

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**BAMB**

**Hjertemedicinsk overafd. B**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

# 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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	162
Besvarelser fra afsnittets patienter:	112
Afsnittets svarprocent:	69%

### **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 tests 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.



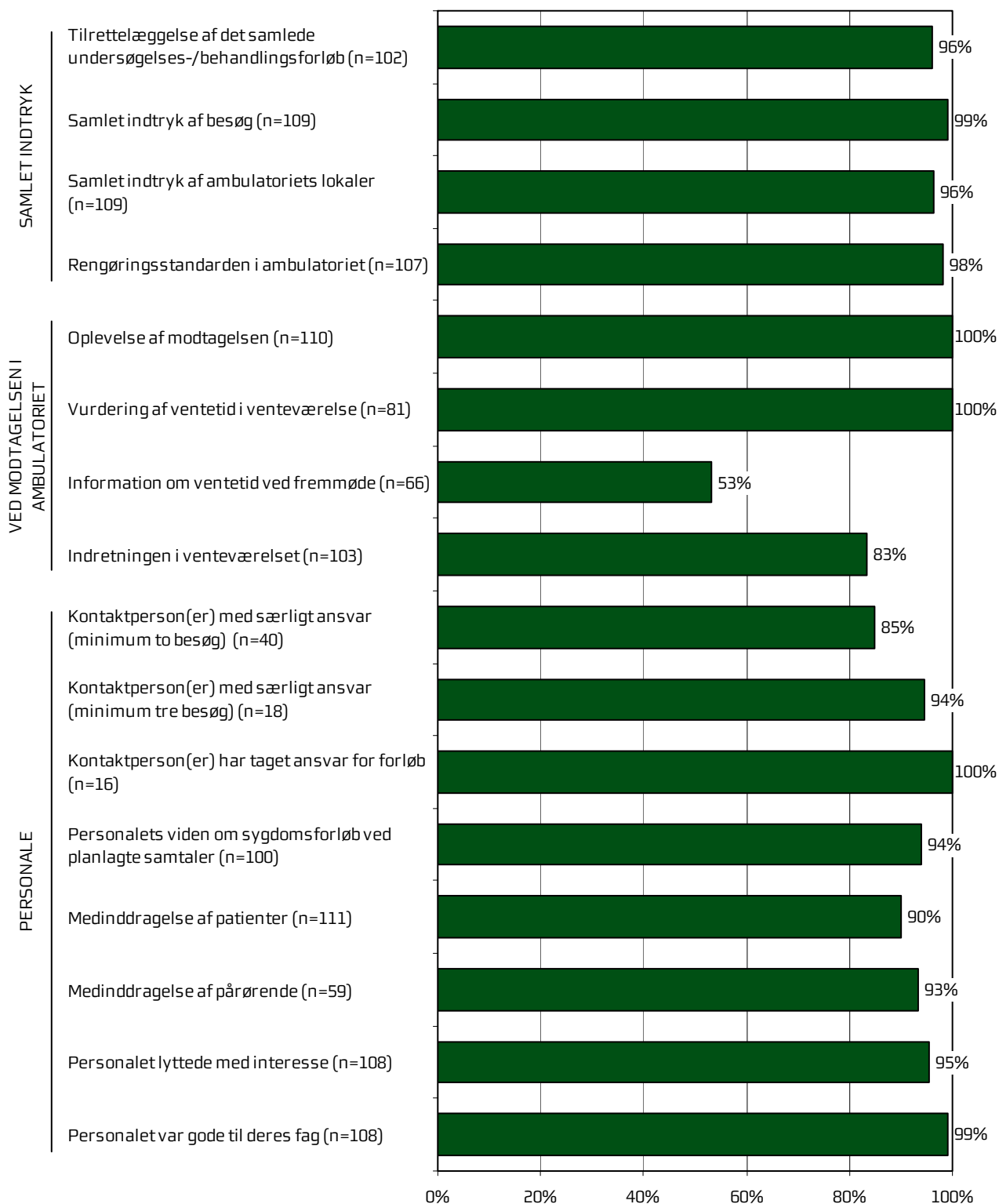


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

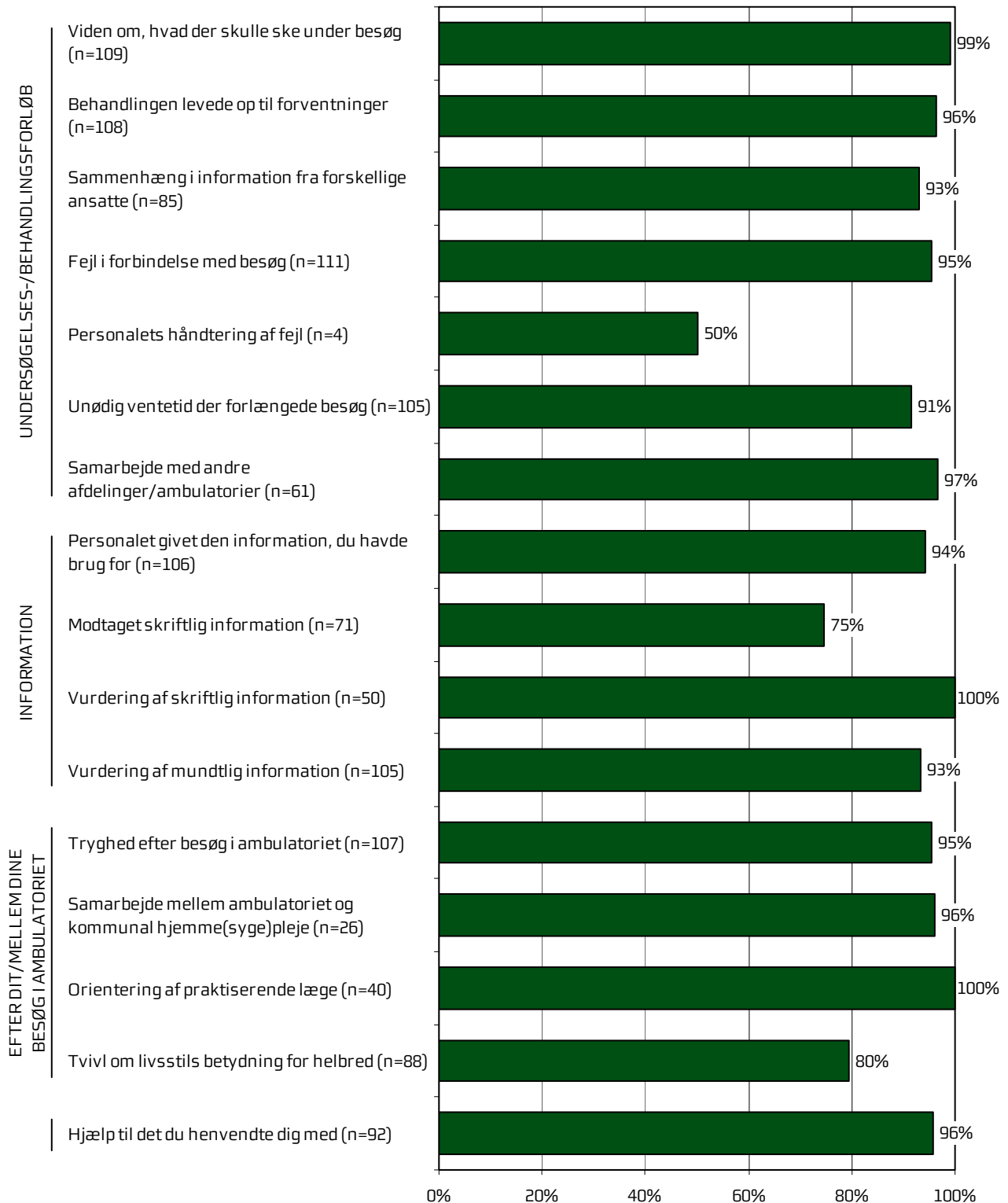
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: B-AMB.

