

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Sengeafsnit M2  
Medicinsk Afdeling  
Hospitalsenheden Horsens**



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
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 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:	164
Besvarelser fra afsnittets patienter:	111
Afsnittets svarprocent:	68%

### **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.



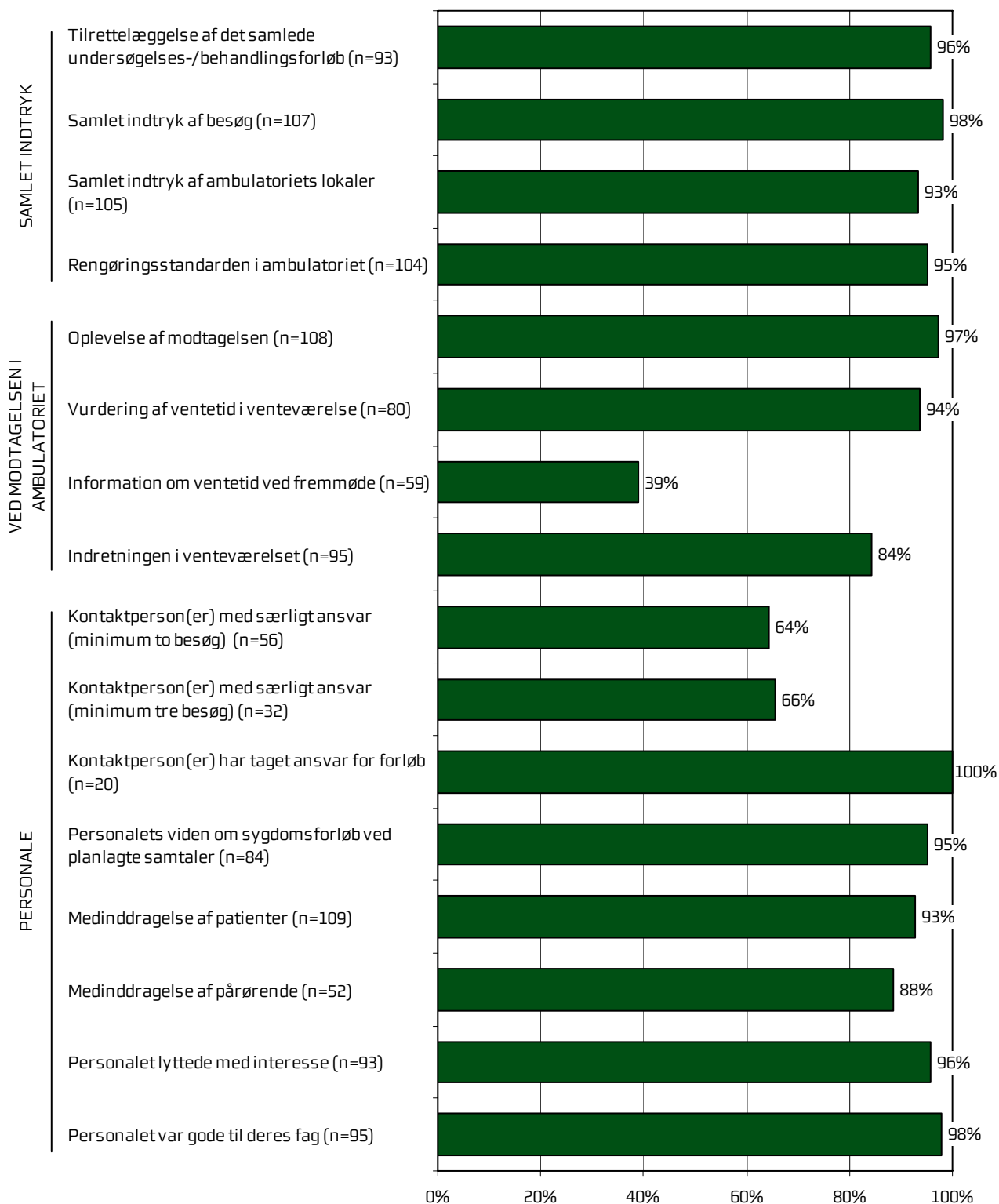


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

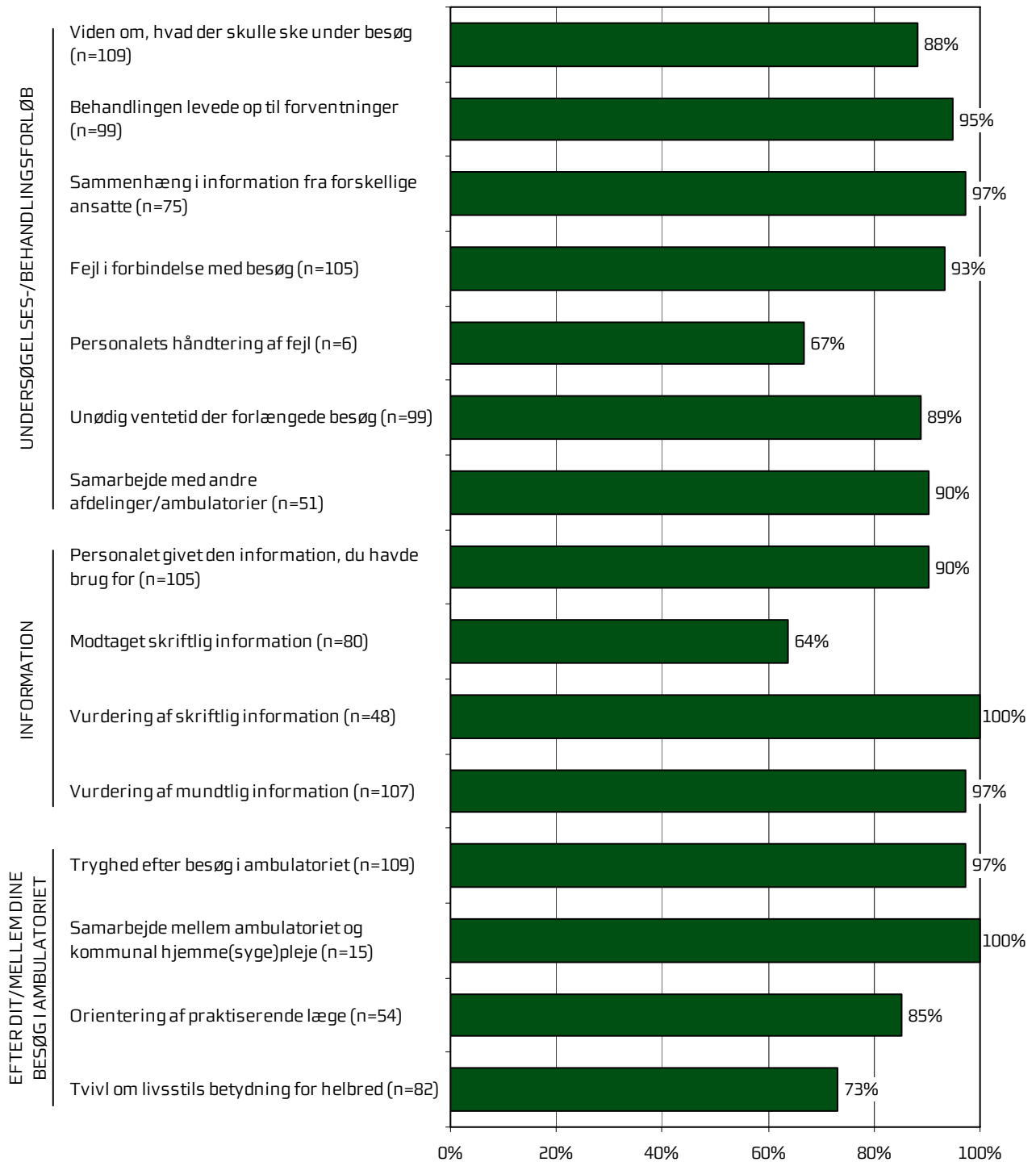
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

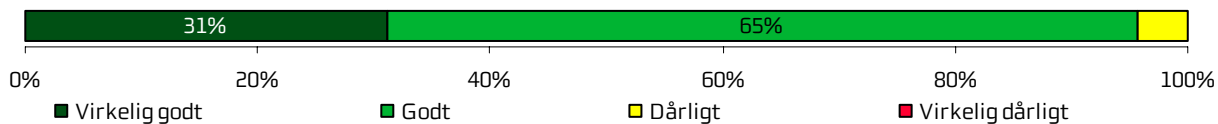
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

