

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN  
Hjerter medicinsk Afdeling B  
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	91
Besvarelser fra afsnittets patienter:	59
Afsnittets svarprocent:	65%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



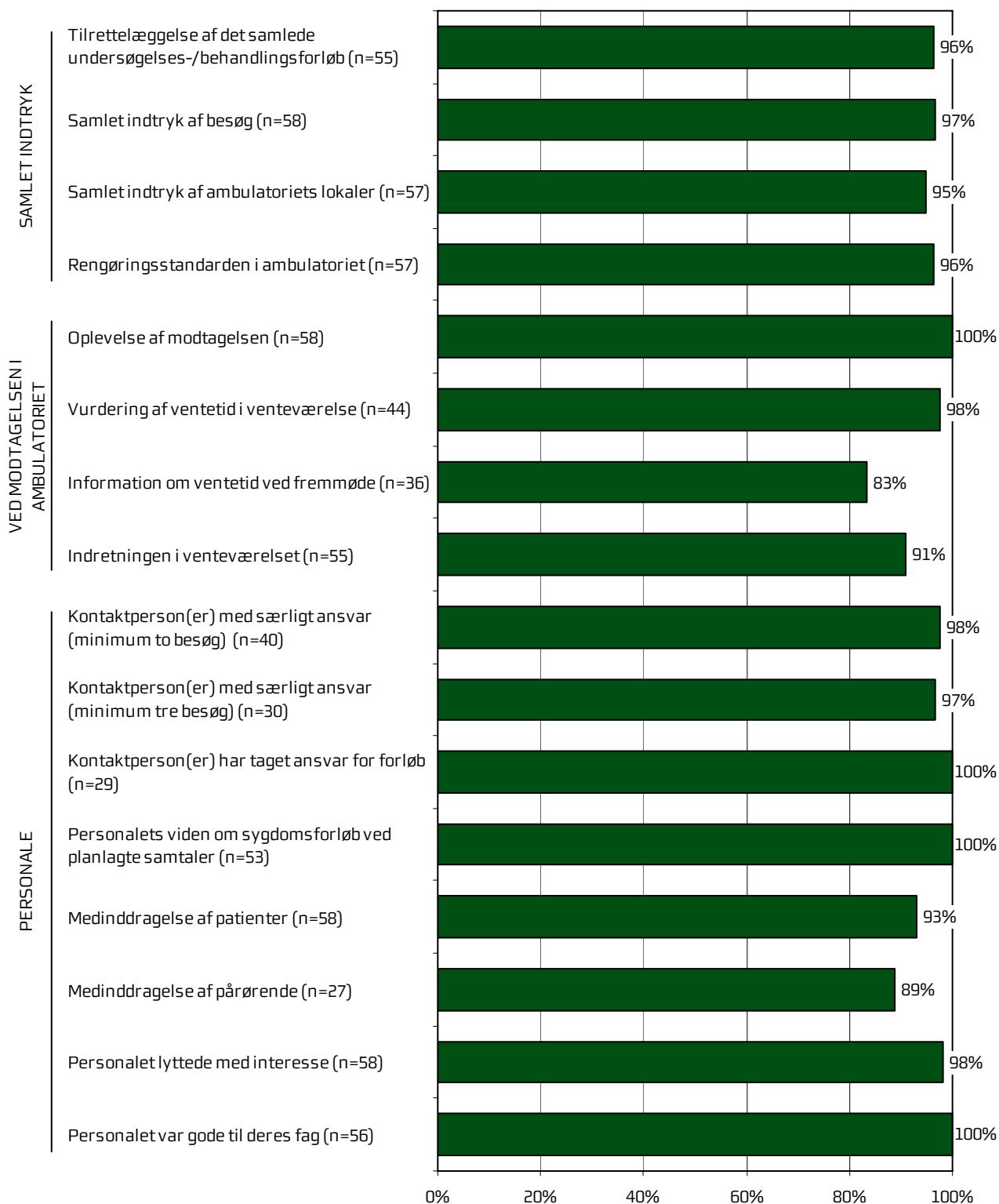


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

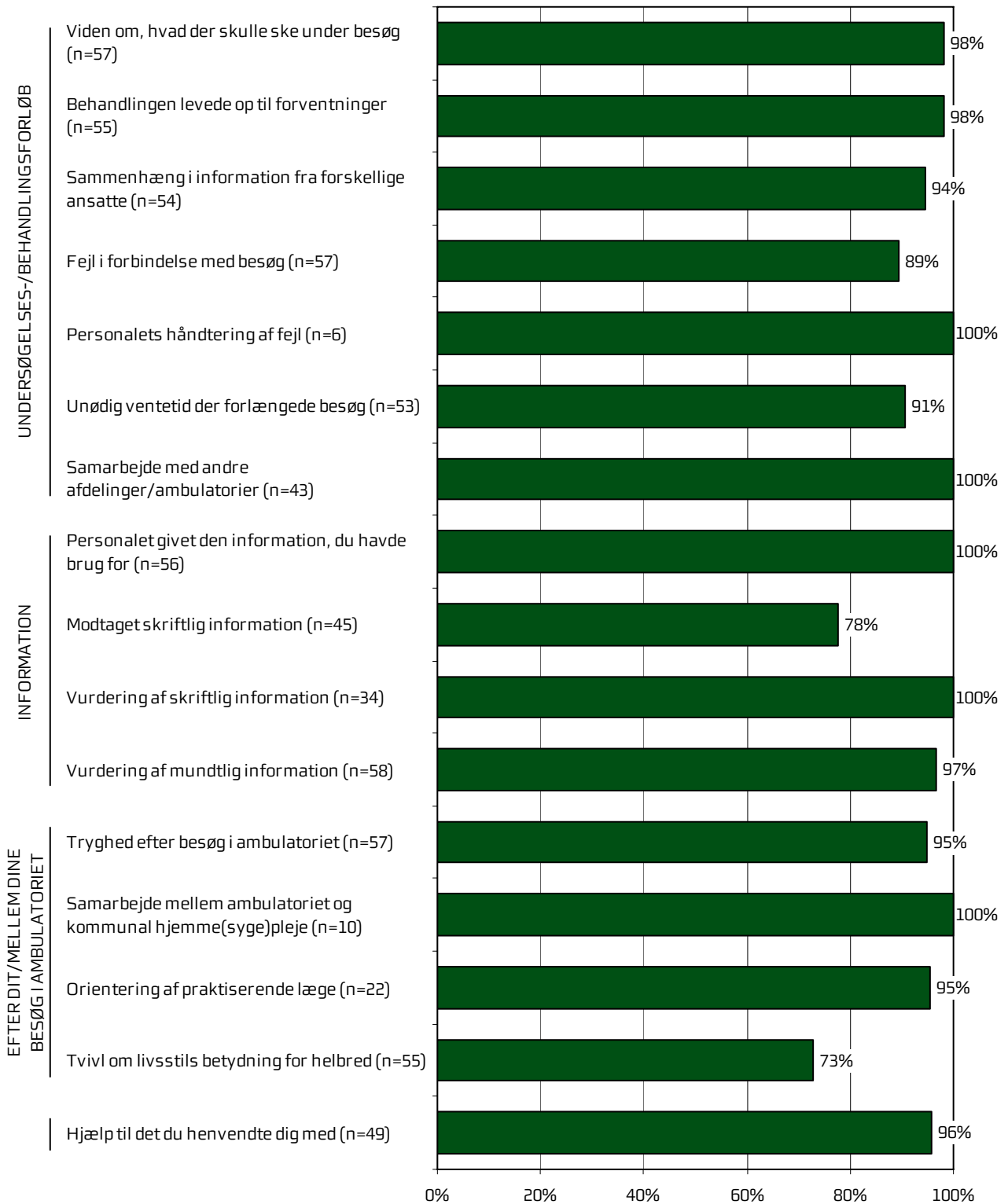
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Iskæmiklinikken

