

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Tromboseklinikken
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A
Århus Sygehus**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	155
Besvarelser fra afsnittets patienter:	108
Afsnittets svarprocent:	70%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

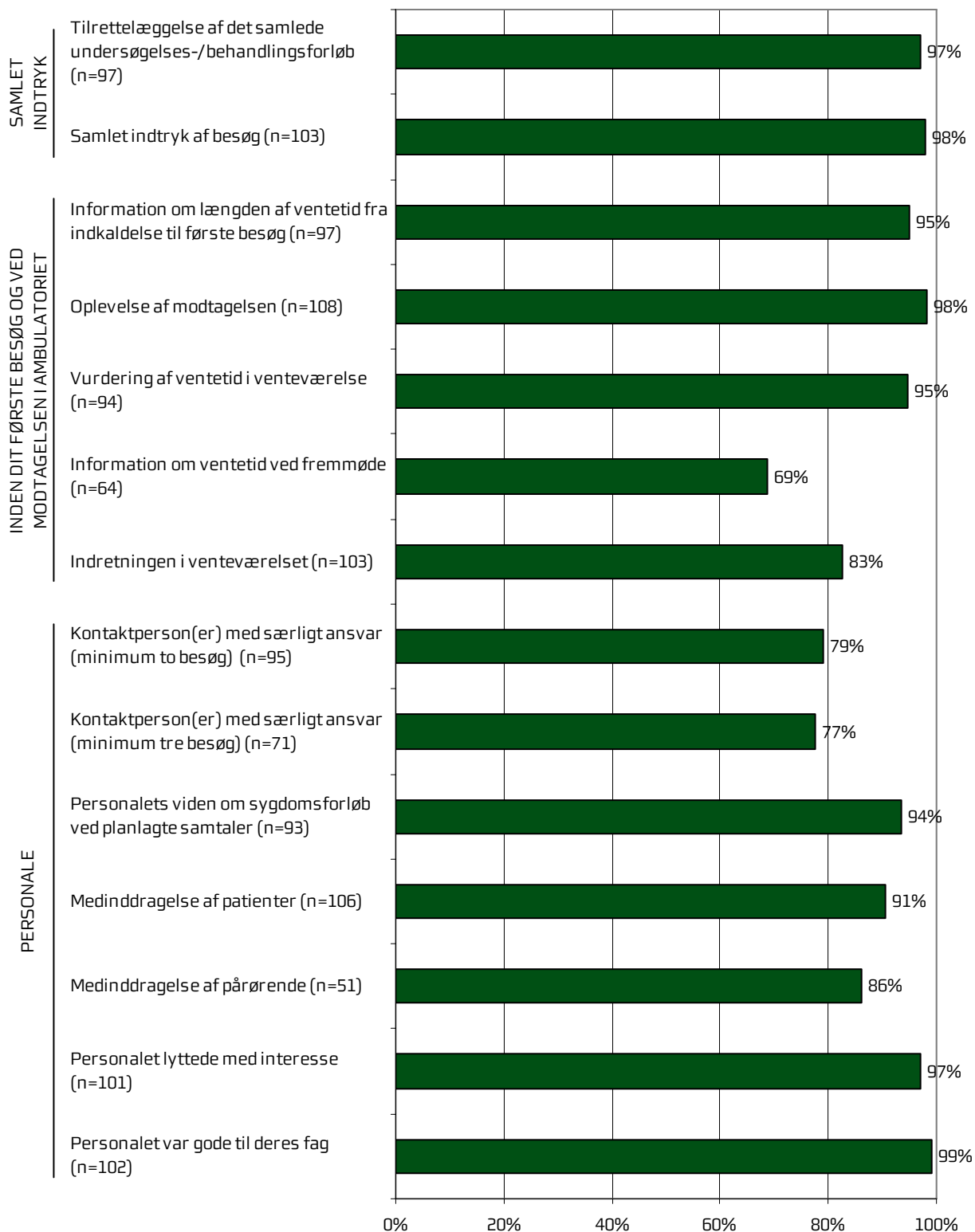
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

