

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**ATROMBOSEKLINIK
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

© 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:	130
Besvarelser fra afsnittets patienter:	101
Afsnittets svarprocent:	78%

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.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).

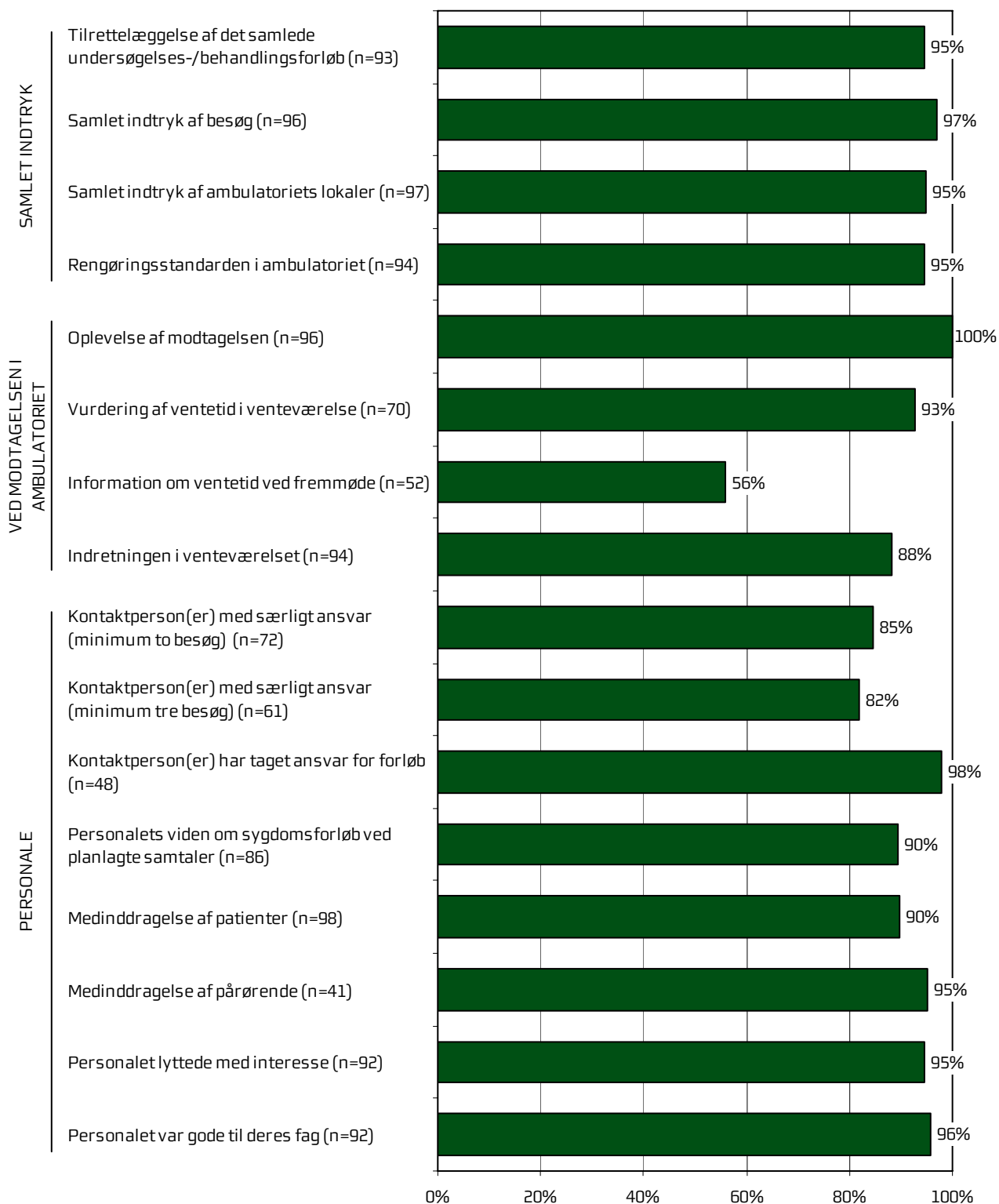
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