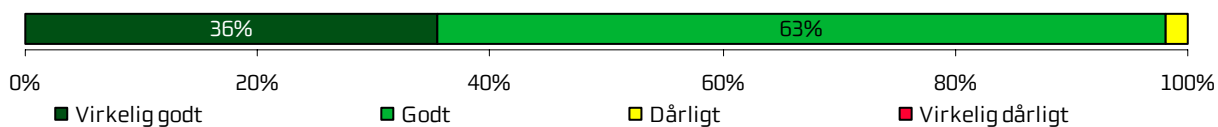
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

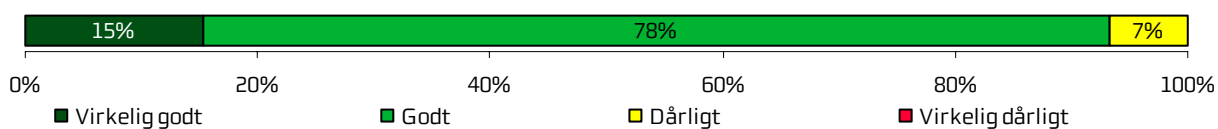
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=93)



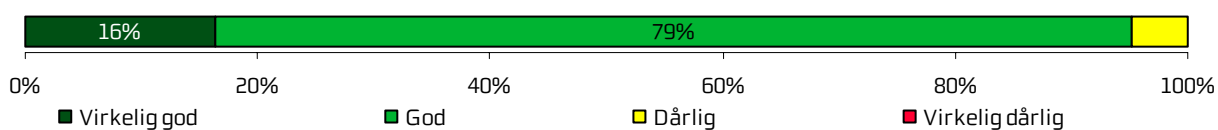
Samlet indtryk af besøg (n=107)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=105)



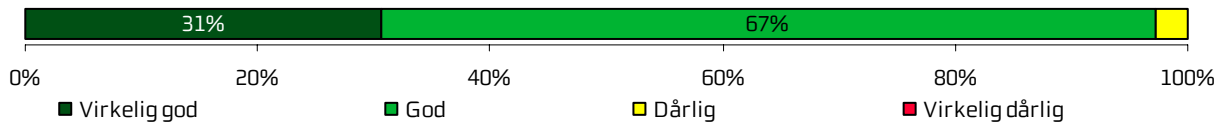
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=104)



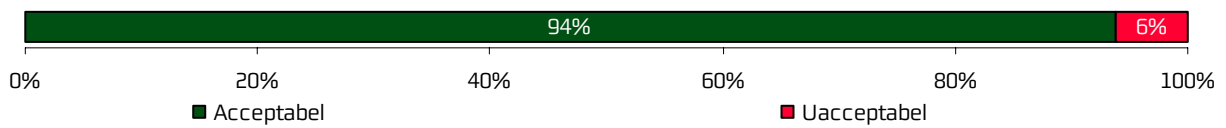
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	95 %	-	99 %	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	-	99 %	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	95 %	89 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	96 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=108)



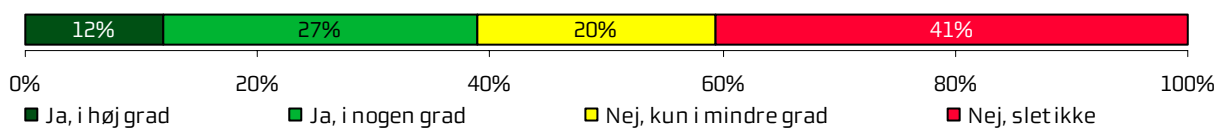
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=80)



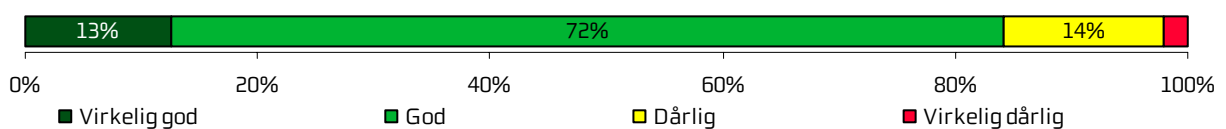
Længde af ventetid i venteværelse (n=104)



Information om ventetid ved fremmøde (n=59)



Indretningen i venteværelset (n=95)