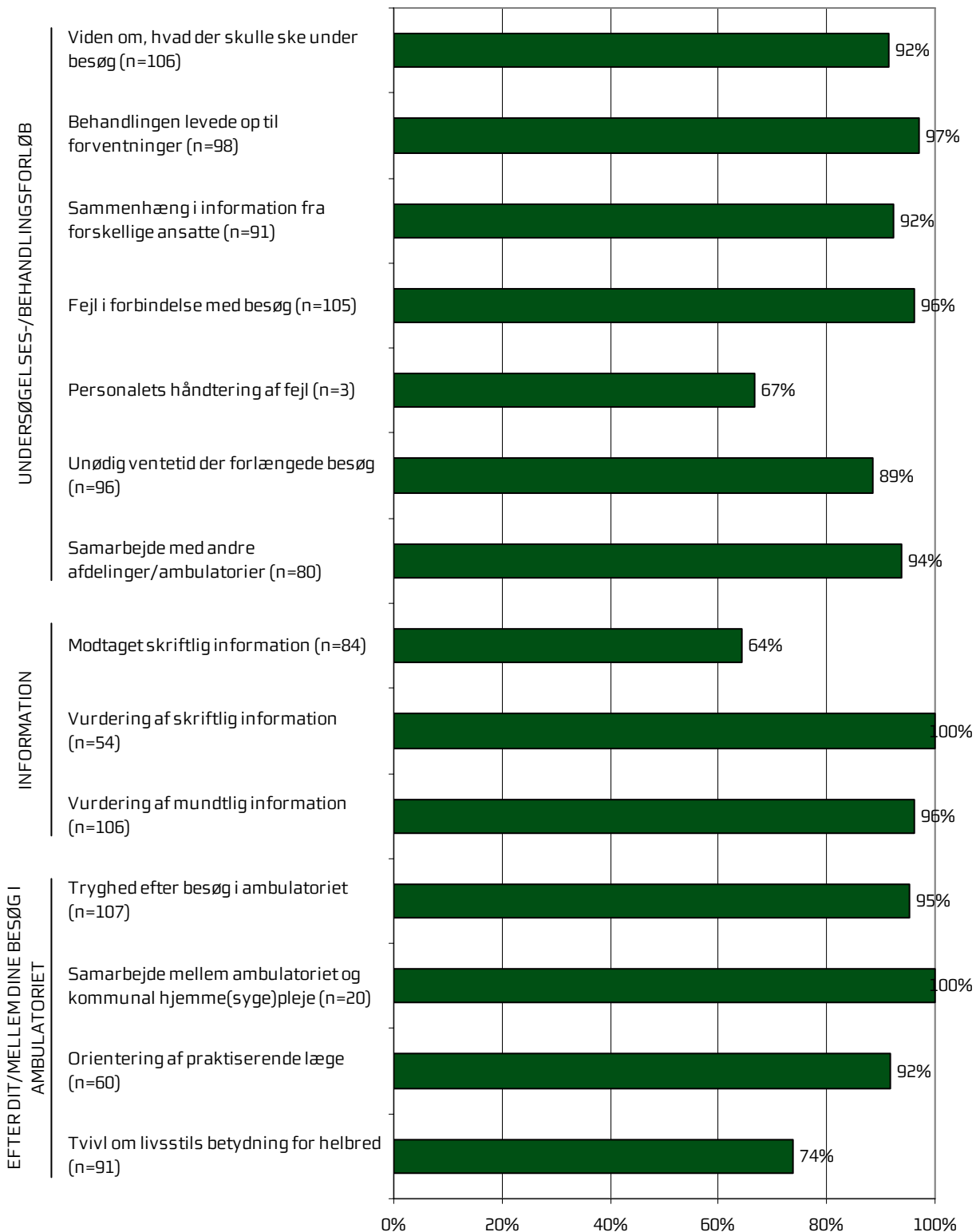
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Atromb

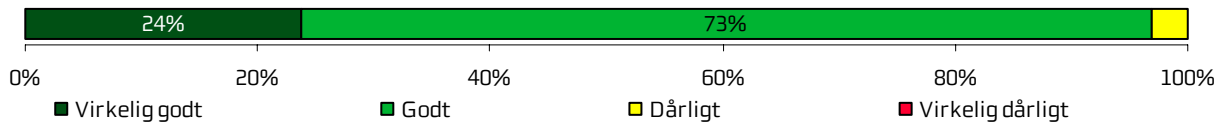
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

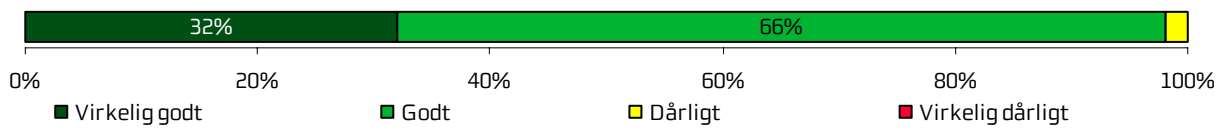
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=97)



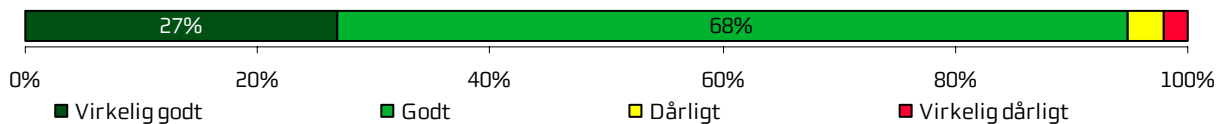
Samlet indtryk af besøg (n=103)



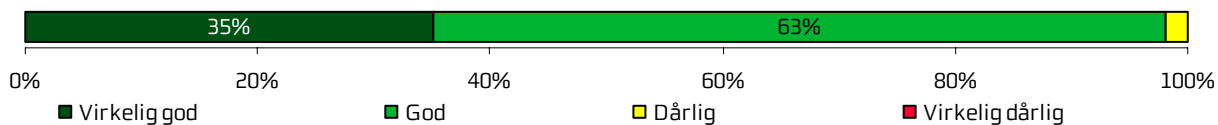
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	94 %	100 % *	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	91 % *	100 %	84 % *	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

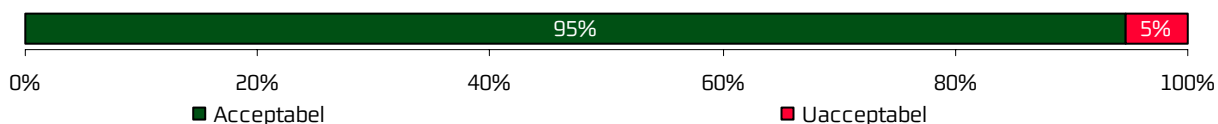
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=97)



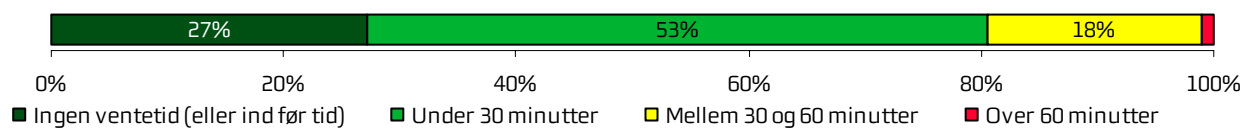
Oplevelse af modtagelsen (n=108)