2009-tallet er for: Iskæmiklinikken

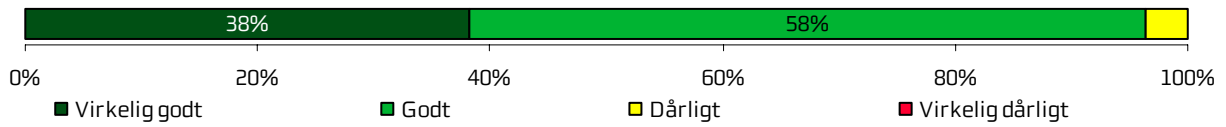
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

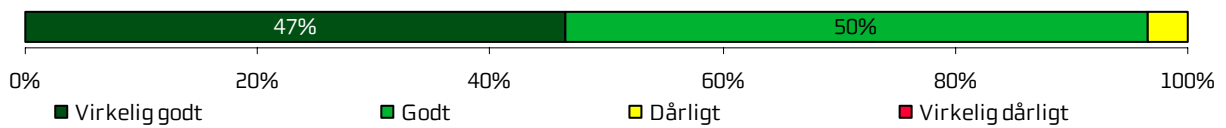
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

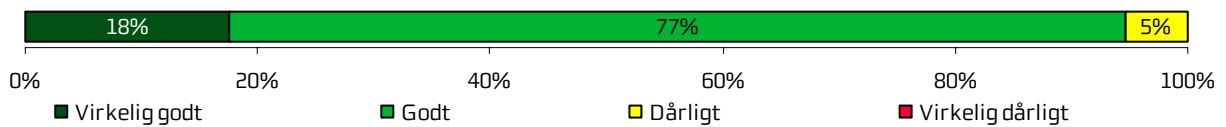
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=55)



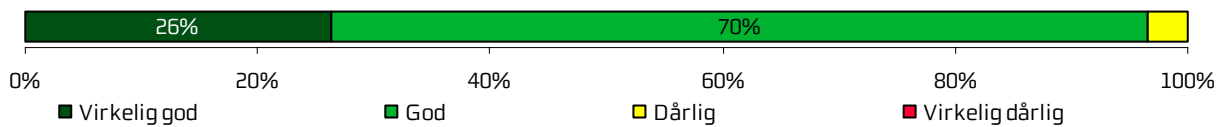
Samlet indtryk af besøg (n=58)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=57)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=57)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	99 %	96 %	100 %	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	100 %	96 %	100 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	100 %	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 %	91 %	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

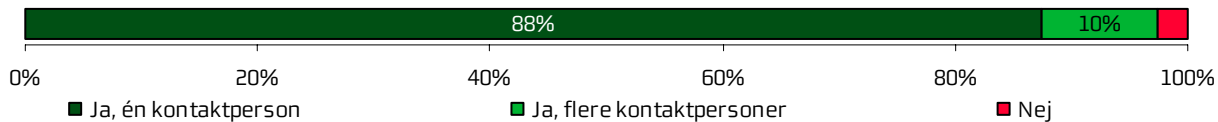




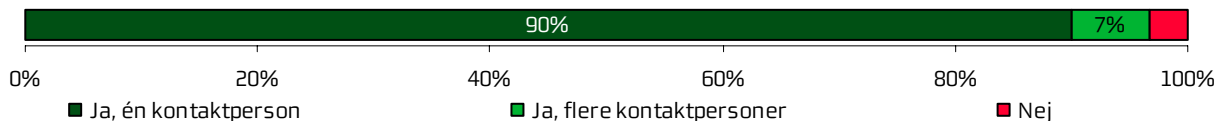
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	100 %	100 %	92 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	93 %	-	100 %	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	83 %	83 %	58 % *	75 %	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	94 %	89 %	97 %	57 % *	81 % *

