	5	169
	Nej	86	13	1	94
Søgt information	Har søgt information	74	22	3	90
	Har ikke søgt information	84	12	4	161
Køn	Mand	78	18	4	141
	Kvinde	84	13	3	120
Bopæl	Indenamtspatienter	80	16	4	198
	Udenamtspatienter	83	15	2	66
Alder	0-18 år	83	17	0	30
	19-39 år	58	38	4	26
	40-59 år	82	12	6	50
	60-69 år	78	20	2	54
	70-79 år	87	11	2	54
	80 år eller mere	87	7	7	46
Modersmål	Dansk	81	15	4	252
	Ikke dansk	100	0	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	16	3	219
	Pårørende	84	12	5	43
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	83	17	0	23
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	80	15	5	82
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	81	16	3	160
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	81	16	3	265

**Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	97	3	0	33
	2-3 besøg	89	8	3	101
	4-9 besøg	80	15	4	71
	Mere end 9 besøg	82	18	0	17
Ugedag	Mandag	84	12	5	43
	Tirsdag	86	11	2	44
	Onsdag	90	8	3	39
	Torsdag	84	14	2	43
	Fredag	92	8	0	24
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	86	10	4	154
	Nej	88	11	1	75
Søgt information	Har søgt information	87	12	1	78
	Har ikke søgt information	86	10	4	140
Køn	Mand	84	14	2	128
	Kvinde	90	6	4	99
Bopæl	Indenamtspatienter	85	11	4	171
	Udenamtspatienter	90	8	2	59
Alder	0-18 år	96	4	0	24
	19-39 år	95	5	0	19
	40-59 år	82	18	0	44
	60-69 år	81	15	4	52
	70-79 år	91	4	4	47
	80 år eller mere	83	10	7	42
Modersmål	Dansk	86	11	3	220
	Ikke dansk	100	0	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	11	3	194
	Pårørende	92	6	3	36
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	94	6	0	17
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	86	10	4	72
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	86	11	3	142
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	87	10	3	231

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	94	4	2	50
	2-3 besøg	88	10	3	115
	4-9 besøg	84	16	0	74
	Mere end 9 besøg	89	11	0	18
Ugedag	Mandag	92	4	4	48
	Tirsdag	90	8	2	51
	Onsdag	85	15	0	40
	Torsdag	88	12	0	51
	Fredag	85	12	3	34
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	87	10	3	170
	Nej	90	10	0	97
Søgt information	Har søgt information	81	16	3	90
	Har ikke søgt information	92	8	1	165
Køn	Mand	85	12	3	142
	Kvinde	91	8	1	122
Bopæl	Indenamtspatienter	88	10	2	202
	Udenamtspatienter	89	9	2	66
Alder	0-18 år	94	6	0	31
	19-39 år	84	12	4	25
	40-59 år	78	20	2	49
	60-69 år	87	9	4	54
	70-79 år	95	4	2	56
	80 år eller mere	90	10	0	49
Modersmål	Dansk	88	10	2	256
	Ikke dansk	80	20	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	10	2	222
	Pårørende	91	9	0	44
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	100	0	0	24
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	89	8	2	85
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	86	13	2	160
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	88	10	2	269



Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	79	11	11	38
	2-3 besøg	86	9	5	78
	4-9 besøg	87	6	6	62
	Mere end 9 besøg	88	13	0	16
Ugedag	Mandag	83	9	9	35
	Tirsdag	82	16	3	38
	Onsdag	85	9	6	34
	Torsdag	82	11	8	38
	Fredag	92	4	4	26
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	85	10	5	131
	Nej	83	9	9	70
Søgt information	Har søgt information	77	15	7	71
	Har ikke søgt information	88	7	6	123
Køn	Mand	84	9	6	109
	Kvinde	84	10	6	90
Bopæl	Indenamtspatienter	87	8	5	143
	Udenamtspatienter	79	12	9	58
Alder	0-18 år	86	14	0	21
	19-39 år	78	0	22	18
	40-59 år	89	8	3	37
	60-69 år	78	12	10	41
	70-79 år	84	13	2	45
	80 år eller mere	89	6	6	36
Modersmål	Dansk	84	10	6	192
	Ikke dansk	100	0	0	4
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	10	6	167
	Pårørende	88	6	6	32
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	89	11	0	18
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	85	8	8	65
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	84	10	6	119
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	85	9	6	202

<b>Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	11	89	111
	4-9 besøg	29	71	68
	Mere end 9 besøg	39	61	18
Ugedag	Mandag	20	80	35
	Tirsdag	18	82	39
	Onsdag	16	84	25
	Torsdag	18	83	40
	Fredag	19	81	27
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	24	76	134
	Nej	11	89	61
Søgt information	Har søgt information	23	77	75
	Har ikke søgt information	19	81	112
Køn	Mand	23	77	112
	Kvinde	16	84	80
Bopæl	Indenamtspatienter	22	78	144
	Udenamtspatienter	15	85	52
Alder	0-18 år	11	89	19
	19-39 år	6	94	18
	40-59 år	31	69	35
	60-69 år	24	76	46
	70-79 år	17	83	41
	80 år eller mere	20	80	35
Modersmål	Dansk	19	81	186
	Ikke dansk	80	20	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	22	78	167
	Pårørende	10	90	29
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	14	86	14
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	13	87	68
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	24	76	115
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	20	80	197

<b>Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	15	85	48
	2-3 besøg	15	85	110
	4-9 besøg	19	81	74
	Mere end 9 besøg	39	61	18
Ugedag	Mandag	15	85	46
	Tirsdag	17	83	48
	Onsdag	15	85	41
	Torsdag	21	79	52
	Fredag	25	75	32
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	22	78	164
	Nej	11	89	94
Søgt information	Har søgt information	20	80	87
	Har ikke søgt information	18	82	162
Køn	Mand	23	77	136
	Kvinde	13	87	119
Bopæl	Indenamtspatienter	17	83	194
	Udenamtspatienter	20	80	65
Alder	0-18 år	14	86	29
	19-39 år	8	92	25
	40-59 år	21	79	47
	60-69 år	26	74	54
	70-79 år	9	91	54
	80 år eller mere	23	77	47
Modersmål	Dansk	17	83	248
	Ikke dansk	40	60	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	18	82	215
	Pårørende	16	84	43
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	13	87	23
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	14	86	81
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	21	79	156
Ambulatorium i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	18	82	260