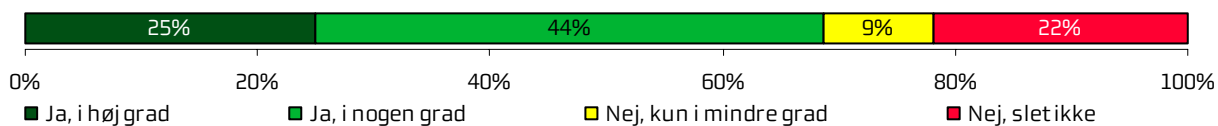
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=94)



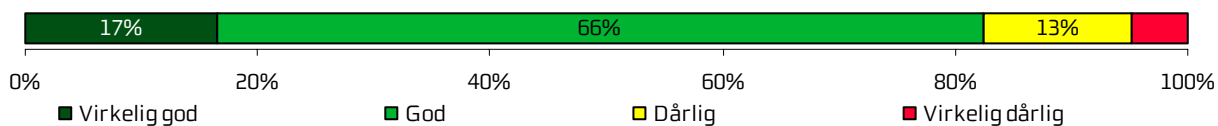
Længde af ventetid i venteværelse (n=103)



Information om ventetid ved fremmøde (n=64)



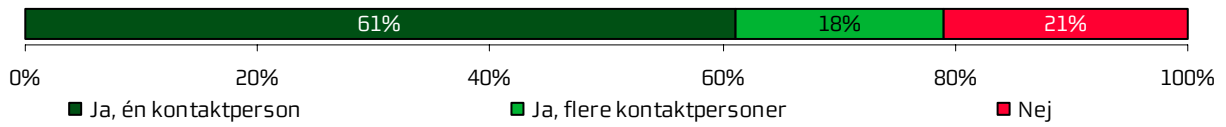
Indretningen i venteværelset (n=103)



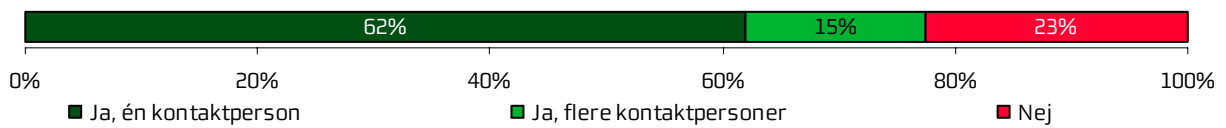
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	100 %	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	95 %	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		95 %	-	100 %	80 % *	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		69 %	57 %	83 %	26 % *	45 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		83 %	83 %	96 % *	59 % *	79 %

Personale

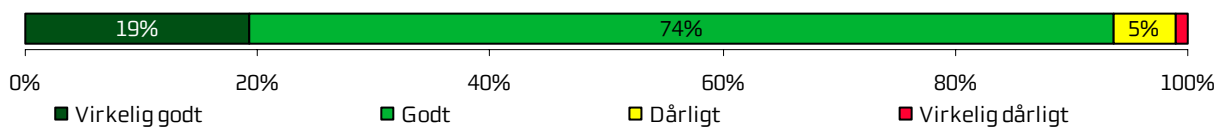
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=95)



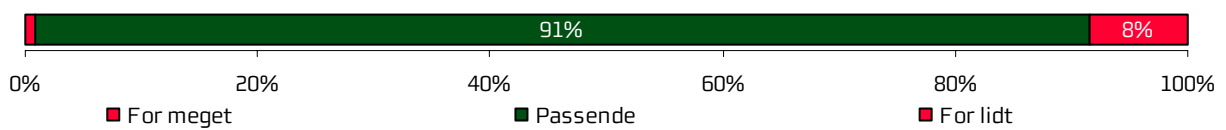
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=71)



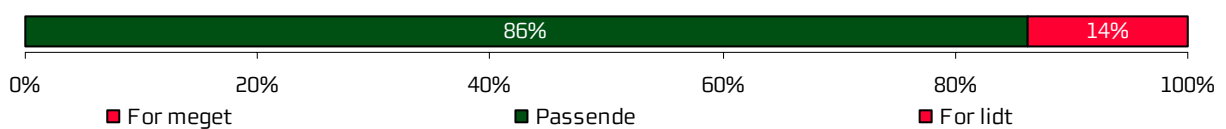
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=93)



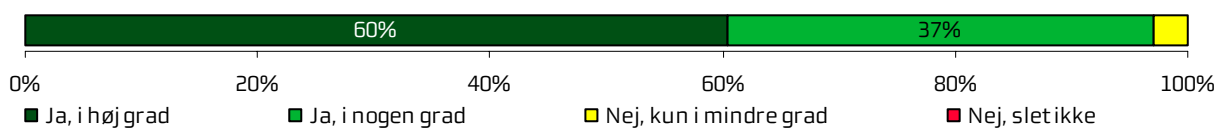
Medinddragelse af patienter (n=106)



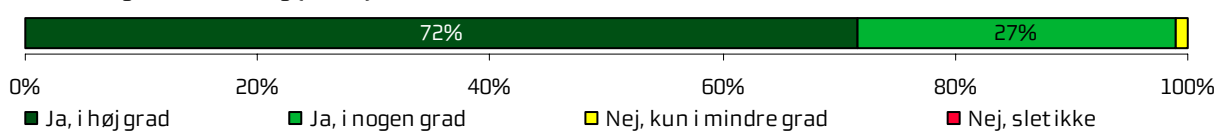
Medinddragelse af pårørende (n=51)