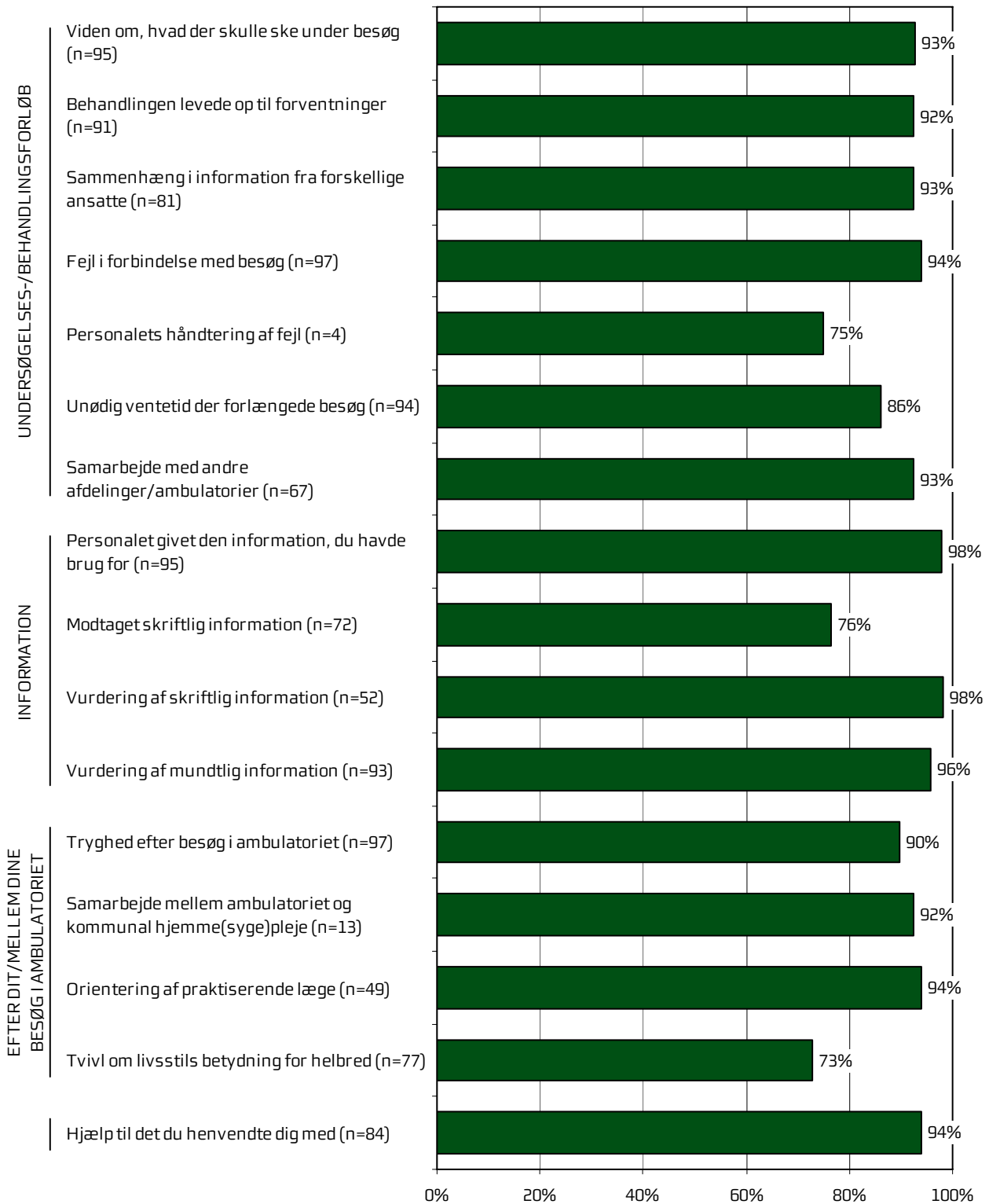
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Atromb

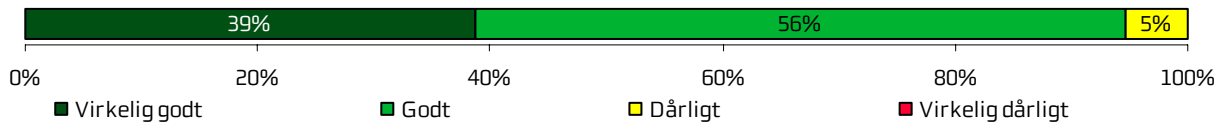
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

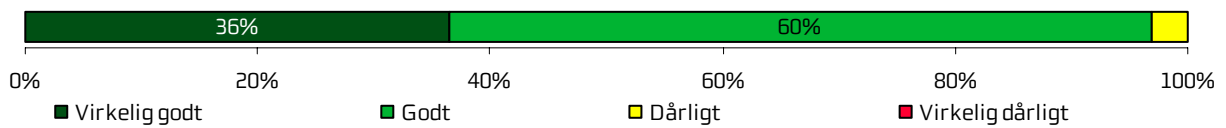
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

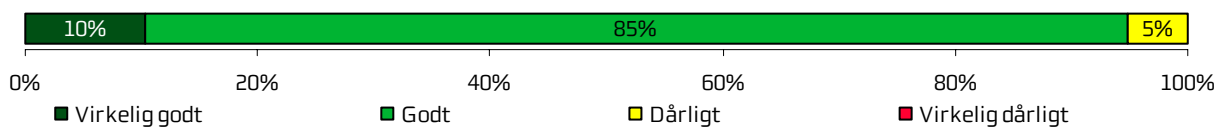
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=93)



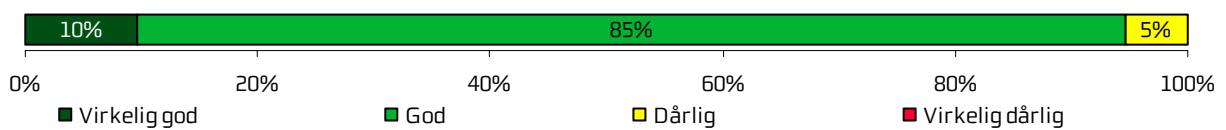
Samlet indtryk af besøg (n=96)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=97)