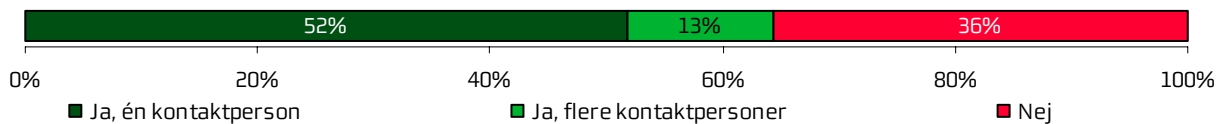




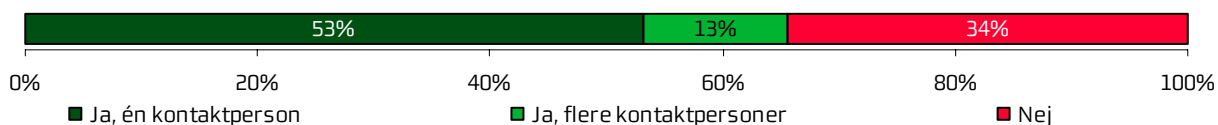
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	99 %	-	100 %	99 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	96 %	-	97 %	92 %	95 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	39 %	41 %	-	62 % *	38 %	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	81 %	-	88 %	77 %	82 %

## Personale

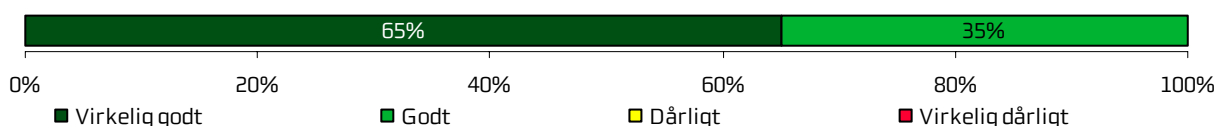
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=56)



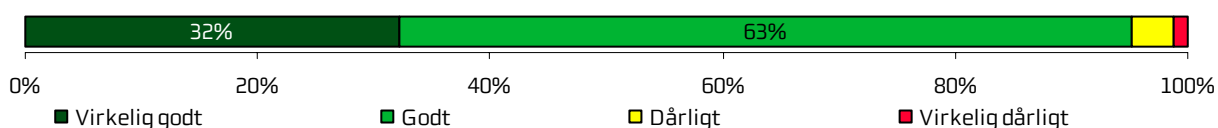
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=32)



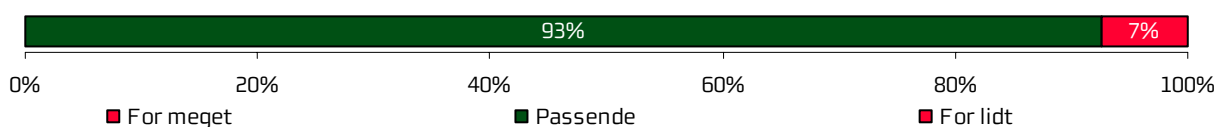
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=20)



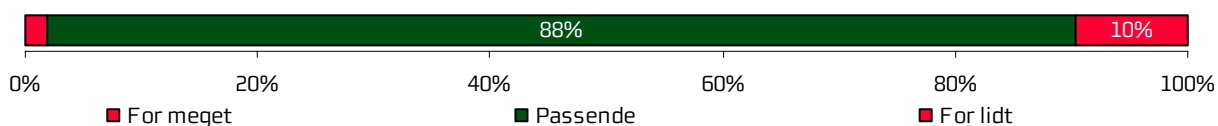
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=84)



Medinddragelse af patienter (n=109)



Medinddragelse af pårørende (n=52)



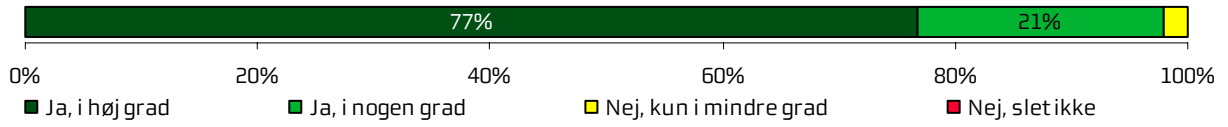
Personalet lyttede med interesse (n=93)



	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)	64 %	87 % *	-	86 % *	64 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	66 %	88 % *	-	89 % *	68 %	78 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	92 %	-	97 %	93 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	89 %	-	97 %	94 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	82 %	-	98 % *	85 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	92 %	-	100 %	95 %	96 %