Personalet lyttede med interesse (n=101)



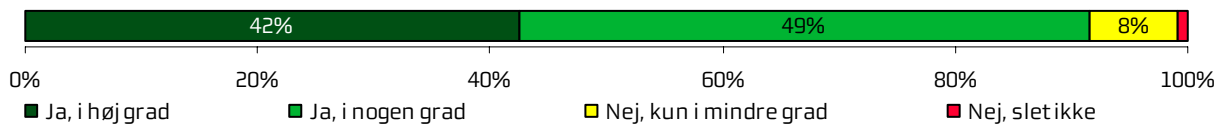
Personalet var gode til deres fag (n=102)



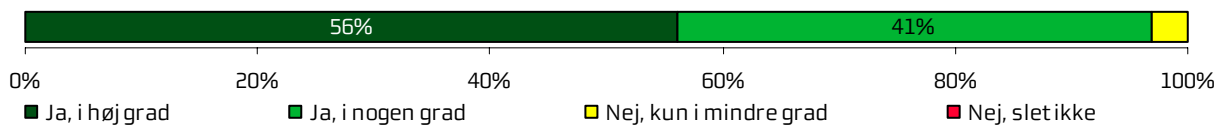
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		79 %	76 %	96 % *	55 % *	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		77 %	-	96 % *	59 % *	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	83 % *	100 % *	81 % *	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	88 %	100 % *	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		86 %	84 %	96 % *	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	95 %	100 %	88 % *	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	93 % *	100 %	89 % *	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

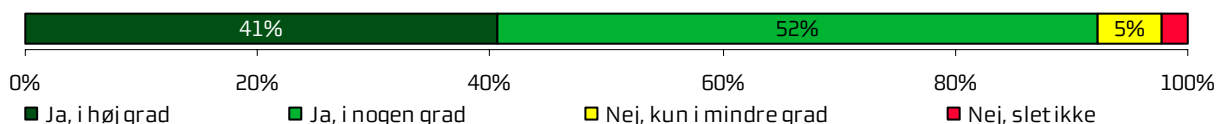
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=106)



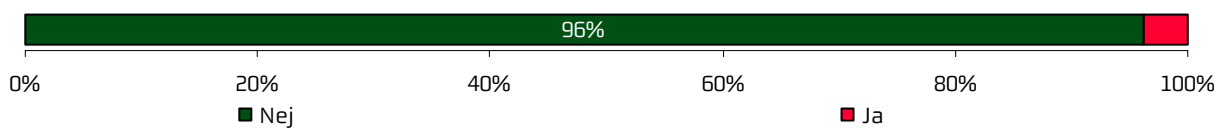
Behandlingen levede op til forventninger (n=98)



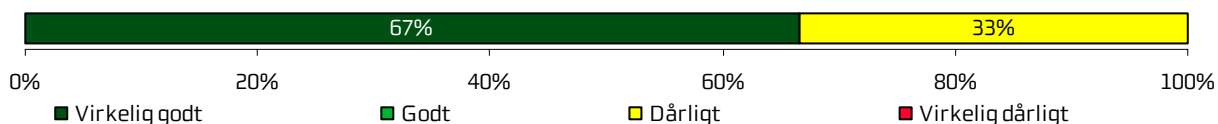
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=91)



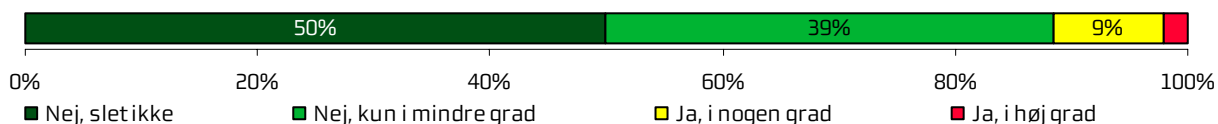
Fejl i forbindelse med besøg (n=105)



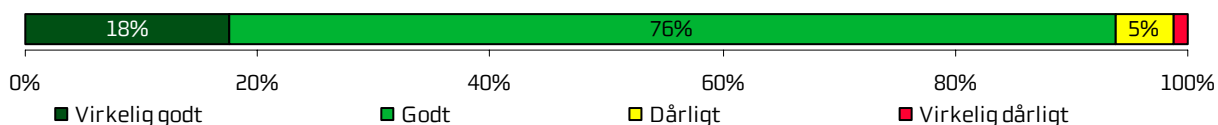
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=96)



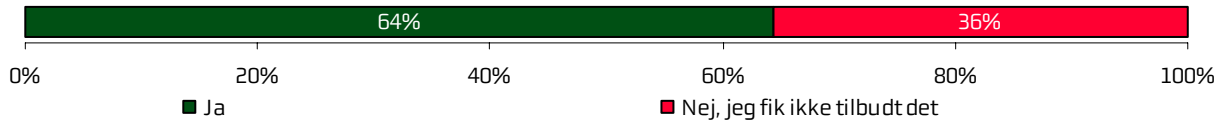
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=80)



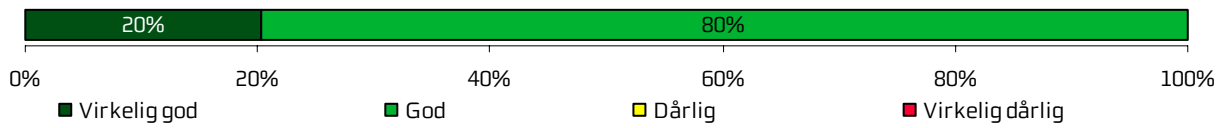
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	89 %	100 % *	66 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		97 %	90 %	100 %	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		92 %	94 %	100 % *	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	-	100 %	85 % *	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	92 %	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	85 %	99 % *	71 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		94 %	89 %	100 %	77 % *	92 %