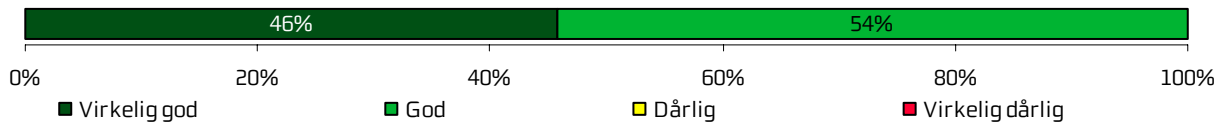
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=94)



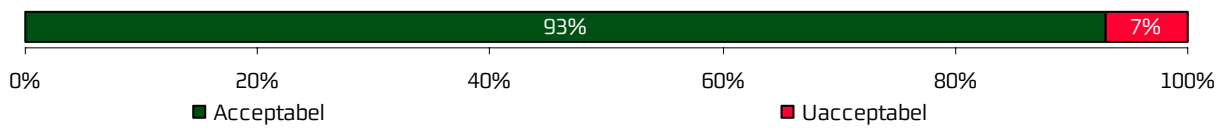
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	97 %	94 %	100 % *	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	91 % *	100 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	100 % *	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	91 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=96)



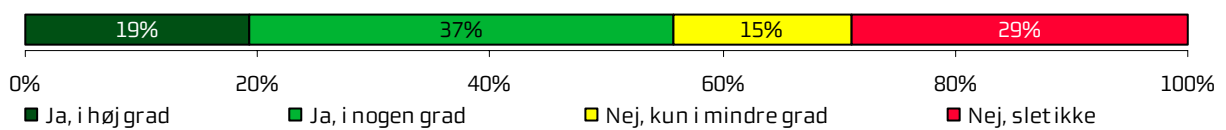
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=70)



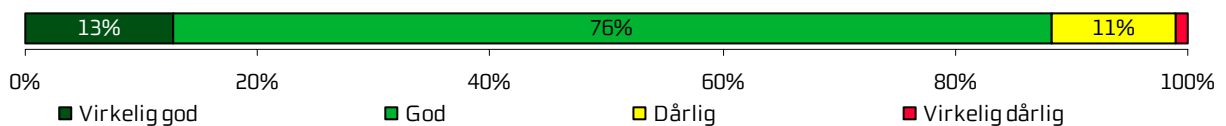
Længde af ventetid i venteværelse (n=94)



Information om ventetid ved fremmøde (n=52)



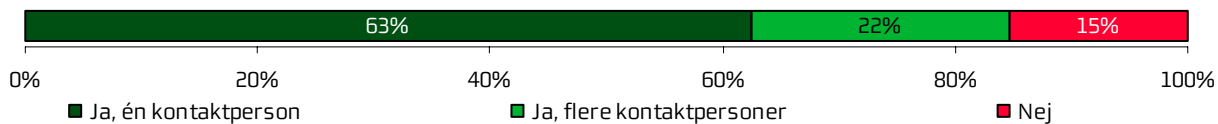
Indretningen i venteværelset (n=94)



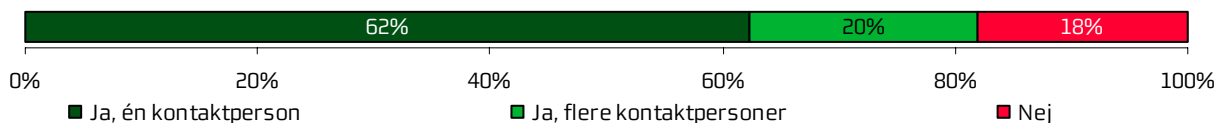
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	98 %	95 % *	100 %	92 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	95 %	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	56 %	69 %	57 %	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	83 %	83 %	97 % *	57 % *	81 % *

Personale

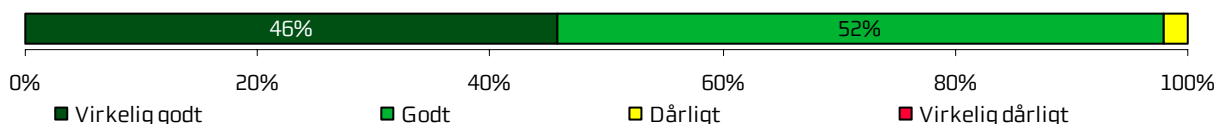
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=72)



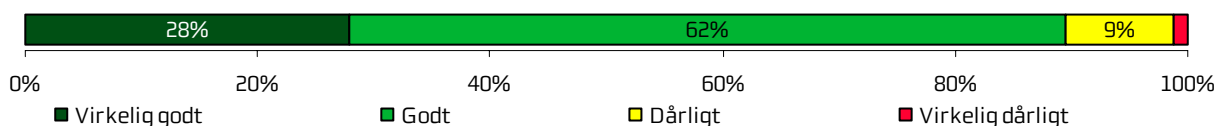
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=61)