## *Personale (fortsat)*

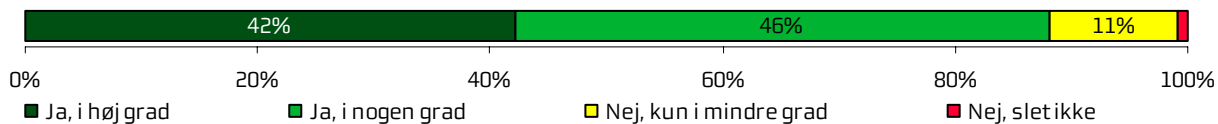
Personalet var gode til deres fag (n=95)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	97 %	-	100 %	97 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=109)



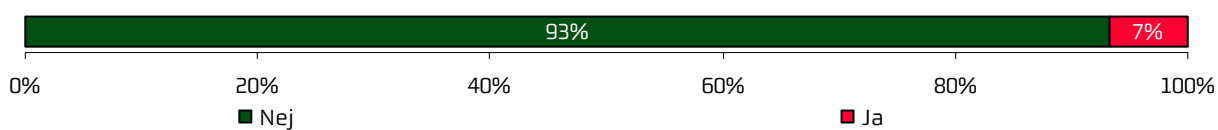
Behandlingen levede op til forventninger (n=99)



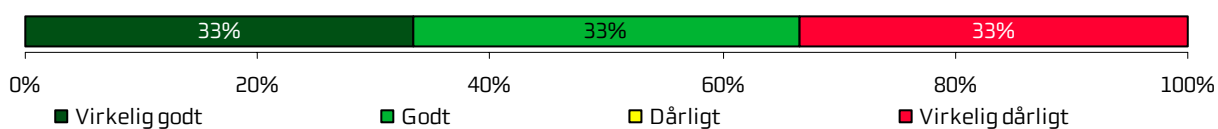
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=75)



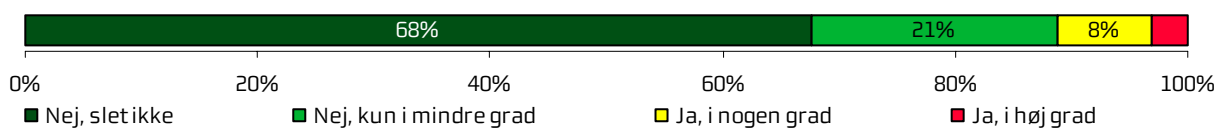
Fejl i forbindelse med besøg (n=105)



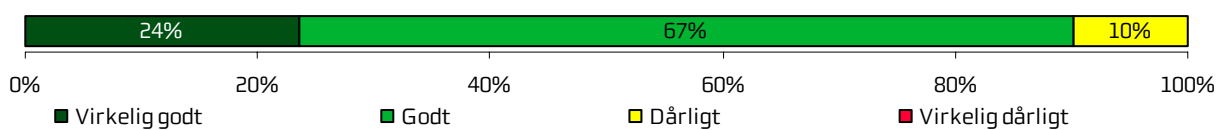
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=99)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=51)



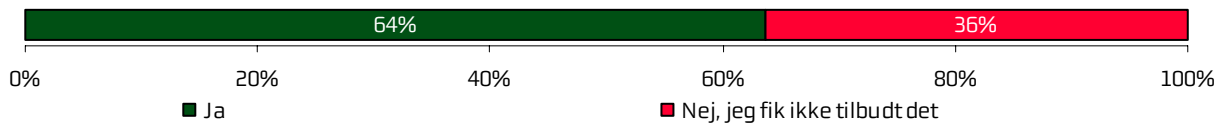
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	87 %	-	100 % *	86 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	92 %	-	96 %	90 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	95 %	-	99 %	94 %	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	-	97 %	90 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	83 %	-	-	-	79 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	89 %	-	94 %	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	94 %	-	98 %	90 %	94 %

## Information

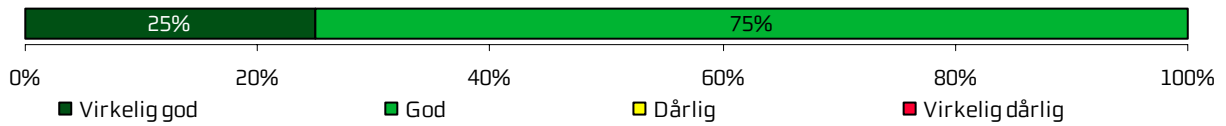
Personalet givet den information, du havde brug for (n=105)