## Personale

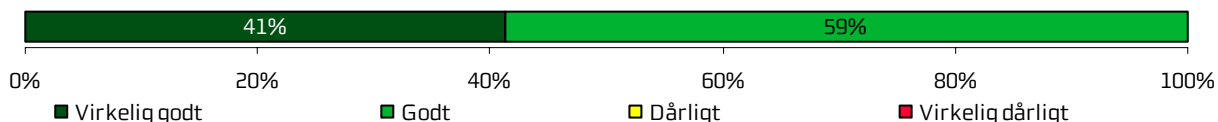
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=40)



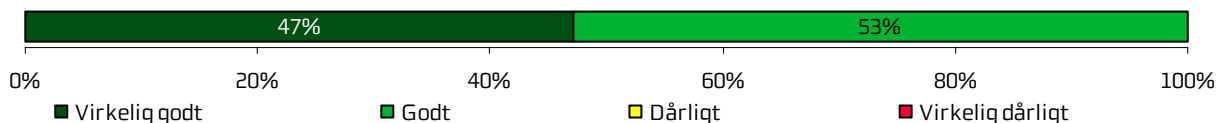
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=30)



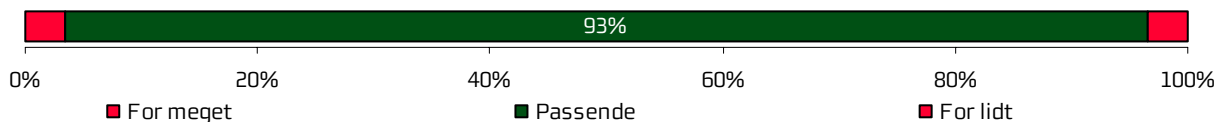
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=29)



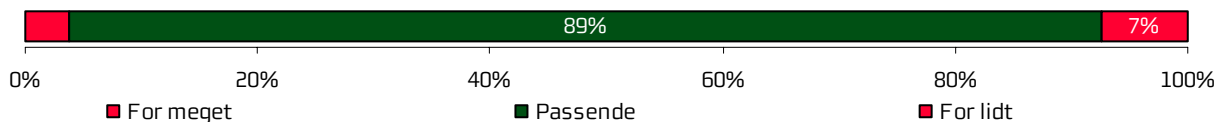
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=53)



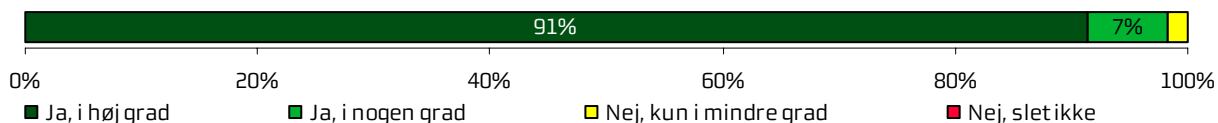
Medinddragelse af patienter (n=58)



Medinddragelse af pårørende (n=27)



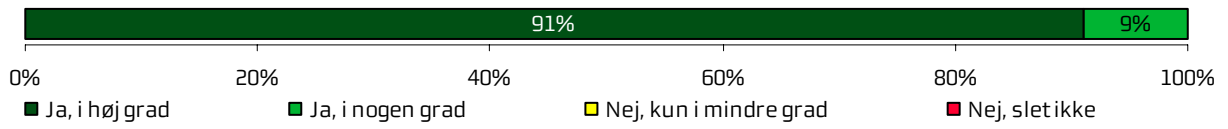
Personalet lyttede med interesse (n=58)



	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)	98 %	89 %	85 % *	100 %	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	97 %	86 %	-	100 %	57 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100 %	100 %	93 % *	100 %	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	96 %	89 %	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	93 %	80 %	100 %	74 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	99 %	91 % *	100 %	89 % *	96 % *