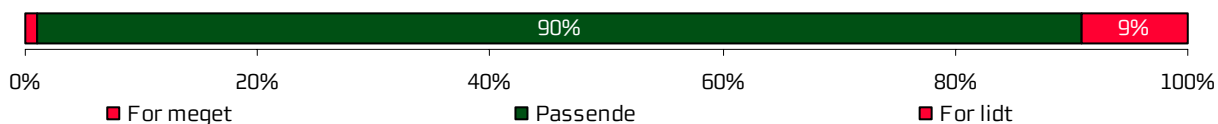
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=48)



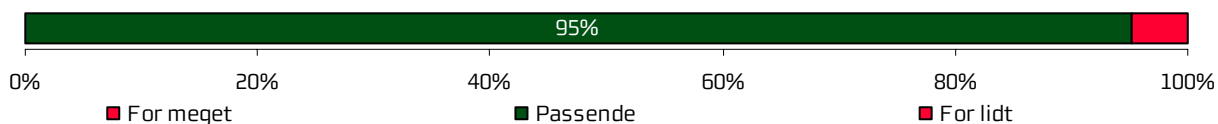
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=86)



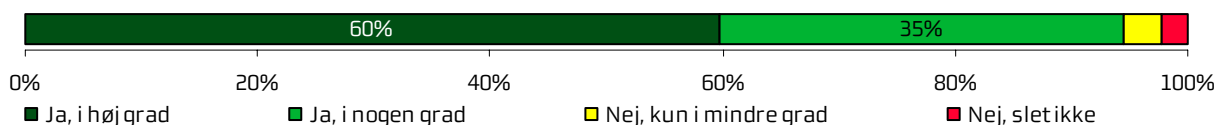
Medinddragelse af patienter (n=98)



Medinddragelse af pårørende (n=41)



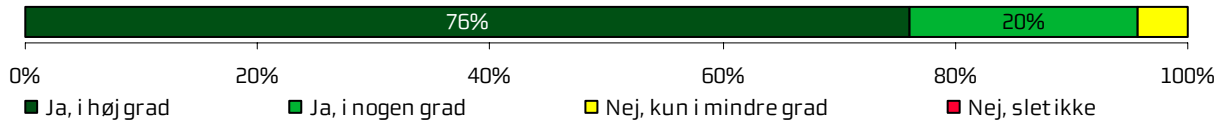
Personalet lyttede med interesse (n=92)



	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)	85 %	79 %	76 % *	100 % *	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	77 %	-	100 % *	57 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	88 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	94 %	83 % *	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	91 %	88 %	100 % *	82 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	86 %	84 % *	100 %	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	97 %	95 %	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

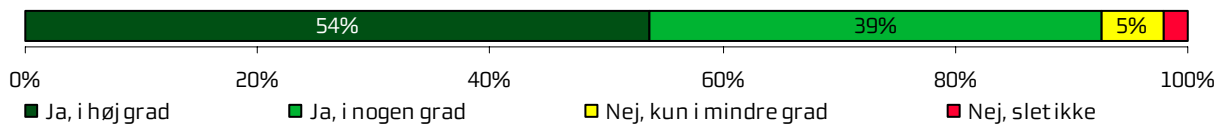
Personalet var gode til deres fag (n=92)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	99 %	93 %	100 % *	92 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

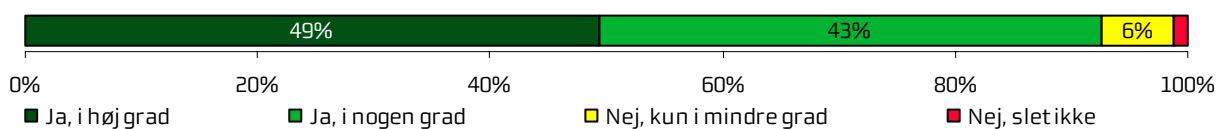
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=95)



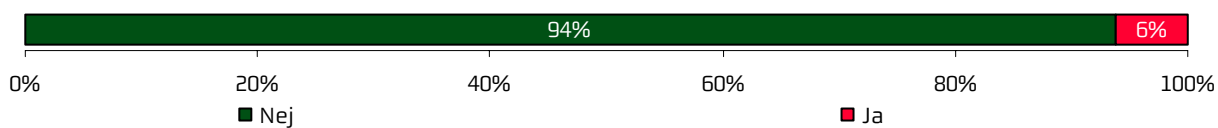
Behandlingen levede op til forventninger (n=91)



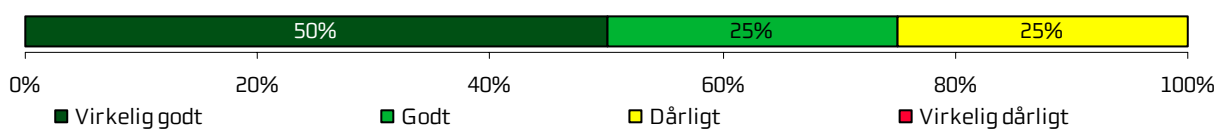
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=81)