Information

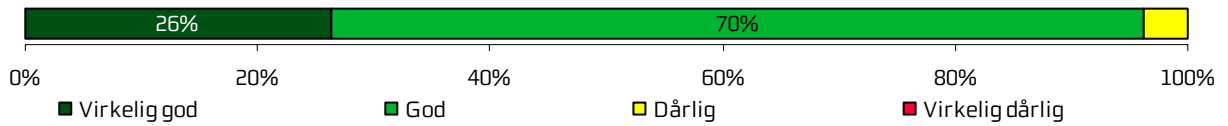
Modtaget skriftlig information (n=84)



Vurdering af skriftlig information (n=54)



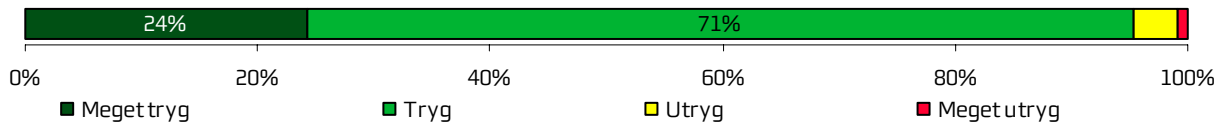
Vurdering af mundtlig information (n=106)



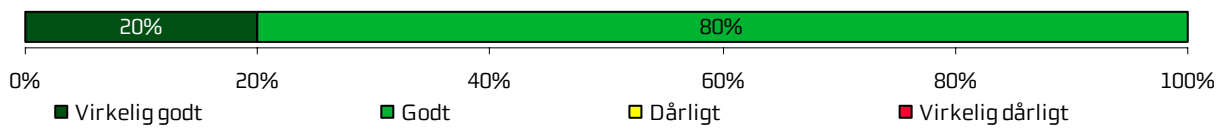
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		64 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	87 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	90 %	100 % *	88 % *	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

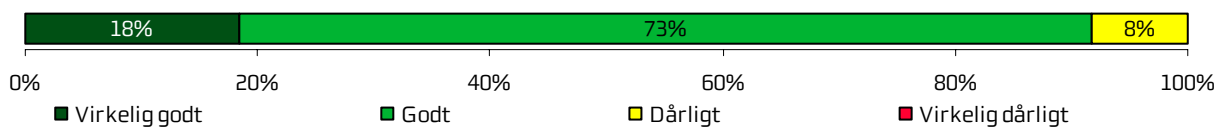
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=107)



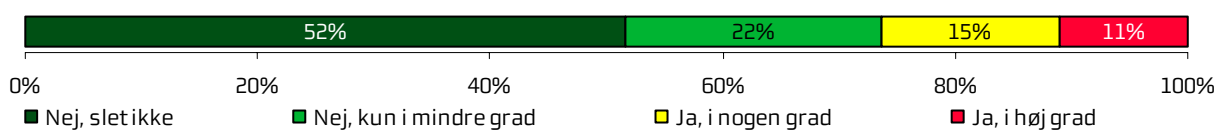
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=60)



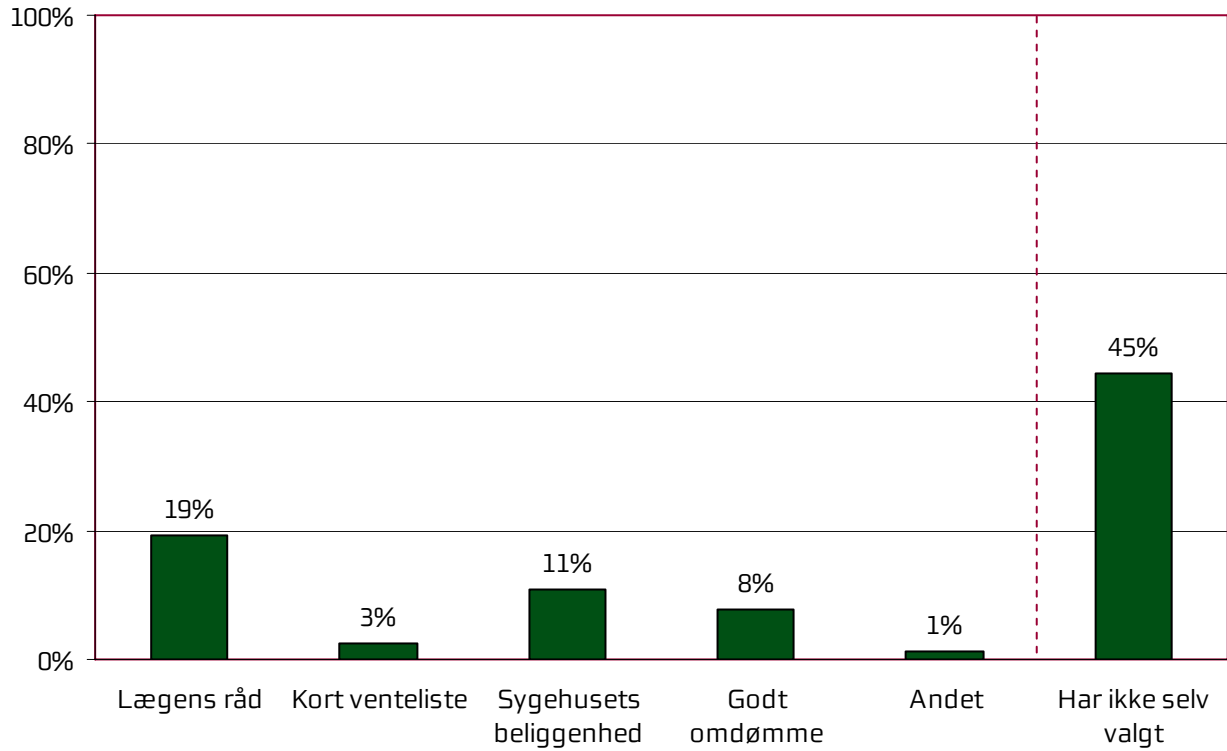
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=91)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	88 %	100 %	84 % *	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	100 %	100 %	75 % *	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	88 %	100 % *	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	63 %	87 % *	56 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling
