## *Personale (fortsat)*

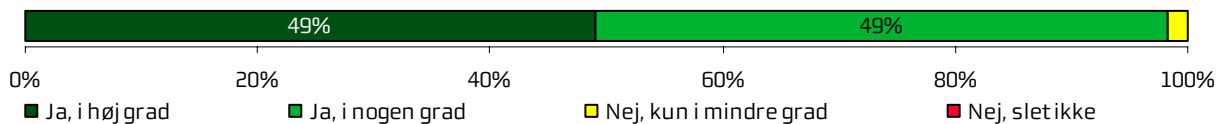
Personalet var gode til deres fag (n=56)



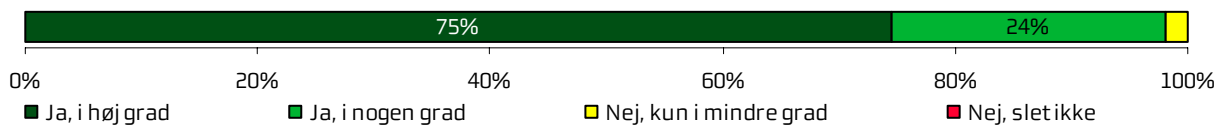
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	98 % *	100 %	92 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=57)



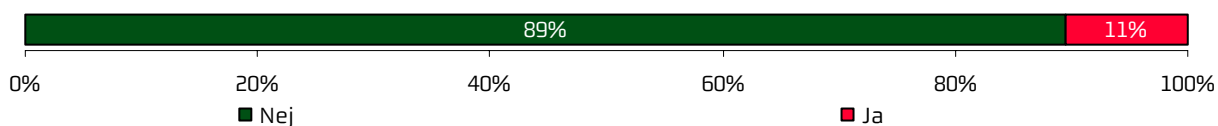
Behandlingen levede op til forventninger (n=55)



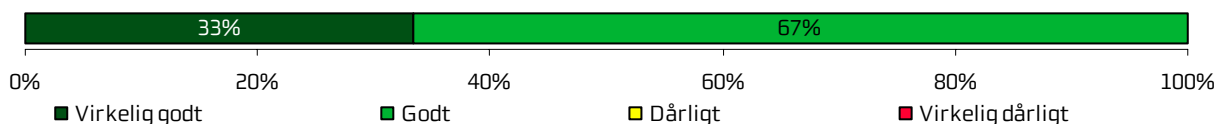
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=54)



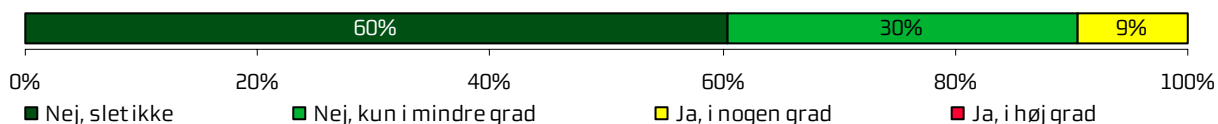
Fejl i forbindelse med besøg (n=57)



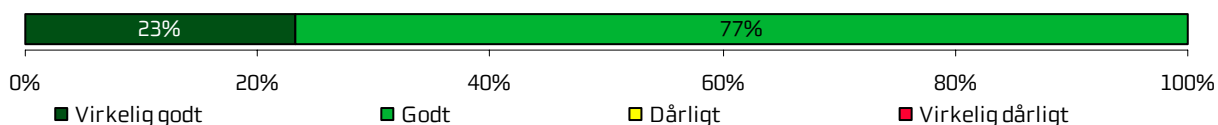
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=53)



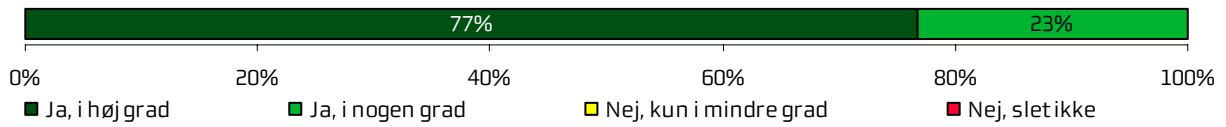
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=43)