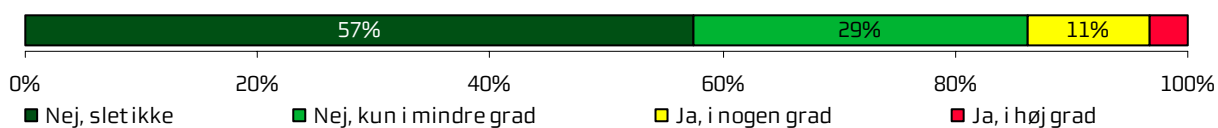
Fejl i forbindelse med besøg (n=97)



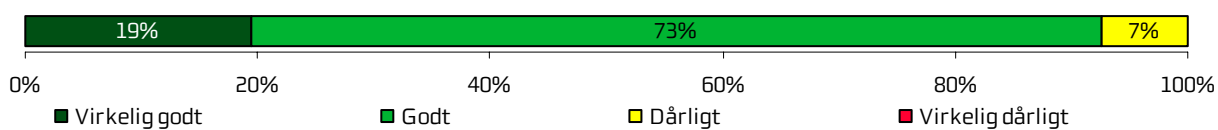
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=94)



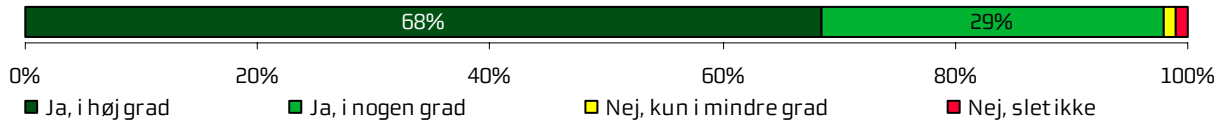
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=67)



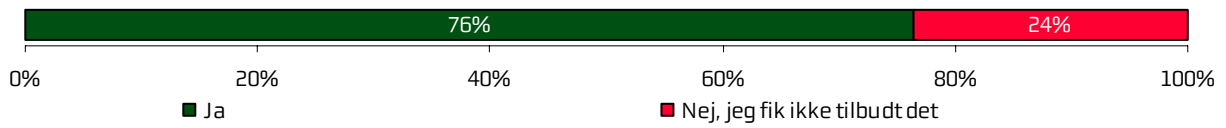
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	89 %	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	97 %	90 %	100 % *	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	92 %	94 %	100 % *	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	67 %	-	81 %	52 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	89 %	85 %	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	89 %	100 % *	81 % *	92 % *

Information

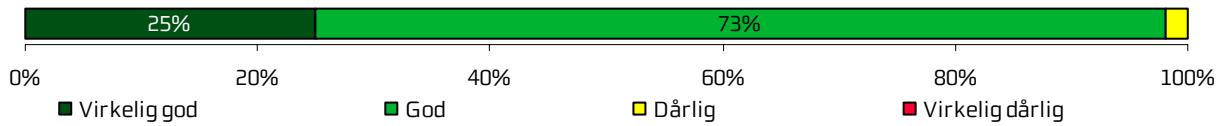
Personalet givet den information, du havde brug for (n=95)



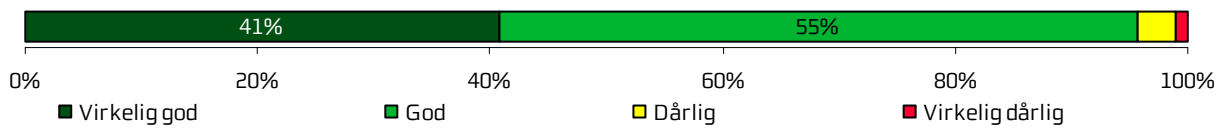
Modtaget skriftlig information (n=72)



Vurdering af skriftlig information (n=52)



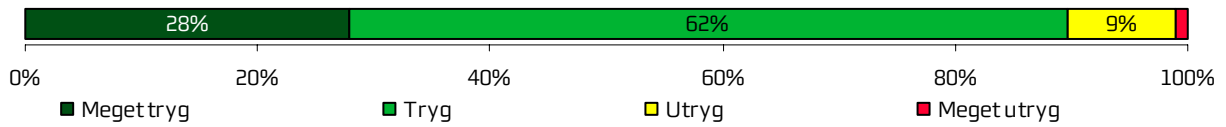
Vurdering af mundtlig information (n=93)



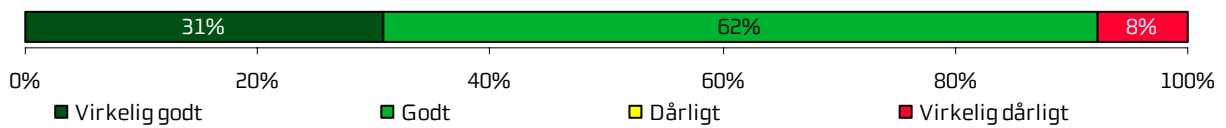
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	98 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	76 %	64 %	-	100 % *	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	100 %	100 %	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	90 % *	100 % *	89 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