2010-tallet er for: Hjertemedicinsk Ambulatorium B

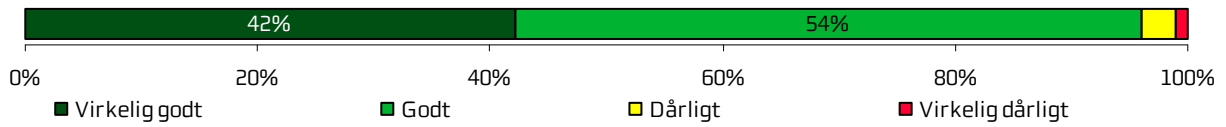
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

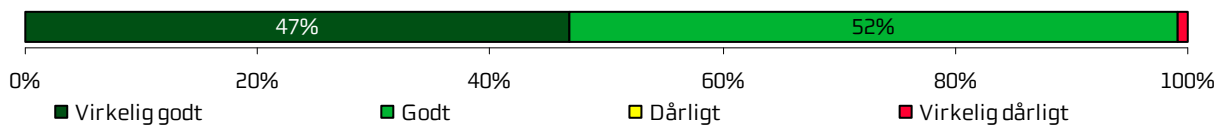
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

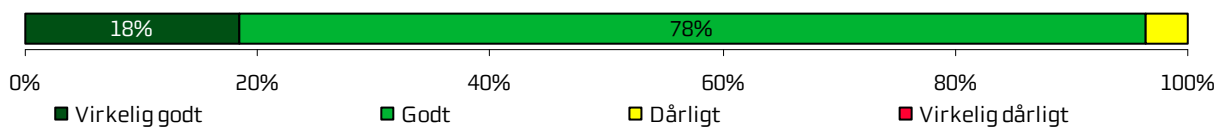
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=102)



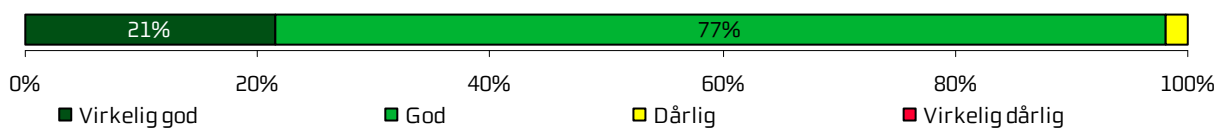
Samlet indtryk af besøg (n=109)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=109)



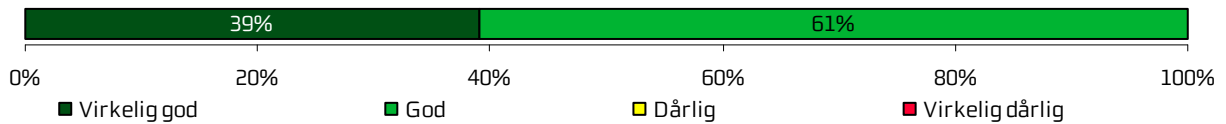
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=107)



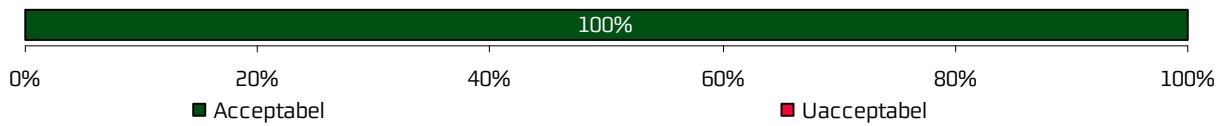
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	98 %	99 %	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	99 %	100 %	100 %	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	94 %	-	100 % *	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	100 %	87 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