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Tromboseklinikken, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Tromboseklinikken	Samlet indtryk
1	Det ville være en stor fordel, om hospitalet uddelte en forventet tidsplan. Det er ikke ventetiden, der er problemet, det er, at man ikke tør forlade ventesalen, fordi man er bange for at blive kaldt ind, mens man ikke er der. Man kunne opgive mobilnummer, så man kunne kaldes.	Godt
2	Ved sidste undersøgelse havde "man" besluttet at lukke det faste afsnit ned, og var flyttet til en anden afdeling, som jo gav ekstra travlhed. Det var knap så hyggeligt, men trods fuld fart på var personalet søde, og undersøgelsen var jo i orden.	Virkelig godt
4	Jeg er altid tryk ved at møde op til undersøgelse, idet det er kompetente folk, der modtager mig, og en rigtig dygtig læge undersøger og forklarer. Jeg har en kontaktsygeplejerske, som jeg trygt kan ringe til, hvis jeg mangler forklaring på et eller andet. Jeg er glad for, at jeg har en bestemt læge, så skal man ikke forklare igen og igen. Den læge, jeg er hos, er god til at få en ned og rolig, hvis jeg er nervøs. Det er rart.	Virkelig godt
5	Ved den afsluttende lægesamtale fik jeg en rigtig god orientering, og lægen lyttede til mig, hørte, hvad jeg kom med. Det var rigtig godt at gå derfra med. Tak for det.	Virkelig godt
6	Det var en utroligt dygtig og grundig læge, som jeg havde en afsluttende samtale med, som jeg havde stor tillid til. Det var en god oplevelse for mig. I det hele taget er jeg meget glad for Århus Amtssygehus, som jeg kender fra andre sygdomsforløb med mine pårørende. Der er dygtigt og nærværende personale over hele linjen. TAK.	Virkelig godt
8	Jeg fik en god engageret behandling. Gode oplysninger om diagnoser og behandling. Venlig og engageret behandling. Mere skriftlig besked til mig og min læge.	Godt
9	Der er stor forskel ved modtagelsen, afhængig af den enkelte sygeplejerske.	Det kan jeg ikke vurdere
10	Venteværelset er da noget af det kedeligste, jeg har oplevet. Hvad med dæmpet musik og blomster? Der mangler hygge.	Godt
11	Jeg er lykkelig for at have den samme læge hver gang. Det er betydningsfuldt, for så skal man ikke starte forfra hver gang med sit sygdomsforløb. Det giver tryghed. Det ville være rart, hvis man kunne blive ringet op, når ventetiden er meget lang, så man kunne vente med at tage senere af sted.	Virkelig godt
12	Patienten skal ikke selv spørge efter resultatet af undersøgelsen.	Godt
13	Min journal var altid væk. På det andet sygehus finder sekretæren ALTID journaler til næste dag DAGEN FØR. De mangler aldrig. KONTAKTKORT MED NAVNE PÅ. Bedre samarbejde/koordination mellem de to sygehuse. Den ene ved ikke, hvad den anden laver. Haft meget god oplevelse på andet sygehus. Fik information og super læge, som jeg kunne kontakte ved problemer/spørgsmål.	Dårligt