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92	8	51
	2-3 besøg	95	5	115
	4-9 besøg	90	10	73
	Mere end 9 besøg	100	0	18
Ugedag	Mandag	92	8	49
	Tirsdag	96	4	48
	Onsdag	93	7	42
	Torsdag	90	10	52
	Fredag	94	6	34
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	92	8	170
	Nej	94	6	96
Søgt information	Har søgt information	90	10	90
	Har ikke søgt information	94	6	165
Køn	Mand	91	9	141
	Kvinde	94	6	122
Bopæl	Indenamtspatienter	93	7	201
	Udenamtspatienter	94	6	66
Alder	0-18 år	100	0	30
	19-39 år	85	15	26
	40-59 år	92	8	49
	60-69 år	91	9	54
	70-79 år	94	6	54
	80 år eller mere	94	6	50
Modersmål	Dansk	93	7	255
	Ikke dansk	100	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	8	220
	Pårørende	96	4	45
Afsnit	Hjertemedicinsk Børneambulatorium B	100	0	24
	Pacemaker/ICD ambulatorium B	95	5	86
	Hjertemedicinsk ambulatorium B	91	9	158
Afdeling i alt	Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	93	7	268

## **Bilag 3. Patienternes kommentarer**



# Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

## **Patienterne forklarer utilfredse kryds**

Læses kommentarerne i rapporten i deres helhed, er det vigtigt at gøre opmærksom på, at kommentarerne ikke er repræsentative. Det viser sig altid i sådanne undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer ofte giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

## **Kvalitativ analyse**

Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarerne skal behandles kvalitativt, og giver altså primært et indtryk af de mange årsager og fænomener, der kan ligge bag de forskellige krydser. Det være sig positive som negative ytringer. Sat på spidsen kan man sige: hvor mange kritiske kommentarer skulle der for eksempel til for at opveje en kommentar fra et forældrepar, der skrev om deres barns indlæggelse: "De reddede hans liv".

## **Patienternes egne kommentarer**

Det er tilstræbt at gengive kommentarerne i den form, de er afgivet. Enkelte kommentarer er dog søgt anonymiseret. Det gælder konsekvent, hvor der er nævnt navne. Kommentarerne er skrevet i en rækkefølge svarende til det spørgsmål, de faldt ved.

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.

Kommentarerne, der begrundes antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

Der er ikke gjort forsøg på at rette eventuelle faktuelle fejl oplysninger i kommentarerne.





**Kommentarer til**  
**Hjertemedicinsk Børneambulatorium B**



**Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?**



*Legeværelset er godt tidsfordriv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand



*Faktisk var det fint lige at være lidt i venteværelset hvor der var meget spændende at lege med. Dejligt ventetiden ikke var lang, for vi var meget nervøse og spændte (altså vi forældre).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand



*Super behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand



*Man kan slappe af og få lidt at drikke. Vi kan læse og børnene kan lege. Det er fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand

**Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?**



*Ja, absolut.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



*Skønt at det er samme læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



*Fortalte at de indbyrdes havde talt om (forinden) hvordan en dreng på godt 2 år kan reagere - rart.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



*Ja, meget velorienteret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde



*De har altid været klar over hvem vi var, hvilken hjertefejl vores søn har og hvordan forløbet er.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



*NN kan huske vores dreng og hans sygdom.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

**Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?**



*Lægen virkede meget kompetent og nærværende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



*Der var ikke tid til at snakke/stille spørgsmål efter at vi fik diagnosen. Vi havde brug for at snakke mere om 'sygdom' med lægen på det tidspunkt og på et andet tidspunkt, da der kom flere spørgsmål efterfølgende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



*Helt sikkert. Han er god til at forklare og give gode råd.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Spørgsmål: 10

**Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?**



*Under den korte kontakt vi havde, fik vi et godt indtryk. Der var ingen fra plejepersonalet med ved selve undersøgelsen. Det var ej heller nødvendigt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



*Ja, og de er gode til børn dem vi har været i kontakt med.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

**Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)**



*Har kun været til scanning de to gange.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand



*Ja, til alle gange, undtagen en gang hvor hun (patienten) fik noget 'sløvende' medicin som bare ikke virkede.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Det tog noget tid at komme i gang i selve prøvetagningen, da vi ventede på at en læge skulle komme.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde




*Vi har ikke været til andre undersøgelser. Vi har kun været i ambulatoriet.*

Respondentens svar: Ja


Alder: 0-18 år                      Køn: Mand

**Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)**

 *Vi fik den fineste behandling og info. vedr. vores datters hjertefejl. Læge NN var utrolig sød og kompetent.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde

 *Han gjorde os utrygge, da det lød som om det var operation snart. Da brevet kom, skulle vi til kontrol om 9 måneder. Men vi vil jo også gerne vide, når det er godt.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde

 *Lægen formåede på fin vis at svare på vores spørgsmål på en kompetent måde, så vi efterfølgende følte os trygge.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand

 *Jeg fik at vide, med præcision, hvad det var min datter fejlede og hvad der skulle ske. Men jeg manglede tid /rum til at få besvaret spørgsmål/bekymringer der var tilstede.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde

 *Ja, der er altid god tid til vores spørgsmål.*


Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde

 *Ja, vi fik en meget god information, og det blev sagt på en måde vi let kunne forstå og forholde os til.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand

 *Vi kunne godt savne, at der evt. var en børnelæge til stede mht. nogle af vores spørgsmål.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



**Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?**



*Vi talte kun med én læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Egentlig talte vi kun med 1 læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand



*Vi kommer altid til den samme læge og den sygeplejerske der er tilknyttet ham. Vi er MEGET tilfredse.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde



*Vi har kun talt med én læge, og så har der været forskellige sygeplejersker. Men det har været fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand

Spørgsmål: 14

**Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?**



*Ja, meget. Vi synes, at de er gode til at tackle børn og give god information.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**



*Det tager dog noget tid inden de får beskrivelsen, men det er okay.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand



*Sommetider føler vi, at vores læge ikke mener, at jeg er så syg.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Egen læge modtager rapport meget hurtigt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand



*Vi synes, at ventetiden til undersøgelsen var meget lang. Man havde fundet mislyd ved hjertet ved 2 års undersøgelsen. Heldigvis blev dette diagnosticeret som en fysiologisk mislyd. Alle vores bekymringer kunne ikke have været fjernet, men det kunne have ændret meget på oplevelsen og opfanget, hvis ventetiden ikke var så lang. Heldigvis fik vi en 'afbudstid' pga. graviditet mv., hvilket vi er MEGET taknemlige for.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand



*Det er ikke noget vi hører noget om.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde



*Der har ikke været problemer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand

**Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)**

 *Fordi vi har fået den fineste behandling og forståelse fra personalet, selvom vi ringede 2 gange dagligt for at få en hurtigere behandling. Læge NN var i særklasse!!*

*Lang ventetid og ingen venteliste er ikke godt nok!!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde

 *- Højt fagligt niveau.*

*- Glad personale.*

*- Godt udstyret legerum.*

*- Godt med samme læge.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand

 *Fordi jeg er godt tilfreds med Hjertemedicinsk Børneambulatorium B.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde

 *Generelt er jeg godt tilfreds, da hendes sygdom gør at meddelelsen om tilstanden kan svinge meget.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde

 *Alt fungerer perfekt ved konsultation.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand

 *Vi er altid blevet behandlet godt. Vores datter er også glad for at komme hos jer!!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde

 *Dels pga. at vi blev fremrykket, hvilket havde stor betydning for den sidste del af min graviditet, således at jeg/vi ikke skulle være bekymrede for vores barn på 2 år. Dels pga. den pædagogiske indsats der blev gjort af lægen under undersøgelsen. Både ift. vores barn, der kunne ligge hos far og se video - det var en GOD oplevelse for ham!! - og ift. os forældre: Han startede med at afdramatisere ved at sige, at det lød 'harmløst' og ved, under scanningen, at fortælle at det så fint ud. Tak!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år                      Køn: Mand

 *God kontakt og dejlige smil.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Jeg er tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand



*Den læge der er tilknyttet os er fænomenal, fagligt i særklasse og usædvanlig dygtig til at tale med os. Det er rigtig godt, at vi efter henvendelse fremover har den samme tilknyttet. Den ene gang vi fik en anden, lykkedes det vedkommende at skræmme os fra vid og sans.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand



*Effektivitet, nærvær, ærlige svar, hurtige svar, humor (trods alt), rent og pænt, hygge i børneeventværelset og veloplagt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Man får virkelig indtryk af, at de ved hvad de laver, og at det er dygtige læger.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Super rare læger og sygeplejersker.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand



*De kan deres arbejde/fag. De er professionelle, og sygeplejerskerne er omsorgsfulde. Lægen var dygtig, men virkede lidt 'kold'. De var alle sammen velforberedte. Jeg ville ønske, at der var tid til opfølgning fra lægernes side efter diagnosen. Eksempelvis mere tid efter undersøgelse eller/og tilbud om en ekstra aftale hvis der er behov.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Man bliver mødt af meget venlige ansatte, der virker meget fagligt dygtige, og som har en interesse i at kontrolbesøget bliver afviklet på en god måde!!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde



*De stjerner jeg har givet er velfortjente. Lægen har altid haft god tid, og har taget sig tid til at besvare vore spørgsmål.*

*Man er god til at svare, så vi går hjem og kan være rolige. Fantastisk personale!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand



*Fordi vi som 'hjerterfamilie' har fået meget fin og kvalificeret hjælp.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde



*Det eneste minus var ventetiden, men det er forståeligt at der opstår akutte patienter!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år


Køn: Mand

**Kommentarer til**  
**Pacemaker/ICD ambulatorium B**






**Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?**

 *Jeg fik pacemaker i 2001. Ved alle tidligere kontroller har der ikke været ventetid. Men seneste gang var der mere end 2 timer.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

 *Jeg er ofte kommet ind før tiden.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

 *Der er meget forskellige ventetider.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand

 *På grund af travlhed.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

 *Der er stort set ingen ventetid i dag. Men før i tiden, for 10-15 år siden, var det ikke unormalt at jeg ventede 1 time eller mere.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *I orden.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Køn: Mand

 *Næsten ingen ventetid og meget venlig modtagelse.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg er godt tilfreds med evt. ventetid, da den nogle gange har været nul minutter og andre gange har været længere pga. akutte patienter.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

 *I august. 2004: ok.  
I oktober 2005: godt 1 times ventetid.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde

**Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?**



*Ikke altid.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Sidst jeg var der, så jeg ham kun bagfra.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Man skulle tilsyneladende først til at læse journalen.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand



*Det var godt.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Køn: Mand



*Indimellem var der problemer, fordi der er mange der ikke kender pacemakere af den type min mor har. Sygeplejersken afhjælper altid.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Jeg skal altid forklare selvom det hele står i journalen.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Lægen havde ikke tid til at tale, da han hele tiden læste i journalen.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand



*Én gang har en læge virket meget fraværende og stresset.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Aner det ikke, de siger sjældent noget.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand

**Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?**



*ALTID. Både læger og sygeplejersker er altid meget lydhøre.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Nogenlunde.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Uoplyst



*Da jeg ikke er faglig kompetent, kan jeg godt stille irrelevante spørgsmål.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Ja, det er jo nemmere at lytte til patienten end at have læst i journalen inden man kom.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg føler altid, at jeg bliver alvorlig, hvis jeg har noget jeg gerne vil vide.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Det medførte ingen udspørgen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand



*Det var ikke det indtryk jeg har fået. Derimod har sygeplejersken været den samme, og jeg føler, at jeg snakker godt med denne.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Nej, det virkede som om det fuldstændigt blev overhørt.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand



*Der var ingen samtale.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Ja, de er jo ikke dumme.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand



*På nær én.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Jeg er altid blevet godt behandlet og mødt med venlighed.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde

**Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?**



*Det var altid venligt og meget professionelt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



*Ja, absolut!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



*Plejepersonalet var godt til at fortælle mig ting under undersøgelsens forløb.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



*Man hilste ikke da patienten gav hånd. Plejepersonalet kunne godt have fortalt hvad der skulle ske, og man overhørte at min far er dårligt hørende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand



*Det kan jeg ikke bedømme. Jeg TROR de er gode.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Spørgsmål: 11

**Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)**



*I er bare så søde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Køn: Mand












*Der er ingen grund til kritik.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

**Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)**

-  *Jeg glemmer ofte mine spørgsmål, men jeg kommer jo igen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg spørger altid meget, og man svarer beredvilligt på alt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Generelt kunne jeg godt have brug for mere information om hvad der foregår/bliver snakket om ved undersøgelse af min pacemaker.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Fortrinsvis af plejepersonalet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand
-  *Ved evt. ændringer på pacemakere skulle jeg spørge, før jeg fik noget at vide. Desuden foregik kommunikationen med en lydstyrke jeg ikke skulle høre.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Jeg er ikke god til at spørge (siger min kone).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Jeg spurgte selv, og fik korte svar.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *Jeg er en ældre dame der hører dårlig. Derfor har jeg brug for ekstra information (højt, tydeligt og klart).*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *På nær én.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

Spørgsmål: 13

**Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?**



*Jeg har aldrig følt mig så tryk noget sted som i ambulatoret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



*Jeg forstår ikke alting. Jeg har besvær efter blodprop i hjernen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Uoplyst



*Jeg fik svar på mine spørgsmål.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand



*Der er ikke meget at tale om, da jeg har det godt - min alder taget i betragtning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde



**Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?**



*Kan jeg andet? De er venlige, imødekommende og humørfyldte. Ja, det har været hyggelige besøg! Tak!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



*Meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



*Jeg har haft nogle problemer, men hver gang har jeg bare fået at vide at pacemakeren fungerer tilfredsstillende (så det er ikke vores bord).*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



*Ikke helt, da jeg gik 3½ år med støj på ledning. Blev så fjernet på to minutter. Jeg var ved at falde om mange gange.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**