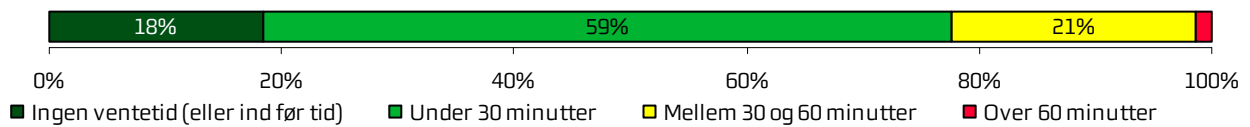
Oplevelse af modtagelsen (n=110)



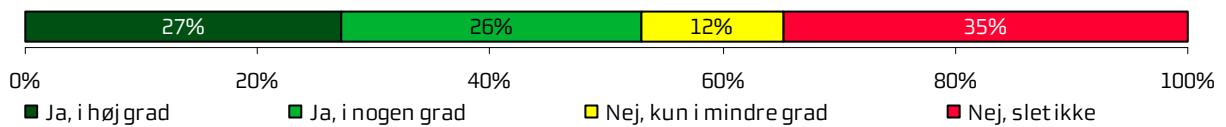
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=81)



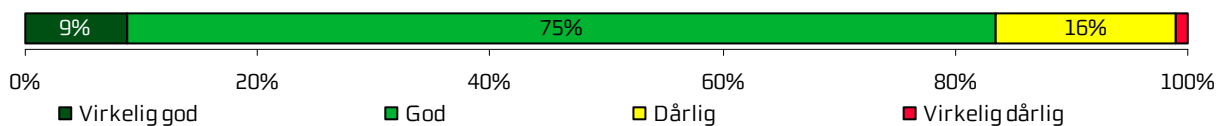
Længde af ventetid i venteværelse (n=76)



Information om ventetid ved fremmøde (n=66)



Indretningen i venteværelset (n=103)

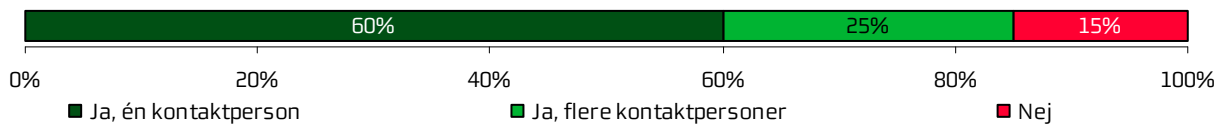




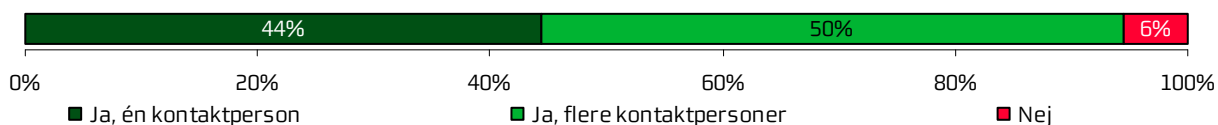
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	98 % *	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	100 %	97 % *	92 % *	100 %	67 % *	91 % *
Hvor lang 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?	53 %	45 %	54 %	86 % *	25 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	84 %	87 %	96 % *	58 % *	82 % *

## Personale

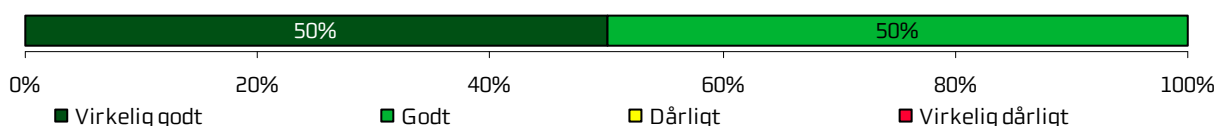
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=40)



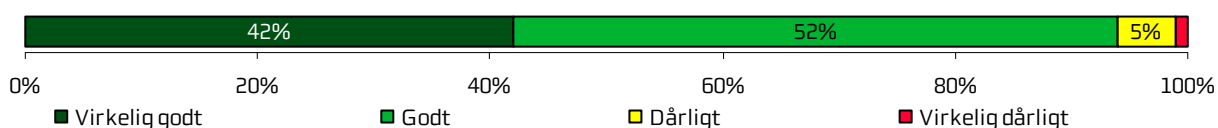
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=18)