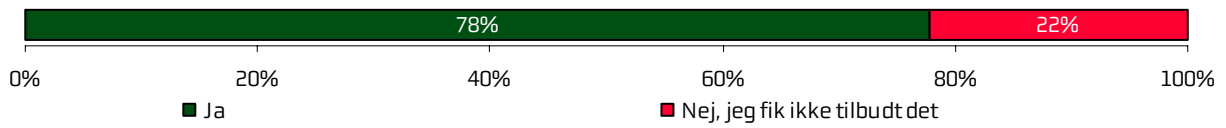
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	93 %	94 % *	97 %	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	100 %	93 % *	100 %	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	98 %	91 %	100 %	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	97 %	-	100 % *	79 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	0 % *	-	81 % *	52 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	93 %	88 %	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100 %	98 %	100 %	100 %	81 % *	92 % *

## Information

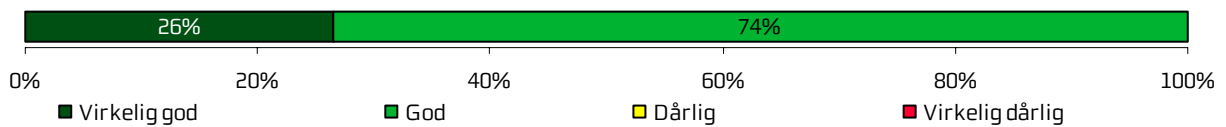
Personalet givet den information, du havde brug for (n=56)



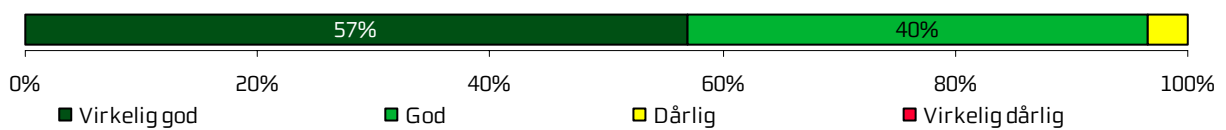
Modtaget skriftlig information (n=45)



Vurdering af skriftlig information (n=34)



Vurdering af mundtlig information (n=58)

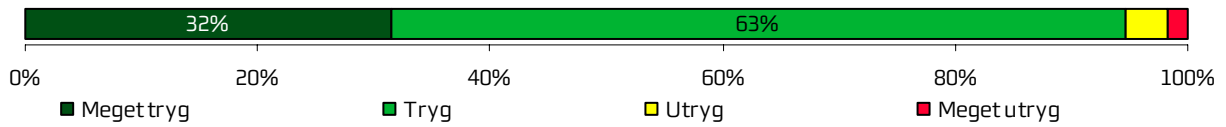




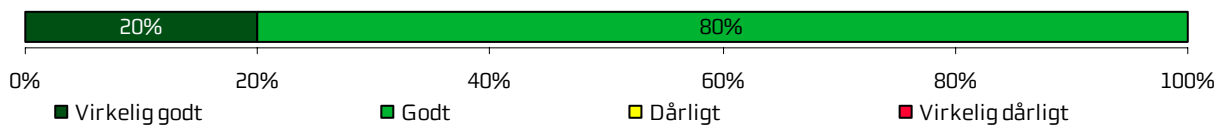
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	100 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	78 %	76 %	-	100 % *	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	97 %	100 %	100 %	91 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	99 %	98 %	100 %	89 %	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

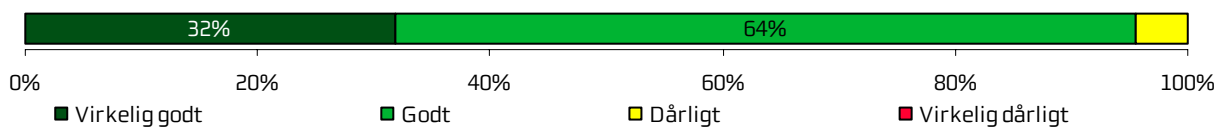
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=57)