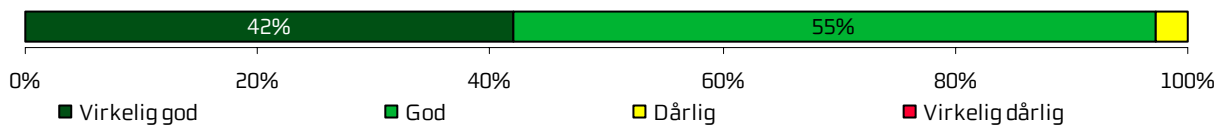
Modtaget skriftlig information (n=80)



Vurdering af skriftlig information (n=48)



Vurdering af mundtlig information (n=107)

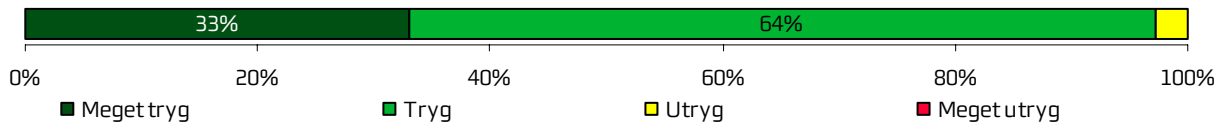




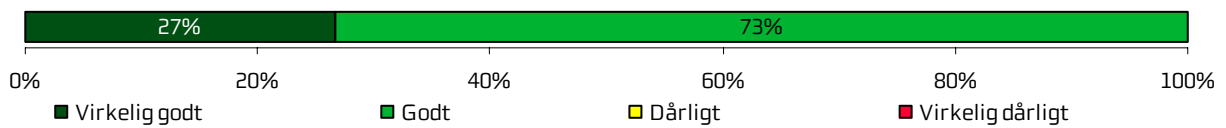
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	-	-	97 % *	89 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	64 %	59 %	-	94 % *	66 %	75 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	-	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	-	99 %	95 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

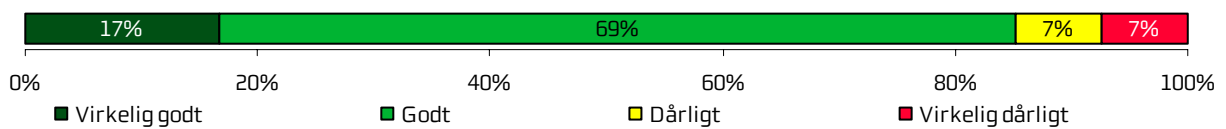
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=109)



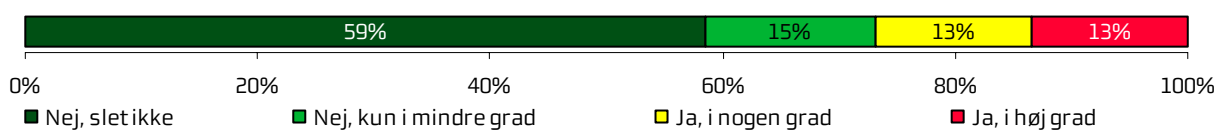
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=54)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=82)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	-	99 %	92 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	93 %	-	98 %	89 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	85 %	-	97 % *	85 %	93 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	71 %	-	83 %	68 %	72 %



## 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.

## Sengeafsnit M2

## Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Modtagelsen
1	Måske en anelse for meget snak personalet imellem, inden man blev betjent. Ellers alt meget fint.	God
10	Jeg har været meget taknemmelig for opholdet.	Intet svar
11	Sekretæren sidder ved pc'en og kigger op, når man træder ind i venteværelset. Kunne tænke mig en mere åbenhjertig modtagelse: "Hej, velkommen, og du er? Vær så god at tage plads. Lægen henter dig om lidt", eller noget.	God
13	Venlig modtagelse, og jeg følte mig ventet.	God
18	Jeg ville gerne have haft nogle flere informationer om, hvad det var for et rum, jeg var blevet anbragt i. Og hvis jeg skulle få et hjerteanfald dér, var der så de instrumenter, der skulle redde mig. Jeg var ikke i noget venteværelse.	Virkelig god
19	Der var ingen modtagelse ved aftenstid.	Dårlig
21	Særdeles god.	Virkelig god
22	Da jeg ankom, var der sat et skilt i ambulatoriet om, at jeg skulle henvende mig på etagen ovenover. Da jeg gik derop, kunne jeg ikke umiddelbart se, hvor jeg skulle gå hen. Intet personale. En sygeplejerske på afdelingen (sengeafdelingen) forsøgte forgæves at hjælpe mig. Efter nogen ventetid kom der heldigvis en venlig læge og min konsultation kunne begynde.	Dårlig
28	Jeg manglede en oplysning om, hvem jeg skulle tale med (læge, sygeplejerske eller anden).	God
30	Jeg synes, at det er svært at få taget de rigtige blodprøver og [undersøgelser]. Man skal selv vide, hvornår der skal tages de forskellige ting.	God