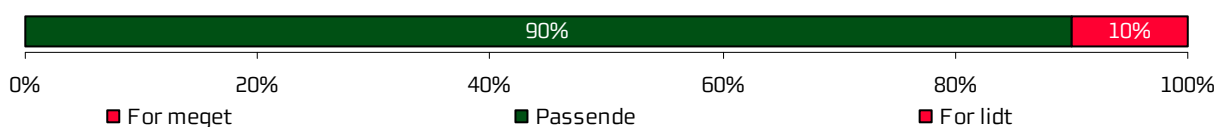
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=16)



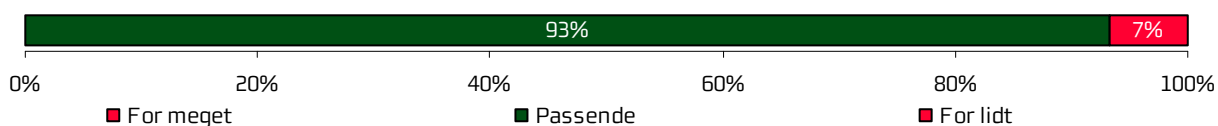
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=100)



Medinddragelse af patienter (n=111)



Medinddragelse af pårørende (n=59)



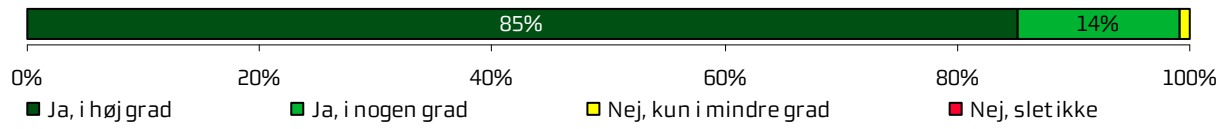
Personalet lyttede med interesse (n=108)



	2012	2011	2010	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 %	82 %	85 %	100 % *	47 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	94 %	96 %	84 %	100 %	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	95 %	95 %	100 % *	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	95 %	92 %	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	95 %	100 % *	81 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	96 %	98 %	100 % *	89 %	96 % *

### *Personale (fortsat)*

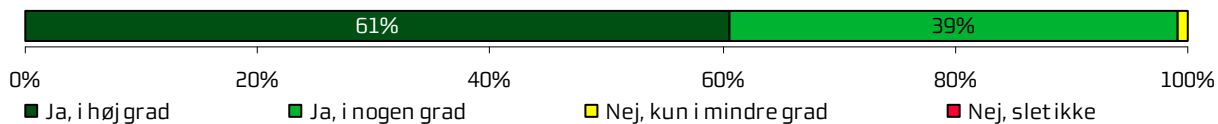
Personalet var gode til deres fag (n=108)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	98 %	100 %	92 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

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



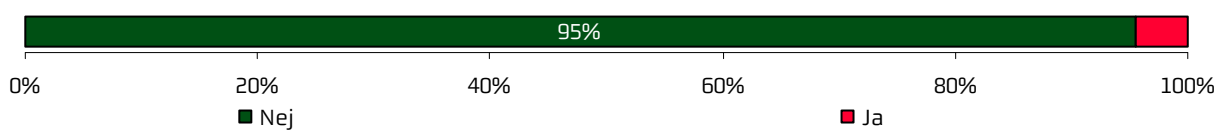
Behandlingen levede op til forventninger (n=108)



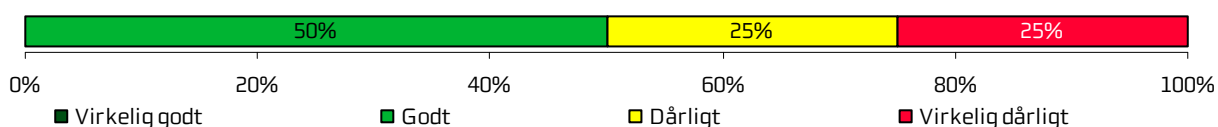
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=85)