*Så vidt jeg er orienteret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Har ikke haft brug for læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Er i januar 2005 flyttet til en anden by, og har derfor skiftet læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand



*Det tror jeg nok.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år                      Køn: Uoplyst



*Der har ingen kontakt været med min læge i forbindelse med sygdommen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Så vidt vides har der ikke været kontakt med egen læge - opfølgning har været fra hospitalet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand




*Jeg ved intet om nogen kontakt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand

**Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)**

 *Jeg føler mig absolut tryk. Jeg bliver betjent af et venligt og imødekommende personale, som efter min vurdering er topprofessionelt.*

*Det eneste lille 'men', var ventetiden sidst, som i sig selv ikke betyder noget for en pensionist. Men havde jeg fået en p-bøde, ville den ikke blive betalt af mig!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

 *Alt var ok.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

 *Jeg har altid været imponeret over den ro og venlighed der udstråles af personalet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *God information.*

*Venligt personale.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand

 *Fordi jeg er blevet godt behandlet.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde

 *Hvor kunne jeg andet med den behandling jeg har fået? Og det gælder også i receptionen, når jeg skulle have andre tider pga. rejsen til Århus.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

 *Der har aldrig været nogle problemer de 22 år jeg har haft min pacemaker (den samme).*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

 *Jeg har fået at vide, at jeg har syg sinusknude. Jeg spugte min læge om mit hjerte var dårligt. Svaret var: 'Du har ikke dårligt hjerte'. Forstår ikke?*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Uoplyst

 *Altid venlig betjening af et veloplagt personale, der var villig til at besvare stillede spørgsmål.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Det har vi gjort på grund af personalets og lægernes måde at tale til os på.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand



*Jeg har været tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Køn: Kvinde



*Jeg er meget tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand



*Altid venlig og omsorgsfuld behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Køn: Mand



*For tilfredsstillende behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde



*Jeg har altid fået en meget tilfredsstillende og god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Køn: Mand



*Fordi det er godt og afslappende. Man får en fin behandling. Det værste er at jeg er ryger (uha uha).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Køn: Kvinde



*Fordi pacemakeren fungerer perfekt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand



*Fordi jeg er glad og tilfreds med den behandling jeg har fået.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Køn: Kvinde



*Jeg var yderst tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand



*Fordi jeg er fuldt tilfreds.*

*Et problem er transport. Man må sommetider vente en time.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand



*Det vil være godt med et kort på hvem der tilså en sidst man var til kontrol, så man kan huske navnet.*

*At blive tilset af et par læger er ok, men ikke flere, for så begynder meningene at blive mange. Så bliver man utryk for hvem der har ret i hvad der skal gøres.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Jeg ved godt, at det ikke kan lade sig gøre, men det ville være rart med samme læge. Men når man som jeg kun kommer ind med ½-1 års mellemrum igennem mange år er der en udskiftning.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



*Velfungerende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand



*Gennemgående er der ikke noget at klage over.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde



*Jeg er generelt meget tilfreds med afdelingen. Folk er venlige og gode til at lytte. Samtidig er det dejligt, at en undersøgelse ikke behøver at tage mere end ½ time i alt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Fordi det ikke kunne være bedre.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand



*De gør jo det de skal, men heller ikke mere.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



*Fordi alle i Ambulatoriet altid har behandlet mig (og min mand) rigtigt godt. Tak for kaffe, det er altid godt at få noget at drikke når man har kørt ud til jer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



*Man er altid blevet behandlet rigtigt godt, og det gælder også på hjerteafdelingen. Og en stor tak for det, både fra patient og pårørende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand














*Den lange ventetid, selvom man har en tid.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

-  *Den almene forskel på vores humør - ellers max. antal stjerner.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand
-  *Jeg har altid mødt stor venlighed og omsorg hos både læger og sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand
-  *Fordi man altid kan ringe og snakke med en læge, hvis man er blevet bekymret over sin pacemaker, og fordi de altid har tid til en.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde
-  *Jeg er altid blevet behandlet på en meget fin måde gennem hele forløbet, at både læger og sygeplejersker. Helt, helt OK.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Køn: Kvinde
-  *Fordi at jeg er tilfreds.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: Uoplyst      Køn: Mand
-  *En utrolig forstående og fagligt dygtig sygeplejerske. I øvrigt den samme år efter år.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg mener, at det er godt.*  
*Jeg kommer kun 1 gang om året i ambulatoriet, så min viden om ambulatoriet er begrænset.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde
-  *Meget søde og flinke personer.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Køn: Mand
-  *Jeg fik så fin en behandling. Jeg har boet i Afrika, så jeg ved hvad jeres hjælp er værd.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år      Køn: Mand
-  *Læge tilkaldte straks en anden læge, da hun var lidt i tvivl.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand
-  *Man er god til at lytte og tale til mig (uden at tale ned). Når jeg har haft problemer mht. min sygdom/pacemaker, har jeg altid kunnet komme til samme dag.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde



*Jeg har ikke noget at være utilfreds over. Jeg har altid fået en pæn behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Fordi alle er venlige, og undskylder hvis der har været for meget ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*- God modtagelse.  
- Brev med indkaldelse i god tid.  
- Flink sygeplejerske.  
- Jeg har et par gange været i tvivl om noget. Da har jeg ringet og fået klar besked.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Det første besøg var godt. Men min far fik en dårlig smag i munden efter sidste besøg, specielt pga. den behandling han fik af en af sygeplejerskerne.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand



*Fordi jeg er blevet meget venligt og hurtigt behandlet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Der var lidt problemer med indkøring af pacemaker. Jeg var afsted to gange. Der var også problemer på lokalsygehus.*

*Måske for lidt samarbejde. Nu går det lidt bedre.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Altid god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Med undtagelse af en stresset læge, har alle været utroligt venlige og imødekommende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Ros.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand



*Jeg har altid fået en god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Det var en god og hurtig behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Fordi jeg har fået den information jeg har bedt om, og fordi jeg har fået det godt efter, at jeg har fået pacemaker.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Personalet virker kompetent.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Tillidsvækkende undersøgelser.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Man får en god varmhjertet behandling.  
Man fortæller, hvad man observerer på en forståelig måde.  
Skejby afd. B kan lære alle andre hospitaler en masse!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: Uoplyst                      Køn: Mand



*Fordi Skejby Sygehus er et godt sted at være, når man har brug for det. Læger og sygeplejersker er utroligt søde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Mit tilfælde er jo ret enkelt: Pacemaker. Det er vel nærmest rutine.  
Min bedømmelse er mere følelsesbetonet end forstandig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand



*Alle er venlige og søde.  
Jeg kan faktisk ikke se, hvad der menes med 'enestående'.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Jeg er meget tilfreds med min behandling - har intet at klage over.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Fordi de var så rare at tale med.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde





*For de har været meget flinke og har ordnet alt. Men mellem Skejby og min læge er det ikke så godt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Har følt mig tryk.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand



**Kommentarer til**

**Hjertemedicinsk ambulatorium B**



**Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?**



*Der var meget lidt ventetid.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde



*Der kan jo opstå ventetid i forbindelse med noget akut. Og så længe man får det at vide, har jeg det ok med at vente.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde



*Jeg ventede 1 time, inden jeg blev kaldt ind. Det generede mig ikke, men jeg har det dårligt med at sidde på en træstol så længe!*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde



*Der er lang ventetid på patientkørselsordningen bagefter.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde



*Der var lang ventetid, men det har jeg fuld forståelse for. Og jeg blev underrettet herom undervejs.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde



*Ventetiderne har været små og har kunnet fordrives med en kop kaffe mv. Erindrer ikke ventetider på over 15-20 minutter.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år      Køn: Mand



*Jeg ventede ca. 1½ time.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år      Køn: Mand



*Der var over ½ time mellem kontakt med plejepersonale og lægekonsultation.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år      Køn: Mand



*Jeg har været ude for at lægen havde forladt huset, så der kom en anden. Det var ikke rart. Det gav meget ventetid, da jeg så skulle vente på reserven.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde



*Ambulant: lang ventetid.*

*Indlæggelse: OK med hensyn til behandling og ventetid.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde



*Jeg bliver afhentet af sygeplejerske inden for 10 min.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Men personalet var meget gode til at informere undervejs, så ventetiden oplevedes ikke så slem.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*En enkelt gang ventede jeg næsten en time.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Kun 1 besøg havde lidt ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Ventetid: ca. 45 min.!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Ventetid opstår mest efter besøg (patientbefordring), men ok.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Sygeplejersken var sød og informerede om lidt ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Det passer med et krus kaffe.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Ved sidste besøg ventede jeg i næsten en time.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*En gang blev jeg sendt til en forkert afd., hvor jeg ventede godt en time. Bagefter godt en halv times venten på lægen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Jeg blev indkaldt pga. fejl ved min pacemaker der blev opdaget af min læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Pga. akut - det er OK.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*a) jeg tager fri fra arbejde.*

*b) risiko for p-bøde.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Én gang har jeg oplevet lang ventetid (over 1 time).*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Ca. 45 min. som kunne have været udnyttet bedre, hvis dagens aviser havde været til rådighed.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Ved sidste besøg: indkaldt til undersøgelse efter kun ca. 10-15 min., men derefter ventede jeg ca. 1 time på lægen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*1/2 time.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Jeg har ventet længe 1 gang.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Sygeplejersken kom og fortalte hvis der var ventetid. Det var trygt, for man følte ikke, at man var glemt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ved seneste besøg, ja. Ved forrige besøg sad vi 3 timer og ventede, så NEJ.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand













*Det var meget fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

**Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?**

-  *Lægen måtte undersøge om der var fremkommet røntgenbilleder fra Århus Kommunehospital om morgenen. Det anser jeg ikke for at være lægens fejl.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Nu har det heldigvis været NN der har undersøgt mig næsten hver gang jeg er kommet i ambulatoriet, så han kender min sjældne sygdom.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg havde en læge der var mega uprofessionel og direkte modbydelig. Det seneste tjek var rigtigt godt. Det var en meget kompetent og sympatisk læge!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, altid de rodede rundt i journalen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Der var for mange uafklarede spørgsmål.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *De kan endda huske min 'sag' fra besøg ca. 2 år tidligere.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Desværre er der nogen, der først skal læse sagen når jeg sidder der.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Stort set var lægerne velforbereede. En enkelt læge skulle man dog hale svaret ud af, hvis man overhovedet fik noget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *De læger der er bekendt med mit sygdomsforløb er forberede. De øvrige er ikke (grund: komplekst forløb).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Absolut.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde





*Jeg har NN - god læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Lægerne læser først journalen i forbindelse med selve mødet, altså ikke forud for mødet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Interessen fra lægernes side varierede fra nogen interesse til absolut ingen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Det de kunne nå at læse af den store journal.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg fik ikke mulighed for at stille de spørgsmål som jeg havde skrevet op, og som jeg skulle have svar på og oplysninger om.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand

**Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?**



*Yderst tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Jeg sagde ikke noget!*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ingen tvivl om at NN er dygtig, men han virker som om han er på vej til den næste opgave når man snakker med ham, og det gør at han ikke virker så lyttende.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Kun de nye.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Fik en tolk til at hjælpe mig og forklare tingene for mig.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*De er ikke ret personfikserede, men koncentrerer sig meget om behandlingen. Personen virker mindre vigtig for dem.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Lægen virkede meget professionel og stillede spørgsmål, så man følte sig i gode hænder.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Meget gode.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Absolut.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Sådan oplevede jeg det.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Nogle virker fortravlet under samtale.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ja, og gjorde noget ved det.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde












*Det var kun det han sagde der skulle høres. Og efter han havde sagt det han skulle, så gik han, og så var det ovre.*











Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand

**Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?**

-  *Det var meget positivt ang. min sygdom og intelligent. En dejlig oplevelse når det nu skulle være sådan.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Ja, og det var altid de samme personer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *De havde travlt, men de lyttede og virkede til stede i det, dog korte, tidsrum de var der.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Ja, og de tager sig meget af 'personen', og er meget lyttende mht. hvordan man har det.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *De var søde og omsorgsfulde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Det var en stor positiv oplevelse for mig at møde disse engagerede unge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *Ja, de var dejligt menneskelige. De fik en til at føle, at de kendte en. De lyttede meget til det man sagde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Men jeg synes, der er ved at snige sig en 'Kommunehospitalet tone' ind, og det er kedeligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Meget fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

**Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)**

-  *Ved forrige besøg var der en ventetid mellem prøverne på ca 1 time og 30 min.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Ventetiden var ikke særligt generende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Da jeg først kom ind til lægen, oplevede jeg ikke yderligere ventetid.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *2 x OK, 1 x Nej, manglende overblik, planlægning.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Lang ventetid (35 min.) for overhovedet at komme til, og derefter 2-5 min. på sygeplejerske og 5 min. på læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *To gange blev jeg hentet til undersøgelse, hvor der gik 5-10 min. før der kom nogen. Så tog jeg mig en power- nap på briksen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Ventetiden fremkom når der, på baggrund af undersøgelsen, blev besluttet yderligere tiltag samme dag.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Jeg er indforstået med akutsituationer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *1 enkelt blodprøve.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Udelukkende klinisk kontrol.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*En enkelt gang lang ventetid grundet andet akut arbejde. Fuldt acceptabelt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Man kunne gå over og få taget blodprøve imens man måske skulle vente på svar el. andet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Der var ventetid.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde













*Man glemte dem jeg skulle ind til, videre i systemet, for at få taget prøver til forskning.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

**Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)**

-  *Jeg har dog ikke modtaget svar på prøven endnu.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Jeg er stadig usikker på sygdommen og hvilke konsekvenser der er ved den. Undersøgelserne har jeg fået god info. om.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Personalerne var gode til at informere, så jeg var afklaret med situationen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Jeg har måske ikke helt forstået det hele.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *Da NN tog over, og det var ham jeg snakkede med, fik jeg svar på mine spørgsmål.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Usikkerhed opstår. Der var for mange løse ender.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Lægerne virker ekstremt dygtige. Man får følelsen af, at de sammensætter præcis den behandling man har brug for.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Lægen sørgede for, at jeg ikke gik derfra med ubesvarede spørgsmål eller usikkerhed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg fik skriftlig info. efter ca. 3 uger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Jeg skal have en ny pacemaker.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Der burde gives tilbud om en mere generel snak om sygdommen og mulige behandlingstilbud samt medicinske tilbud og muligheder. Der sker jo løbende nye tiltag.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Hvis jeg har været i tvivl om noget, har jeg spurgt, og fået svar.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Ja, meget grundigt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*På afdelingen: Fint.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Der var ingen mulighed hertil.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



**Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?**



*Ja, de skulle også gerne vide hvad jeg kom for.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Jeg har en fast læge. Det er utroligt dejligt at han ved alt om min sygdom.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg snakkede kun med en læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Samarbejdet mellem læger og sygeplejersker virker som værende i top.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Jeg talte kun med én læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Jeg har kun talt med en enkelt person.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Ja, man følte, at de orienterede sig om en, inden de gjorde noget eller sagde noget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde












*Der var uenighed mellem den ene læge og den anden læge om hvorvidt belastningstest var forsvarligt i forlængelse af KAG/elektro.fys.-undersøgelsen. Det blev en uge senere.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

**Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?**

-  *Ja, de har ikke kunnet gøre det bedre i betragtning af, at de ikke vidste hvad jeg fejlede til at begynde med.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg blev henvist fra BI til akut behandling, som ikke har været styret korrekt. Det medførte overdosering med indlæggelse til følge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Jeg synes, der gik for lang tid inden de indstillede mig til varmebehandling. Mange spekulationer kunne være undgået (i ca. 1 år).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Ingen behandling var nødvendig.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *Som patient skal man selv være meget opmærksom, ellers bliver der begået fejl/udeladelser.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *På nær ventetiden!!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Tryghed og kompetence er kodeordene. Man føler, at de er til stede i Ambulatorium B.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Det er beklageligt at lægerne ikke læser de medicinsedler man selv udfylder. Jeg fik gennem lang tid for megen medicin uden at lægerne opdagede det, selvom jeg til hver gang udfyldte sedlerne, hvor de tydeligt ville kunne se det. Det var mig selv og min egen læge der fandt ud af det.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Før undersøgelsen fik jeg information, men i den stod der ikke, at jeg de efterfølgende skulle bære elektroder. Det ville jeg gerne have været orienteret om i brevet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Ja, jeg føler mig tryk, især ved NN.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Jeg ville gerne have en ny undersøgelse om et halvt eller et helt år. 'Men vi afslutter dig nu', sagde lægen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Yderst tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Stort set.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Bedre opfølgning på den medicinske behandling er ønskelig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Ja, de trækker i de rigtige tråde når der skal gøres noget. Jeg føler, at de ved hvad de har med at gøre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**



*Han fik ingen udskrift ang. min indlæggelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



*Er henvist fra Randers Centralsygehus.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



*Vi blev henvist fra udenamtssygehus til foster-ekkokardiografi, men måtte ringe og rykke for en tid 3 gange, efter først at have ventet i 3 uger, før der skete noget. Ved undersøgelsen fik vi at vide, at jeg faktisk var ved at være for langt henne.*

*Kommunikationen var ikke særlig god mellem udenamtssygehus og Skejby Sygehus.*

*Udenamtssygehus sagde at de havde sendt henvisningen flere gange, og på Skejby Sygehus sagde de, at de ikke havde modtaget nogen???*

*Da vi endelig fik en tid, modtog vi den onsdag og skulle være der fredag - temmelig kort varsel. Og da vi kom hjem fra scanningen lå der en ny tid til scanning fra en af jeres andre afdelinger????*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Det går jeg ud fra, men har intet hørt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



*Ingen kontakt!*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



*Jeg kunne ønske, at patienten også fik en kopi af den journal der tilgår praktiserende læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



*Jeg er selv læge og har ikke hyppig kontakt med praktiserende læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand



*Der gik over en måned fra ambulatoriebesøg til at papirerne var egen praktiserende læge i hænde. Det giver risiko for fejlmedicinering.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



*Jeg tror ikke der har været nogen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Det har ikke virket relevant. Har selv givet de nødvendige info. til afd.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Dog må min egen læge melde 'pas' over for forskellige udtryk/betegnelser for årer benævnt i lægebrev. Det er åbenbart en slags interne fagudtryk for afdelingen. Fx. PCI af RCA3 (det er en åre i højre hjertekammer. Men hvilken åre?). Det vidste min læge ikke.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Egen læge har ikke været involveret i forløbet, men skal være blevet orienteret af jer.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Har aldrig spurgt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Har ikke haft kontakt med egen praktiserende læge i denne forbindelse.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg ville gerne selv have fået en skrivelse fra min undersøgelse på Hjertemedicinsk Ambulatorium B.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Ingen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Edb-journalen til egen læge er ikke særligt uddybende, men formentlig ok. Måske kan den uddybes telefonisk??*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Det tror jeg - det er ikke noget jeg følger op på.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Den er hurtigt fremme hos min læge.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Jeg har ikke kontakt med min praktiserende læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Jeg har ikke talt med en læge siden besøget i ambulatoriet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Min læge blev ikke orienteret efter udskrivelsen.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Ja, meget.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*For lang afstand mellem amternes sygehuse og læge.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

**Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)**



*Altid den samme sygeplejerske eller to forskellige.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Godt personale. Man fortalte hvad der skulle ske og hvorfor, på en måde man kunne forstå.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde



*Alt forløb tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Min hustru har været indlagt i perioder på B1, B2 og B3. Hun har fået en omhyggelig behandling af læger og efterfølgende omsorgsfuld pleje af sygeplejersker. Derfor har min hustru, og jeg hendes mand, udelukkende ros til ambulatoriet og afsnit B.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde



*Fordi det er et godt hospital.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Jeg synes, at det var godt, fordi jeg fik en god behandling af lægerne, som var gode til at hjælpe mig og fortælle mig om det hele.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde



*Da 'Enestående' for mig betyder næsten uopnåeligt, er 'Godt' et udtryk for min store tilfredshed med afdelingen. Jeg har altid følt tryghed. Og alle har været meget venlige og smilende, hvilket for mig har stor betydning.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*God behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Jeg fik en god forklaring af lægen efter scanningen.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Man bør i størst mulig udstrækning behandles af samme læge. Og lægen bør på forhånd kende patientens historie i stedet for at møde med spørgsmålet: 'Hvad vil du??'.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Alt i alt synes jeg, at ambulatoriet gør et godt stykke arbejde. Der vil nok altid være noget der kan gøres bedre, så som ventetid før undersøgelser og info. om ens egen sygdom - men det er en sjælden sygdom jeg tilsyneladende har. Så igen, jeg er meget godt tilfreds med ambulatoriets behandling af mig.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Det gjorde jeg, fordi jeg en uge efter at have været til samtale kom i behandling - hurtigt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde

 *Det er første gang jeg er på besøg, så jeg har ikke sat mig ind i hvordan tingene foregår. Jeg er iøvrigt ikke en person som hidser mig op over lidt ekstra ventetid. Jeg har jo ikke meget andet at fordrive tiden med.*


Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Det virker velfungerende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg er taknemmelig og tilfreds.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde

 *Fordi det fungerer godt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

 *Vi føler os taget af og trygge.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Køn: Uoplyst

 *Pga. den oplevelse med ham lægen der var meget ubehagelig.  
Ellers ok.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Det er første gang, at jeg har været indlagt/behandlet på et sygehus, og jeg er meget positivt overrasket over den dejlige service/behandling jeg har fået respektive den jeg stadig får.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Køn: Mand





*Ikke så fyldestgørende som jeg havde håbet på.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde



*Generelt var der lidt for lang ventetid.*

*Ellers var det godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år      Køn: Kvinde



*Der er altid en venlig og omhyggelig betjening, og næsten aldrig nogen ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Køn: Mand



*Fordi jeg følte, at jeg fik en perfekt behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand



*Fordi jeg er blevet godt behandlet, bortset fra ventetiden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Køn: Kvinde



*Denne læge gav sig tid, så mig i øjnene, tog bestik af situationen, lyttede, spurgte om jeg var tryk ved svaret osv.*

*Tidligere har jeg følt, at jeg blot skulle igennem systemet.*

*Men sygeplejerskerne har altid været i top.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde



*Fordi at vi fik meget god behandling af en meget kompetent læge der kunne forklare/besvare de spørgsmål der var.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde



*Venligt personale.*












Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde



*Jeg er glad for, at man møder et begrænset antal læger, og især, plejepersonale.*

*Jeg fik indtryk af højt fagligt niveau både på læge- og plejeside. Ligeledes et meget venligt og imødekommende miljø.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Køn: Mand

-  *Jeg blev vel modtaget af personalet.  
Problemet har været utryghed pga. fejlslagen styring af akutbehandlingen. Jeg har indsendt redegørelse herom til ledende overlæge.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Jeg har altid følt mig tryk. Det er et rart dagligt personale. Men der er for mange forskellige læger - smadder irriterende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *På grund af det indtryk jeg har fået.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *Jeg er yderst tilfreds med den behandling jeg har fået i det år jeg har haft med afd. B at gøre.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Det er gået som forventet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Der var en venlig og troværdig omgangstone!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *Lægen jeg talte med var grundig og rar.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har fået en fin og god behandling på alle måder.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har oplevet patienter med senere mødetidspunkt komme ind før undertegnede.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Jeg kunne godt skrive 'enestående', men synes ikke I skulle have for meget ros.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *Man glemte, at give mig besked om undersøgelse, som ifølge lægerne på hospitalet skulle være inden for 1 uge. Jeg måtte selv ringe efter at der var gået 3 uger.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Jeg synes, at det har virket ordnet og kørt godt.*

*Der var en gang min tid ikke var registreret, men det overordnede indtryk har været rigtig godt.*

*Personalet virker også meget interesseret.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Når man kun møder yderst professionelle mennesker i ambulatoriet, kan man kun tillade sig at give 5 stjerner. Jeg har ALDRIG, i alle de år som jeg har været til samtale/undersøgelse i ambulatoriet, haft nogle dårlige/uheldige oplevelser, såvel hos personalet som lægerne, som er yderst professionelle og MEGET medmenneskelige.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Hvis man som patient ikke hele tiden er opmærksom på hvad der er nødvendigt, af eksempelvis blodprøver i røntgen mv., bliver der ikke bestilt til dette, og besøget mister formålet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Mand, 49 år. Fik pacemaker ca. 3 uger efter undersøgelse. Så da jeg endelig blev henvist fra andet sygehus i Århus til Skejby Sygehus kom der skred i min sag. Super sygehus.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Jeg er altid blevet taget rigtig pænt imod på Skejby Sygehus da jeg var til forundersøgelse og senere indlagt. Jeg har været fuld tilfreds med alt. Sygeplejersker og læger har haft tid til at snakke. Jeg er rigtig glad for at man kan spørge om noget og få svar. Tusind tak for alt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*Jeg er godt tilfreds med afdelingen. Særligt efter at jeg fik den samme læge hver gang, for så er man fri for at gentage det samme hver gang. Man føler sig tryk med den samme læge, da han kender alt til mig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*KM3 meget god ellers for lidt information.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)









Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde




*Kort proces, men meget grundig. Og man var med og kunne hele tiden spørge, hvis man havde nogle spørgsmål.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Køn: Mand

-  *Jeg kunne godt lide den behandling man fik på afdelingen som patient. Alle er venlige og hjælpsomme. Det er dejligt at vide, at man er i trygge rammer.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Gode engagerede læger og sygeplejersker. Hurtigt at komme til når man får ny tid, max. 2-4 uger.*  
*Men for lang ventetid ved de kliniske/ambulante behandlinger.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har været godt tilfreds med alt/alle.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Jeg har været behandlet på Skejby Sygehus' hjerteafdeling i mange år.*  
*Faglighed, menneskelighed, tryghed og kompetence er helt i top.*  
*Afdelingerne giver mig en helt utrolig tryghed. Venlighed og imødekommenhed er også i top.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Der er ingen grund til utilfredshed.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Alt i alt en særdeles god, grundig og sød behandling. Ventetiden har været lidt generende, men man har altid været særdeles god til at informere undervejs, og evt. søgt at finde en anden læge hvis det trak ud.*  
*ALTID smilende og søde.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde
-  *Generelt fungerer Hjertemedicinsk Ambulatorium fint med meget venligt personale og læger.*  
*De lange ventetider og stress af og til, kan til tider påvirke personale og læger.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Fordi de er rigtigt gode.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Bærer præg af at samarbejde/teamwork er under udvikling, men dog afhængigt af at lægen kommer først 'om en time ca.'.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