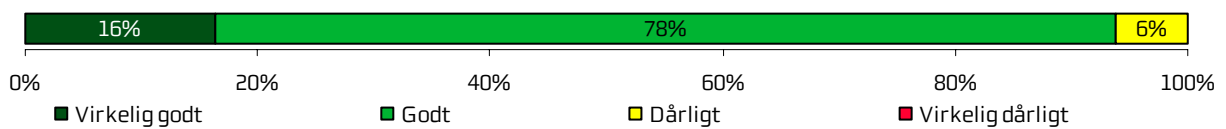
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=97)



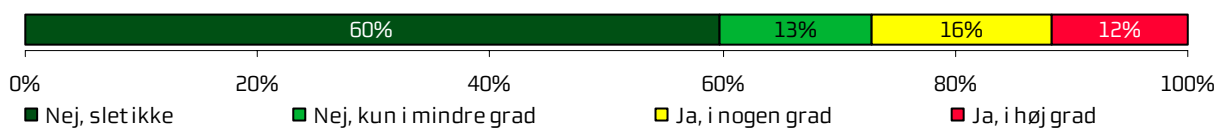
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=49)



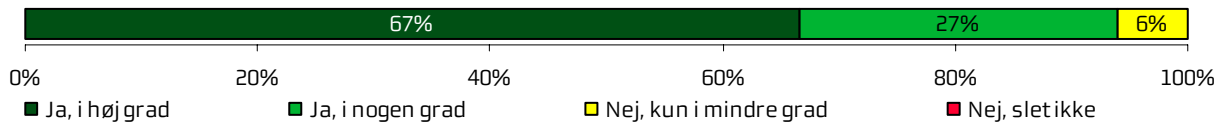
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=77)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	95 %	88 %	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	100 %	100 %	100 %	77 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	92 %	88 %	96 %	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	74 %	63 %	91 % *	54 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=84)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	-	-	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.

ATROMBOSEKLINIK**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - ATROMBOSEKLINIK	Modtagelsen
2	Der manglede SMIL.	God
3	Var ikke klar over, hvor syg jeg var. Var derfor overrasket over, at jeg skulle indlægges.	God
4	Det første besøg på ambulatoriet var præget af professionalism og forståelse for den situation, jeg var i.	Virkelig god
6	Venlig, smilende og hurtig modtagelse. Ved at komme til tiden opleves ingen ventetid. Knap tid til en kop kaffe.	Virkelig god
8	Venligt.	Virkelig god
10	Perfekt.	God
12	Man skal lede efter, hvor man henvender sig ved ankomst. På højre side af PC-rummet, hvor der sidder to damer, som har travlt! Ingen kontakt. Til venstre side igen travlhed. Begge steder føler man, at man kommer til ulejlighed, uden at det siges højt. Føler sig ignoreret, ikke set!	God
13	Der er altid en venlig og imødekommende modtagelse.	Virkelig god
19	De sidste gange har det været fint, men har tidligere oplevet en ligegyldighed med meget lang ventetid.	God
21	Efter utallige besøg på hospitalet har jeg bemærket, at jeg aldrig har besøgt den samme læge.	Intet svar
23	Tvivl om, hvor man skal henvende sig første gang, man er der. Ellers ville det have været virkelig godt.	God
24	En meget positiv modtagelse og orientering.	Virkelig god
29	En meget venlig modtagelse.	Virkelig god
32	Sødt og venligt personale.	Virkelig god

ATROMBOSEKLINIK

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - ATROMBOSEKLINIK	Fejlhåndtering
	1	Det kan jeg ikke vurdere.	Intet svar
	7	EKG-diagram blev væk, så nyt måtte optages.	Virkelig godt
	12	Efter sidste besøg efter samtale med lægen, hvor han ville bede anden afdeling tage stilling til [min situation] og sidste CT-scanning, blev jeg henvist til venteværelset [en eftermiddag] og glemte. Intet personale vidste, hvad jeg ventede på?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	16	Fejlmedicinering, som så blev rettet på Skejby.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	30	Henvisning blev "sylvet".	Dårligt
	31	Ja, det var ikke lige mit cpr-nr. og min journal, der var på skærmen.	Godt