-  15 Der er engagement og nærvær. Fortsæt med det! Godt
-  17 Ambulatoriet kunne fortælle mig, hvad der var i vejen. Jeg fik at vide, at jeg havde haft en blodprop i hjertet, efter at jeg havde klaget over åndenød. Efter afslutning fra ambulatoriet blev min livskvalitet yderligere forringet. Så fortalte min læge mig, at væggene i mit hjerte var blevet fortykket. Altså ingen behandling og ingen forklaring på ambulatoriet. Det svarer til, at jeg kommer med et brækket ben, bliver undersøgt, og lægen fortæller, at benet er brækket, så jeg bliver sendt hjem uden behandling. Sådan føler jeg det. Dårligt
-  20 Ændringer bør meddeles pr. telefon eller mail. Venteværelset manglede længe noget så elementært som en garderobe, bøjlestang/hattehylde - det er nu afhjulpet ved en stumtjener, slet ikke tilstrækkeligt om vinteren. Godt
-  22 Savner et skriftligt referat af samtale med lægerne (medicinering). Svært at huske, hvad der bliver sagt. Jeg er svagthørende. Generelt er læger lavttalende, mumlende, artikulerer dårligt. Dette hæmmer kommunikationen. Plejepersonalet er bedre til at tale med patienterne. Godt
-  23 Jeg er imponeret over personalets arbejdsindsats: Meget arbejde, stor tålmodighed, gode informationer, et virkelig godt arbejde. Tak for behandlingen. Godt
-  24 Alt ok. Godt
-  25 Synes at personalet har gjort det, de havde tid til. Det er jo ikke ligefrem det de har mest af, men de er altid søde og venlige. Godt
-  26 På en skala fra 1-10: Placering 10. Virkelig godt
-  27 Altid flinke og venligt personale, som gør hvad de kan, for at man skal have det godt! Godt
-  29 Der er meget, men det vil kræve ændringer i såvel organisation som bygningsindretning. [] Efter mine efterhånden mange besøg på diverse hospitaler kan jeg sige, at der er et massivt potentiale for effektiviseringer. Godt
-  30 Det går dejlig hurtigt, når ens nummer er blevet "råbt" op. I kunne godt advare mod stor kø mandag og tirsdag. Godt
-  31 Det er sgu svært, men indførelse af elektronisk patientjournal, så det virker. Lidt mere interessant læsestof i venteværelset end ugebladene. Jeg føler mig altid behandlet, som en 'voksen og myndig' person, det er rart, for det er jeg. Den viden, jeg selv måtte have, bliver også respekteret. Virkelig godt
-  32 Jeg er fuldt ud tilfreds med ambulatoriets behandling, men det har ikke kunnet helbrede [mig], hvad jeg da heller ikke har forventet. Virkelig godt
-  34 At jeg kommer til den samme læge ved hvert kontrol-besøg. Det gør, at man ved, lægen kender én. At man kan samarbejde om sygdomsforløbet, kan komme med iagttagelser og ved, de bliver hørt. Denne læge har virkelig hjulpet mig meget med medicinering. Virkelig godt
-  35 Bortset fra førnævnte læge, var alle søde, rare og venlige. Godt















Tromboseklinikken, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Tromboseklinikken	Samlet indtryk
7	Man bliver oplyst om ventetiden, hvis der er forsinkelse.	Virkelig godt
8	God, relevant information.	Godt
10	Kunne godt have brugt, at der blev informeret om ventetiden.	Godt
11	Jeg har gået på ambulatoriet i mange år.	Virkelig godt
14	Det var en dejlig oplevelse.	Godt
16	På grund af anbefaling af at tage læsestof med, for eksempel en bog, da ventetiden kan blive lang.	Godt
21	Jeg blev akut indlagt, og det fungerede ok.	Godt
25	Savnede måske lidt hurtigere behandling og infomaterialer, lidt mere tryghed, føler sig som Palle alene i verden.	Godt
28	Jeg går til løbende kontrol og aftaler hver gang tidspunkt for næste kontrolbesøg.	Godt
30	Der sad over 50 mennesker, da jeg mødte op.	Godt
31	Det er længe siden, men jeg mener det gik hurtigt, og at jeg vidste, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
32	Min læge henviste mig til Tromboseklinikken, og rimelig kort tid efter modtog jeg en indkaldelse. Det finder jeg ikke "virkelig godt", altså noget særligt, men sådan som det skal være.	Virkelig godt
36	Ingen at henvende sig til eller information om proces.	Dårligt

Tromboseklinikken, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Tromboseklinikken	Samlet indtryk
 3	Venlig og god modtagelse.	Godt
 4	Jeg har altid fået en fin modtagelse. Mht. ventetid er det ok, der kan jo uventet opstå noget akut. Desuden skal jeg og mange andre have målt blodtryk, og så er det jo vigtigt, at man har været i ro et stykke tid inden målingen, da der ellers kan vise sig et forkert resultat, hvis det måles straks efter ankomst. Resultatet skulle jo helst være korrekt!	Virkelig godt
 8	Jeg blev modtaget af meget venlig af en engageret personale.	Godt
 14	Jeg synes, at det var en god og dejlig modtagelse.	Godt
 16	Blev modtaget med smil og åbenhed.	Godt
 18	Ventetid har sommetider været over en halv time.	Godt
 20	En del var nyt og til dels anderledes end forventet, men personalet var omhyggeligt med at fortælle hvad, hvorfor og lignende.	Godt
 23	Personalet var meget imødekommende på trods af stor travlhed.	Godt
 25	Ved ikke om man kunne gøre det bedre, så det ikke føles så koldt fra du kommer ind og til der kommer en sygeplejerske, der taler lidt med dig. Måske i enerum og lidt mere tid end bare ind og hurtigt ud.	Godt
 29	Jeg mener, at det er overflødig brug af arbejdskraft, når man bliver modtaget af to sygeplejersker, og at de er to, hver gang man skal have en besked. Jeg blev indkaldt til at møde dagen inden undersøgelsen, hvilket jeg også finder helt overflødigt.	Godt
 31	Venligt personale, undersøgelse af to kvalificerede læger.	Virkelig godt
 32	Jeg viste mit sygesikringskort og blev henvist til venteværelset. Aldeles normalt.	Virkelig godt
 34	Venlig og hurtig registrering.	Virkelig godt
 36	Der var ingen modtagelse. Skilt med anvisning til at sætte sig i venteværelset.	Dårligt