 *Det er lidt svært. Jeg har kun været der én gang, og det var til scanning. Men det forløb uden problemer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde


 *Fordi de er flinke når man kommer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst


 *Det er et professionelt personale.*

*Det ville være godt, hvis man var tilknyttet en eller to læger ligesom på Silkeborg Centralsygehus.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

 *Pga.: ingen ventetid, varmt og venligt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

 *Ventetiden trak lidt ned i helhedsindtrykket, men generelt var alle søde og venlige, og man følte sig i gode hænder.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde

 *Fordi personalet er venligt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

 *Alt ok.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand

 *Det fungerer som man kan forvente, og man lytter til mig.  
Jeg har oplevet, at man har kontaktet eksperterne ved usikkerhed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde

 *Jeg fik svar nogle dage senere på nogle blodprøver. De var alle gode. Infektionstallet ville jeg gerne vide hvad var præcist. Jeg havde stadig feber!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand

 *Fordi det er behageligt at komme til undersøgelse på Hjertemedicinsk Ambulatorium B. Personalet er venligt og til at tale med. Og det er muligt at få telefonisk kontakt dagligt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Jeg fik fyldestgørende svar på de spørgsmål jeg stillede.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand



*Jeg fik det at vide jeg havde brug for.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Efter kun ét besøg kan jeg jo ikke udtale noget generelt!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Fordi jeg altid får en god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Jeg får en god og vedkommende behandling af læge og andet personale. Jeg har før haft mange skiftende læger, hvilket var meget utilfredsstillende. De kendte mig ikke og havde kun min journal 2 min. før de så mig. Nu har jeg haft samme læge i et par år - RIGTIGT GODT.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde



*På grund af en fin behandling hele vejen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand



*Helhedsindtrykket er rigtig godt, intet at klage over.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde



*Jeg synes, at alle behandler mig godt og er kompetente. Jeg føler mig tryk. Det er dejligt at behandlingen ikke tager for lang tid, da jeg har langt at køre.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde














*De er bedre end alm. læger.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand



*Der var en ærlig udmelding omkring ventetid. God sekretærservice i forbindelse med henvisning der var længe undervejs, og således service i forbindelse med tid.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde

-  *Fordi det kan lade sig gøre at forbedre resultaterne lidt (mht. professionel udvikling).*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Personalet er altid venligt og forstående, hvis man har et problem.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde
-  *Fordi der både er kvalitet og mangel på samme.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *For jeg har fået en god behandling. Alle har været flinke og rare.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Fordi jeg finder, at alt fungerer perfekt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Jeg har intet at udsætte på afdelingen. Meget sødt personale og dygtig læge.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Man bliver altid modtaget med et smil og venlighed af både læger og personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg har været meget tilfreds med forløbet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Tillid til den faglige ekspertise.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *'Enestående' ville kræve at lægerne var endnu bedre forberedt, og at der blev tid/mulighed for en mere indgående diskussion om sygdom- og helbredstilstand. Dette kunne måske løses hvis man blev kontrolleret af samme læge hver gang. Dette ville også skabe et bedre patient/læge-forhold (mere fortrolighed).*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Fordi jeg fik afprøvet min pacemaker med positivt resultat, dvs. med oplysning om at den virker optimalt, og at jeg ingen ulemper har.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand

 *Jeg er altid blevet undersøgt indenfor rimelig tid, og er altid blevet venligt behandlet af læger og sygeplejersker.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde

 *Hurtig og effektiv behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år      Køn: Mand

 *Alt er forløbet tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år      Køn: Mand

 *Fordi de var alle tiders, søde og venlige.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde

 *Sødt personale. God behandling af personalet. Dog meget ventetid.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år      Køn: Mand

 *Jeg har kun været til forundersøgelse, dvs. at jeg kun har været i ambulatoriet en enkelt gang.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde

 *Fordi jeg fra modtagelesen på B3 følte mig tryk og omsorgsfuldt behandlet af det skiftende personale. MEN fra det øjeblik jeg blev udskrevet, 'eksisterede' jeg ikke, fordi der skulle klargøres til næste patient.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde

 *Tilfredshed med kontakterne.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år      Køn: Mand

 *Jeg har ingenting at beklage mig over.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde

 *Faglig dygtighed.*

*Troværdighed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år      Køn: Mand












 *Der var god information fra afdelingens læger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år      Køn: Mand



-  *Lidt mere varme og personlighed i mødet med patienten ville have gjort det enestående. Man virker som et nr. i rækken - samlebåndsagtigt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi jeg har været indlagt på Skejby med hjertestop. Jeg blev opereret og blev derefter overflyttet til andet sygehus, inden jeg kom hjem. Jeg fik en god behandling alle steder.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Som det fremgår af foregående svar forløb alt perfekt, på nær en enkelt omgang ventetid. Super godt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg har kun mødt venlig imødekommenhed fra alle jeg har været i kontakt med.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg overnattede ikke på afdelingen. Jeg fik lov til at tage hjem indtil næste dag kl. 8. Meget venligt personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Ros.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *Det klapper bare når man kommer der ned. Jeg ville have givet 'enestående' hvis der var lidt bedre pakeringsforhold. Vi kommer oppe fra Thy, så vi skal næsten altid have bil med for at nå det.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand
-  *Der er for ringe ajourføring mht. fremtidig behandling.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Fordi jeg tilhører et sygehus, hvor man kan sidde og vente uden at nogen reagerer. Her på Skejby føler man, at der er omsorg for en. Bare det at sygeplejersken kommer og siger at der er ventetid er fornemt. Jeg føler mig tryk med min sygdom her.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde
-  *Der er ved at brede sig en lidt 'flapsi hapsisk' stemning på Ambulatorium B. Jeg ønsker lidt mere ro og personlighed.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand

-  *De har været gode til at hjælpe mig derude.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Der var god service og behandling, bortset fra en ueninghed 2 læger imellem.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand
-  *Selv om man er syg er der en eller anden form for tryghed og ro.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde
-  *Fordi personalet altid er venligt, og virker aldrig fortravlet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Uoplyst
-  *Fordi hun var så flink.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde
-  *Jeg er blevet godt behandlet under indlæggelse og videre kontrolbesøg samt ved senere indlæggelse på grund af stød fra ICD.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand
-  *Jeg har været fuldt tilfreds med behandlingen. Tak.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *De var flinke og smilende. Jeg blev ikke irriteret over besøget/behandlingen på noget tidspunkt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde
-  *Altid veloplagt personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand
-  *God behandling, minimal ventetid og god forståelig information.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand
-  *På grund af dårlig kontakt mellem læge og mig. Det var ikke til at komme igennem med sine spørgsmål.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand



*Fordi at jeg synes, at man får en rigtig god behandling af personalet. Og der er altid hyggeligt når man kommer til undersøgelser.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