## Sengeafsnit M2

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Fejlhåndtering
✎ 7	Scanning på ét sygehus viste, at den ene [åre] var lukket. Dette var et andet sygehus' læge NN ikke enig i. Undersøgelserne på det andet sygehus viste, at der ikke var [en lukket åre]. Der var dog under hele forløbet tæt kontakt mellem læger fra begge sygehuse.	Virkelig godt
✎ 8	Efter en periodisk undersøgelse fik jeg udleveret et medicinkort af en anden sygeplejerske end NN, pålydende andet navn og personnummer.	Godt
✎ 16	Apparatet, der skulle måle hjerterytme i en uge, havde ikke registreret nogen måling, efter at jeg havde haft den på i en uge.	Godt
✎ 18	Jeg fik ikke nogen informationsbrochurer. Og da jeg var ret konfus og træt, var det ærgerligt, at jeg ikke vidste, at jeg havde en sygeplejerske, som jeg kunne henvende mig til.	Virkelig dårligt
✎ 27	Jeg var røget ud af systemet efter operationen. Blev opdaget ved kontrolbesøg.	Virkelig godt
✎ 29	Batteri til [monitorering] svigtede.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

**Sengeafsnit M2****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit M2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Venteværelset bestod af to træstole på gangen.	Virkelig godt
5	Det ene sygehus ved ikke hvad det andet gør, og omvendt, det skulle faxes. UTROLIGT I EN IT TID.	Godt
12	Jeg var til helbredsundersøgelse hos egen læge [i sommer] og allerede [få dage efter] ringede de fra Hjertemedicinsk Ambulatorium, om jeg kunne komme [til undersøgelser] og lægesamtale et [par dage efter]. Det var flot og over forventning. [Senere på sommeren] blev jeg per brev indkaldt til [en anden undersøgelse]. Lægen på Hjertemedicinsk Ambulatorium henviste mig endvidere til CT-scanning [] på et andet hospital, hvortil jeg blev indkaldt [i efteråret], også prisværdigt hurtigt.	Godt
13	Det er et tidligt stadie at svare på dette. Jeg har sikkert lang vej endnu, idet jeg stadig er i lav medicindosis.	Virkelig godt
24	Det kan godt være problematisk at få afleveret [] monitor så hurtigt efter, den er taget af, når man kommer udenbys fra.	Godt
25	Afsluttende møde med lægen var overfladisk og mangelfuld for det videre forløb samt evt. samlet vurdering af mit sygdomsforløb?	Godt
26	Lægen har skrevet til egen læge, om der eventuelt skal ændres i medicinen ved eventuel faldtendens.	Godt








## Sengeafsnit M2

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
9	Ja! Ringede ind og aflyste min første tid, hvorefter jeg fik brev om, at jeg ikke var mødt op til aftalen. Dette er langt fra ok.	Virkelig godt
11	[Arbejder selv indenfor området], men er jo patient i dette tilfælde. Det ville være godt for mig at få noget skriftligt materiale og kopi af min journal. Jeg hører ikke det hele under et forløb, som handler om mig.	Godt
12	Forud for ultralydsscanning [] og CT-scanning [] fik jeg tilsendt udførlig forklaring på, hvad der skulle ske. Lægerne begge steder gav mig god besked om resultatet, men fortalte at der ville blive sendt besked til min egen læge om resultatet af [specifikke områder], når specialister havde vurderet CT-scanningerne af dem. Der var ikke kommet meddelelse til min læge, da jeg talte med ham [flere uger senere]. Måleapparatet til [monitorering] fik jeg ikke som lovet besked om fire uger efter (hos egen læge), men først [senere], efter at jeg selv havde ringet til afdelingen og rykket for svar.	Godt
13	Nej. Jeg har fået kopi af journal og diverse informationspjecer.	Virkelig godt
14	Jeg har to gange med [flere] ugers mellemrum fået stødbehandling af hjertet med godt resultat, men med tilbagefald. Jeg ville gerne have haft en tredje behandling, men det blev frarådet af lægen på grund af tilbagefaldet. Nu har jeg det dårligt.	Godt
17	Indkaldelse til specialafdelingen kom før besked fra ambulatorium om beslutning om at henvise dertil. Det gav anledning til forvirring. Ved besøg i ambulatoriet havde lægen ikke sat sig ind i sagen før konsultationen.	Godt
18	Det, jeg manglede, var flere informationer fra sygeplejersken og lægen. De andre, der kom, var meget oplysende. Men alle havde alt for travlt, og det gør, at man ikke vil spørge mere end nødvendigt.	Dårligt
31	Brevet, jeg fik før, kunne godt have været noget mere uddybende, så jeg vidste lidt bedre, hvad jeg skulle igennem, så man ikke går og bekymrer sig.	Godt