Tromboseklinikken, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Tromboseklinikken	Håndtering af fejl
13	Var i ambulatoriet første gang for flere år siden. Havde haft en høj puls. Snakkede med en "meget grøn" læge som var ude TI gange og spørge en anden læge. Kunne slet ikke svare på noget. Fik at vide at mine "EKG" var fine, men jeg skulle alligevel have medicin. Synes behandlingen var uansvarlig. Fik senere efter ca. 2 år igen høj puls og måtte på AAS.	Intet svar
16	Jeg kendte ikke målet for min undersøgelse og behandling. De mente, erfarede jeg senere, at jeg kunne blive medicinfri. Vidste jeg det, så ville jeg bearbejde min psyke. Jeg var i gang med at anerkende nødvendigheden af medicin resten af livet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Læge NN, som jeg skulle til kontrolsamtale med, var optaget af andet gøremål, hvorfor jeg måtte "nøjes med" en yngre vikar, som ikke kendte mit årelange forløb. Herefter aftalte vi, at jeg i lignende situationer ville blive ringet op og få en ny tid - det var perfekt.	Virkelig godt
30	Jeg skulle have lavet en EKG, men det stod ikke i jeres computer. Så jeg måtte nøjes med blodprøver, og så komme igen tre dage efter. Får store blå/lilla mærker efter blodprøver.	Dårligt
35	Ved en konsultation havde lægen overhovedet ikke sat sig ind i journalen. Beordrede undersøgelser jeg havde fået. Da jeg protesterede, truede hun med "at jeg vel ikke ville have en blodprop". Mente også, at jeg nok skulle have blodfortyndende medicin. Ved en senere konsultation sagde en anden læge, at det var helt udelukket. Jeg havde i mellemtiden klaget over førstnævnte læge (en pensioneret læge, der var vikar, og meget ubehagelig.) Alle andre læger var rare og venlige.	Virkelig godt

Tromboseklinikken, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Tromboseklinikken	Samlet indtryk
1	Havde to indkaldelser, [begge i efteråret]. Det ville være naturligt, om hospitalet tog kontakt og koordinerede besøgene. Fik selv ændret besøgene til samme dag.	Godt
8	God forbindelse/kontakt mellem de to forskellige faggrupper.	Godt
13	Blev indlagt, da jeg havde [problemer med hjertet]. Efter en dags [undersøgelser] fik jeg at vide, at jeg nok var kandidat til behandling på Skejby. Anede ikke, hvad det var, og pludselig kom der brev fra Skejby om at møde FAST til [behandling]. Måtte selv på [afdelingen] og hente to af mine tre EKG, da kun den første nåede Skejby.	Dårligt
14	Fint.	Godt
16	Jeg taler ikke lige godt med alle læger. Med en enkelt taler vi forbi hinanden. Tiden gjorde, at det ikke blev rettet, og jeg gik til min praktiserende læge.	Godt
17	Jeg var på laboratoriet. Fik foretaget [undersøgelse] - og der blev taget blandede prøver.	Dårligt
25	Ja måske mere information om mulighederne for, hvad man kan gøre og ulemper ved de forskellige behandlinger ved [sydom] og [anden sygdom] og sprog, oversættelse af betydningen, så alle forstår hvad der bliver talt om, så man ikke skal have ordbogen frem.	Godt
27	Har været godt tilfreds med undersøgelsesforløbet og behandlingsresultatet.	Godt
31	Jeg blev opereret på [andet hospital] og "tilses" efterfølgende på Amtssygehuset. Jeg har oplevet, at det kun var fordi jeg selv skaffer mig journaludskrifter og tager dem med, at man de to steder ved, hvad de andre har foretaget sig. Nu kommer jeg altovervejende på Amtssygehuset.	Virkelig godt
32	Jeg blev ikke informeret om ventetid, men kunne på den elektroniske tavle se, hvor jeg stod i køen. I venteværelset var en eller flere ledige stol(e) og noget at læse i. Andet forventer jeg ikke.	Virkelig godt
33	Jeg kommer [langt fra] og er afhængig af [offentlig transport], og der har været et par gange, hvor jeg er kommet for sent til [transportmidlet] på grund af sygetransport, så jeg har haft meget lang ventetid på [den næste afgang].	Godt
36	Ikke sammenhæng mellem hvad jeg fik at vide i MVA og i Atromb.	Dårligt
37	Det eneste, jeg fik lavet, var at få målt mit blodtryk. Det, mener jeg, med fordel kunne være gjort hos min egen læge. Eftersom mit blodtryk var fint, føler jeg lidt, at jeg tog tid fra andre patienter, som havde mere brug for at være der.	Det kan jeg ikke vurdere

Tromboseklinikken, Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Tromboseklinikken	Samlet indtryk
8	Gode spørgsmål til mig om mit liv, min hverdag/vaner f.eks.	Godt
13	Har lige været til tjek på et sygehus: andet sygehus vidste ikke, hvorfor jeg skulle derind. Blev tjekket med [undersøgelser] og samtale med læge. Sygeplejersker sørgede for, at det blev den samme læge. Tak for det. Læge på [andet sygehus] vidste IKKE, hvorfor jeg skulle det?	Dårligt
15	Professionel og effektiv.	Godt
19	Synes, jeg har fået en fin behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Det har været meget positivt at have direkte telefonadgang til "min" overlæge for at drøfte ændring i symptomer eller lignende, til eventuel justering af medicinering.	Godt
25	Mangler hjælp efter min [behandling]. Og lidt mere støtte end bare at blive sendt hjem med et tomrum. Hvad må jeg? Og måske lidt optræning af den ene eller anden art. Og et tjek efter og ikke bare efter tre måneder. Synes det er for lang tid at skulle vente på lidt tryghed.	Godt
26	Man får tre [medicin] tre gange om dagen. Det føles som om, det er for mange. Spørger lægen, om det ikke kan nedsættes. Lægen svarer: "Jo, det sker der ikke noget ved". Er det meningen, at man selv skal styre dette (overmedicinering)?	Virkelig godt
32	Ad 30: Jeg husker ikke, at der overhovedet blev talt om min "livsstils" betydning, men jeg ved da udmærket godt, at det er skidt, at jeg ryger og især så meget. Det gjorde jeg første gang i 1923 og gør dagligt siden 1932.	Virkelig godt