ATROMBOSEKLINIK**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - ATROMBOSEKLINIK	Samlet indtryk
2	Det er ikke tilfredsstillende, at man sidder over for en ny læge hver gang, man møder op til kontrol/samtale, og man kan se, at de ikke har læst ens journal ordentligt (ikke alle). Har på det år jeg er kommet på afdelingen haft otte til ni forskellige læger. Derfor valgte jeg privat klinik.	Dårligt
4	Generelt set har jeg været tilfreds og følt mig i gode hænder. Men det er ikke acceptabelt, at et behandlingsforløb på over et år afsluttes med en telefonkonsultation, hvis hovedbudskab var, at de spørgsmål, jeg havde, kunne jeg nu stille til min praktiserende læge, og at min sag hos dem var lukket. Specielt ikke, eftersom der ved den foregående konsultation bestemt ikke var lagt op til, at de svar, jeg ville få ved telefonkonsultationen, var afsluttende. Det må være rimeligt, at behandlingen afsluttes med en personlig konsultation og en læge, der er til at forstå.	Godt
6	Det giver stor tryghed at tale med den samme kompetente læge hver gang. Tydeligt at han har kendskab til ens sygdomsforløb. Effektiv indgriben ved hjerteproblemer. Betød sikkert livslængelse. Tak.	Virkelig godt
11	Føler, at der er for lidt samarbejde mellem afdelingerne.	Godt
12	Jeg får indtryk af, at behandlingsforløbet er afhængig af hvilken læge, der arbejder på min mødedag. Det ville være trygt med samme læge under hele forløbet.	Godt
13	Jeg føler, at afdelingen sætter patienten i centrum og at de er meget kompetente.	Virkelig godt
16	Den kritik, jeg har, er hovedsageligt rettet mod, at jeg havde en ny læge HVER GANG. Ofte skulle de først læse min journal (noget af den, den er tyk), mens jeg sad der.	Intet svar
19	[] For [flere] år siden, hvor jeg havde hjerteflimmer, var de ikke lydhøre, og [jeg] havde en meget dårlig oplevelse. Jeg skulle have stødt, måtte jeg vente [nogle] måneder, fordi de ikke tog det seriøst fra starten. Det var en meget dårlig oplevelse.	Godt
23	Jeg er i tvivl om, om det er den ene eller anden afdeling, der er "ansvarlig" for, at jeg ikke pr. automatik blev bedt om at [blive testet] ugentligt op til operationen. Opdagede selv kravet, så ingen skade sket, men!	Godt
24	Kunne slet ikke informere mig. Noget andet end det, jeg oplevede.	Virkelig godt
32	Få mere besked om den medicin, man tager for blodprop i hjertet. Medicin standardpakke eller? Gerne en konditest efter et år (pumpeeffekt)!	Virkelig godt
33	Der er for dårlig kontinuitet i behandlingen. Der er ingen (synlig) kontaktperson, der følger behandlingsforløbet. Der er specielt alt for mange forskellige læger, der er inde over forløbet. Ingen kender rigtigt mit sygdomsforløb.	Godt

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

ID	Kommentarer - ATROMBOSEKLINIK	Samlet indtryk
2	Et eksempel: Efter [næsten et år] fik jeg først at vide, at [medicinen] behøvede jeg kun at tage, når jeg fik anfald. Jeg havde gået og taget det [dagligt] og døjede faktisk med lige lavt nok blodtryk og puls. Det er bedre nu.	Dårligt
4	Informationen gik meget på, hvad næste skridt ville være og ikke så meget på fremtiden, og hvad jeg kunne forvente, når behandlingen var slut. Derfor er jeg nu strandet med en lang række spørgsmål.	Godt
7	Informationen vedrørende Marevan [] burde have et tydeligt afdramatiserende islæt. Marevan giver kun en ganske lidt øget risiko for udsivning fra allerede eksisterende steder, og skaber ingen nye. Kun hvis INR utilsigtet kommer alt for højt op [], vil udsivningen kunne få karakter af blødning. Marevan er altså ikke årsag til hjerneblødning. Det er uklart (også for nogle af lægerne), om [medicin] kan forhindre/modvirke nye anfald af hjerteflimren/flagren. Det er derimod klart, at [anden medicin] reducerer pulsen (og blodtrykket), om nødvendigt. For en patient uden risikofaktorer og som er [behandlet] er der vist ingen indikation for [], når der ikke er hjerteflagren.	Virkelig godt
9	Meget grundig information fra sygeplejer og læge.	Godt
12	Jeg ville gerne have en udskrift af journalen og opsamling af forløbet. Kan være i tvivl om, jeg har misset noget.	Godt
15	Stod foran en operation af ny hofte. Fik meget kontant at vide, at det skulle udsættes. Ved sidste besøg blev der givet besked om, at jeg kunne opereres, og at operationen var vellykket.	Virkelig godt
31	Jeg mangler at være tilknyttet en bestemt læge og sygeplejerske, så jeg føler mig tryk i mit behandlingsforløb.	Godt
32	Alt i alt rigtig god/god.	Virkelig godt

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



ID	Kommentarer - ATROMBOSEKLINIK	Samlet indtryk
1	Jeg tror, at alt var godt.	Virkelig godt
2	Utrygheden kom, fordi jeg ikke blev orienteret godt nok om atrieflimmer. Var nervøs for at få en blodprop, fordi jeg havde anfald, der varede [lang tid]. Blev ikke engang ordineret [medicin]. (Det gjorde egen læge). P.S. Fik en blodprop [i sommeren].	Dårligt
4	Mellem mine besøg har jeg enkelte gange benyttet mig af muligheden for at ringe til ambulatoriet. Det har været godt og trygt, og jeg har hver gang fået gode kompetente svar. Efter det besøg, der viste sig at være den sidste, havde jeg to gange kontakt med ambulatoriet og ventede derudover på resultatet af nogle prøver. Der har ikke været noget forløb efter telefonkonsultationen.	Godt
12	Send journaludskrift af mit forløb i jeres afdeling.	Godt
18	Jeg var på klinikken mange gange, men man fandt aldrig ud af, hvorfor jeg var træt og tabte mig. Ved mit besøg [i efteråret] fik jeg at vide, at jeg ikke skulle komme mere. Årsagen var, at min egen læge havde henvist mig til en specialist.	Godt
20	Jeg har været rigtig glad for at komme. Jeg har fået fortalt meget, og fået mine egne spørgsmål besvaret. Jeg har følt det som en tryghed efter min blodprop.	Virkelig godt
24	Som jeg har fået det oplyst, så ved man ikke præcis, hvorfor hjerteflimmer kommer, og hvad man skal/ikke skal, efter at rytmen er kommet på plads. Derfor har jeg heller ikke kunnet få klare svar! Sådan er det jo.	Virkelig godt
32	Gerne en konditest.	Virkelig godt