## Sengeafsnit M2

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
 4	Svar på [monitorering] har taget over to måneder.	Intet svar
 5	Med hjertefejl [], der ikke kan helbredes helt. Hvor hårdt må man træne/arbejde?	Godt
 12	Jeg ringede faktisk to gange til Horsens efter svar. Sidste gang sagde de: "Det ER nu skrevet og bliver sendt i dag eller i morgen." Jeg spurgte, om de ville have kontaktet MIG, hvis de havde observeret noget alarmerende. Det sagde de "Ja" til, og det tror jeg så på! Jeg er nu indkaldt til ambulant kontrol i Horsens, Hjertemedicinsk Ambulatorium [i starten af det kommende år].	Godt
 18	Jeg synes, at der ved anden omgang, hvor jeg kom ind med smerter ved hjertet, gik for meget tid med at vente og vente på sygeplejersken og lægens informationer om, hvad der egentlig skulle ske.	Dårligt
 20	Min sygdom har ikke med min livsstil at gøre, men er genetisk ifølge lægerne.	Godt

## Sengeafsnit M2

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit M2	Samlet indtryk
1	Alt er acceptabelt.	Godt
2	Syntes det var et lille og trist venterum. Blev meget forbavset over, hvor den sorte streg førte mig hen. Et bedre venteværelse. Der er alt for lukket. Som patient er man meget bange.	Godt
6	I forhold til selvmonitorering af min sygdom, kunne det være godt, hvis man kunne få adgang til en web-applikation, så jeg kunne indtaste mine målinger direkte, i stedet for at jeg skal indsende skemaerne løbende. Jeg kunne så også bestille nåle og chip på web-siden i stedet for at maile til en bestemt kontaktperson.	Virkelig godt
11	Synes, det er virkelig godt med samarbejdet med et andet sygehus' læge NN. Føler mig godt behandlet og meget tryk. De fysiske rammer er snævre. Glæder mig til andre forhold. Ellers fint :-)	Godt
12	Der gik for lang tid inden jeg fik resultatet af undersøgelserne via egen læge.	Godt
15	Bedre rengøring på toiletter på Hjerteafdelingen.	Virkelig godt
17	Der blev ikke henvist til et venteværelse. Sad på en gang. Ingen info om ventetid, hverken ved ankomst eller undervejs. Lidt forvirrende. Især da patienter ikke kom ind i rækkefølge i forhold til ankomst.	Godt
18	Rengøringen på badeværelset, især ved bruseren og stolene, kunne godt være bedre. Også håndtaget, der var hygiejnen ikke god. Personalet var dejlige mennesker. Dog kunne man godt mærke, at de var stressede. Det var skyld i, at jeg var noget i vildrede, og i at jeg var der for længe og spildte min tid.	Dårligt
23	Flot, at man får tilsendt sms som reminder. God service!	Virkelig godt
31	Det sted, hvor jeg skulle vente på at komme ind til lægen, var på en gang og ikke et decideret venteværelse. Lige over for, hvor jeg sad, var personalet i gang med frokostpausen, og det var meget forstyrrende, at de alle gik ind og ud. Der var heller ikke nok stole stillet op på den gang, hvor jeg ventede. Det havde nok været bedre med et venteværelse.	Godt
32	Jeg har været til undersøgelse af flere omgange. I forbindelse med hjerte/lunge blev jeg undersøgt af læge NN, [der var en smule svær at forstå]. Senere blev jeg undersøgt af en anden læge. Her forstod jeg [lidt mere]. Ved kontrol cirka et år efter var det en tredje læge NN. Det var en SUPER-SUPER læge og en MEGET, MEGET omhyggelig orientering.	Virkelig godt