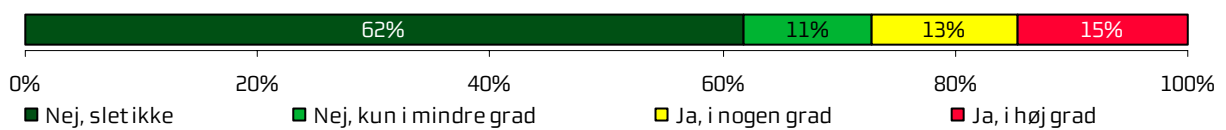
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=22)



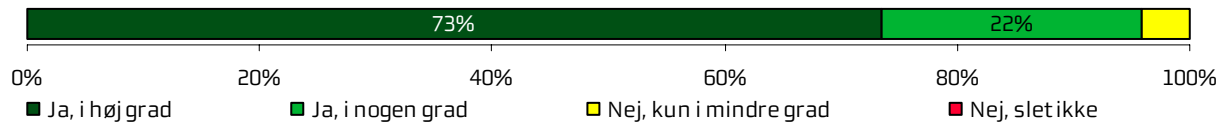
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=55)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	93 %	100 %	89 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	77 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	97 %	81 % *	95 %	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	77 %	81 %	91 % *	54 %	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=49)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	100 %	86 % *	95 % *










## 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.

## AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	Modtagelsen
 3	Jeg var rigtig glad for den faste sygeplejerske, jeg havde, især da det også var hende, der tog imod mig, da jeg var der anden gang, selv om jeg var afsluttet. Great.	Virkelig god
 4	Modtagelsen var den bedst tænkelige, særligt pga. en meget venlig, imødekommende i min opfattelse særdeles fagligt dygtig sygeplejerske.	Virkelig god
 6	Dejligt med søde og engagerede sygeplejersker.	Virkelig god
 8	Meget venligt personale og med god tid.	Virkelig god
 11	Jeg er kun til samtale.	Virkelig god
 12	Jeg blev modtaget venligt, beroligende, empatisk. Høj faglighed.	Virkelig god
 20	Kun positive kommentarer, da jeg kommer til meget hurtigt.	Virkelig god









## AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN

### Hvilke(n) fejl oplevede du?





ID	Kommentarer - AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	Fejlhåndtering
10	Fik udskrevet recept på [en vis dosis af et præparat], men jeg skulle have haft [den halve dosis]. Blev opdaget ved henvendelse til ambulatoriet pga. bivirkninger.	Virkelig godt
14	Jeg oplevede en fejl mht. medicin til tiden.	Godt
16	Ventede [ca. en time] på diætist. Hun havde taget fejl af mig og en anden [patient].	Godt
17	To gange glemte lægen at skrive "klausuleret tilskud" på recepten.	Godt
18	Man havde aflyst en tid og givet mig en anden, uden at informere mig. Et kiks.	Virkelig godt
20	En enkelt gang eller to er det sket, at jeg ikke har fået besked om at møde fastende. Der var også en gang, hvor den ene afdeling ikke var blevet informeret om, at jeg skulle have taget blodprøve :-{	Godt

## AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?





ID	Kommentarer - AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	Samlet indtryk
 2	Det er trygt, at man imellem undersøgelser på ambulatoriet er orienteret om kontaktpersonens telefonnummer, og at man kan ringe, uden at det føles som ulejlighed.	Virkelig godt
 3	Personalet var professionelle, lyttende og interesseret i mig, især min kontaktperson. Der var også en god kemi og en fin humor mellem hende og mig :-)	Virkelig godt
 5	Jeg føler, at lægen mener, at jeg spilder hendes tid.	Dårligt
 6	Som patient føler jeg mig meget tryk og i gode hænder. Informationsniveauet er virkeligt i top.	Virkelig godt
 7	Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
 21	Jeg har næsten altid den samme kontaktperson, når jeg møder ind. Men jeg har ALDRIG haft den samme læge, så når lægen spørger, hvordan det er gået siden sidst. Siden sidst vi mødes? Har aldrig set dig før. Det kunne være dejligt, at man har den samme læge, nu når man for en indkaldelse i så god tid som seks måneder før. Så burde man da kunne planlægge det.	Godt

**AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 3	God information, jeg blev draget med ind i beslutningerne. Kunne dog godt savne lidt medicinsk opfølgning, men blev orienteret om mulighederne for at vende tilbage, hvis nødvendigt.	Virkelig godt
 4	Den sygeplejerske, som var min kontaktperson, var yderst venlig og imødekommende, og hun virkede meget forstående og indlevende i forhold til årsagen til mine konsultationer på ambulatoriet. Ligeså gav hun mig flere gange telefonisk svar på nogle tvivlsspørgsmål, jeg havde rejst vedrørende min behandling.	Virkelig godt
 6	Virkelig rigtig godt.	Virkelig godt
 20	Ikke udover at jeg synes, at informationen er god og til at forstå.	Godt

## AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN

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

ID	Kommentarer - AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	Samlet indtryk
 3	Kender ikke info [givet] til min egen læge, da jeg ikke har været der siden.	Virkelig godt
 4	Alt er forløbet planmæssigt efter en tilrettelagt behandlingsbestemmelse (skriftlig), og evt. ændringer i det planlagte forløb er blevet givet til mig på telefon med passende lang varsel. Alle, som jeg har haft kontakt med, såsom receptionspersonale, sygeplejersker og læger har været særdeles venlige og forstående.	Virkelig godt
 6	Jeg synes godt, at man kunne få målt blodtrykket noget oftere, da man får mange forskellige piller.	Virkelig godt
 15	Har altid fået en fantastisk god behandling.	Virkelig godt

**AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN**

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

ID	Kommentarer - AISKÆMI - ISKÆMIKLINIKKEN	Samlet indtryk
1	Der var ferie (mandefald) på afdelingen. Men det tog det resterende personale med ophøjet ro og ekstra gåpåmod :)	Godt
2	Min kontaktperson er rigtig godt til at lytte, orientere og forklare. Bl.a. om erfaring med andre med samme sygdom og de "tegn", som kroppen sender.	Virkelig godt
3	Synes godt om, der var vand, kaffe/te, men især at der var frisk frugt. :o)	Virkelig godt
4	Laboratoriet kunne ikke fuldkommen, men dog i nogen grad og godt nok til at leve med, af-hjælpe de kraftige bivirkninger, jeg døjede med pga. den medicin, jeg fik for min lidelse.	Virkelig godt
6	Det ville være rart med en information eller lignende tættere på indgangen.	Virkelig godt
7	Jeg følte mig meget tryk efter samtalerne med lægerne.	Virkelig godt
9	Der kunne godt være lidt flere blade at vælge imellem, imens man venter i venteværelset :)	Godt
12	Jeg synes, at ambulatoriet udstrålede empati. De kunne tale om svære ting på en varm måde uden at miste det faglige. Jeg vil meget opfordre Region Midtjylland til at værne om "ånden" på Iskæmiklinikken. Andre afdelinger kan lære meget (ved jeg af erfaring) af "ånden" på Iskæmiklinikken. Det er noget, man skal ville. "Ånden" er en del af lindring og helbredelse.	Virkelig godt
13	Især rigtig godt sygeplejepersonale. Venlige og kompetente ansatte.	Virkelig godt
18	Holde helt 100 procent styr på indkaldelser.	Godt
19	Jeg mener, at lægerne går mere op i, hvordan man har det, uden at gå i dybden. For eksempel, om der er ting, der plager patienten, udover blodprøver og EKG.	Dårligt
22	Kortere ventetid tak.	Godt
23	Jeg synes godt om det hele.	Godt