ATROMBOSEKLINIK

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

ID	Kommentarer - ATROMBOSEKLINIK	Samlet indtryk
1	Jeg synes, at ambulatoriet var godt.	Virkelig godt
2	Mere smil på læben.	Dårligt
4	Slut altid af med en personlig konsultation efter et længere behandlingsforløb! Modtagelsen ved første konsultation var derimod virkelig god.	Godt
5	Der går alt for lang tid fra undersøgelse til svar på denne (omkring halvanden måned), hvilket den henvisende læge kan bekræfte.	Godt
6	Fik dig til at føle sig velkommen og som et menneske. I stærk modsætning til [to andre sygehuse], hvor patienter opfattes som irriterende idioter, hvor lykkepiller og Pamol er den effektive medicin.	Virkelig godt
7	Gøre bedre: Oplyse om muligheden for at få DC-konvertering straks, når 48-timers grænsen ikke er overskredet. Dette kan en patient udnytte ved at overvåge sin puls (der tænkes på en patient, hvor der er mange måneder mellem anfald). Oplyse om, at DC-konvertering anses for en midlertidig løsning, fordi omkring 80 procent får tilbagefald inden for et år. Oplyse om ablationsbehandling, idet Dansk Cardiologisk Selskab anbefaler denne behandling som første valg ved normal hjerteflagren.	Virkelig godt
9	Meget omhyggelige personer jeg har været i hænderne af. Ambulatoriet meget utidssvarende indrettet.	Godt
10	Ingen bemærkninger.	Virkelig godt
14	Jeg synes, at vi er blevet godt underrettet, og det har både været til mig og min familie. Håber, det kan bruges.	Virkelig godt
17	Tiden mellem mødetidspunkt og lægesamtale for lang.	Godt
22	Da jeg blev sendt til ultralydsscanning af lægen og skulle have kontrastvæske, nægtede lægen dér at give mig dette, og var meget uhøflig og flabet. Jeg fik den besked, at jeg ikke fejlede noget og bare spildte hans tid.	Godt
23	Det er rigtig rart at komme på Trombose Klinikken, og personalet er fantastisk!	Godt
25	[Jeg har været patient på en afdeling flere gange]. Altid har jeg været meget glad og tryk, når jeg først var "inden for murene". Derefter [besøgte jeg regelmæssigt] anden afdeling i flere år. Men pludselig var der en læge [], der mente, at nu kunne jeg nøjes med min egen praktiserende læge (og han er meget kompetent, så det er ok). Men så begyndte jeg at få blandt andet vejrtrækningsproblemer, og straks sendte min læge mig videre i systemet. Og efter en uge blev jeg indkaldt, undersøgt [] og lyttet på og fik forklaret etc. [] [Over et halvt år efter] blev jeg tjekket godt og grundigt. I den forbindelse vil jeg gerne fremhæve undersøgelsen []. Aldrig har jeg mødt en læge (NN), der var så omhyggelig og god til at forklare, navnlig de ting der var lidt mere alvorlige. Så alt i alt har jeg virkelig kun grund til at være super glad og tilfreds og navnlig tryk, når der tages sådan "hånd" om én.	Virkelig godt
26	Jeg synes, at jeg fik en rigtig god og meget professionel behandling gennem hele forløbet!	Godt
27	Det var som at være på et femstjernet hotel. Maden var fin, en dejlig betjening af personalet. Der var slet ikke noget at klage over, så det var en skøn oplevelse. P.S. Det kan måske skyldes, at jeg er [ældre] og ikke tilhører den "forkælede årgang".	Virkelig godt
28	Undersøgelse og igangsætning af behandling gennemført sammenhængende. Bravo!	Virkelig godt
31	Ville gerne have, at det er den samme læge, der følger én, [det] gælder også sygeplejerske. Personalet prøver at gøre det så godt, som der er tid til, og det har de jo ikke for meget af.	Godt

Bilag 1

- | | | |
|--|---|---------------|
|  32 | Tænder falder ud efter blodprop. Betændelse i mund. Kan gå ud over hjertet? [Pårørende er tandlæge] Tilskud til at få dem ordnet? | Virkelig godt |
|  33 | En bedre tilrettelæggelse med større kontinuitet. | Godt |