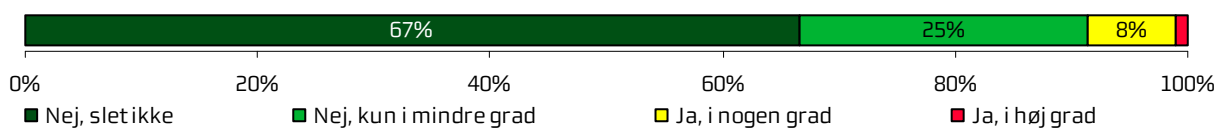
Fejl i forbindelse med besøg (n=111)



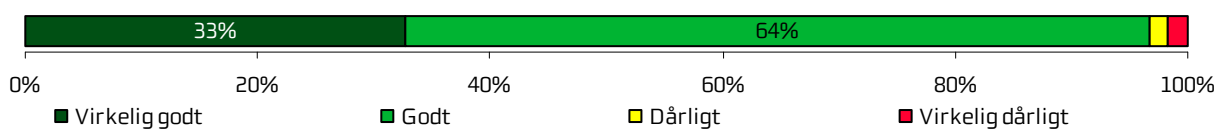
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=105)



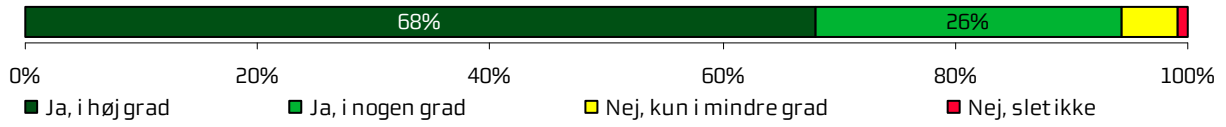
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=61)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	92 % *	94 % *	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	98 %	96 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	96 %	95 %	100 % *	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	93 %	100 % *	80 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	73 %	93 %	91 %	32 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	94 %	89 %	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	92 %	93 %	100 %	73 % *	91 % *

## Information

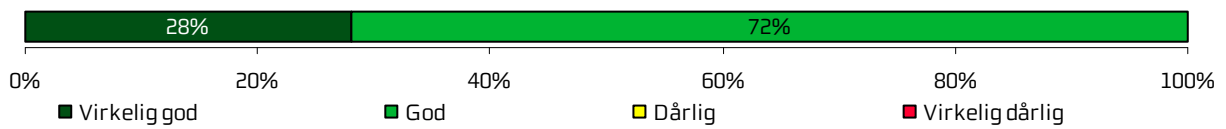
Personalet givet den information, du havde brug for (n=106)



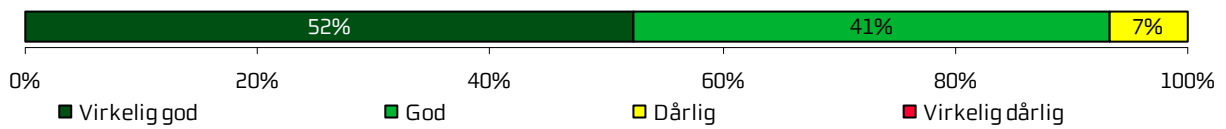
Modtaget skriftlig information (n=71)



Vurdering af skriftlig information (n=50)



Vurdering af mundtlig information (n=105)

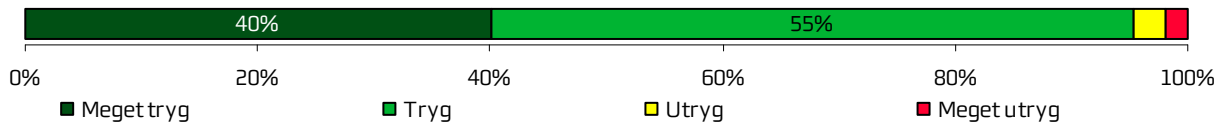




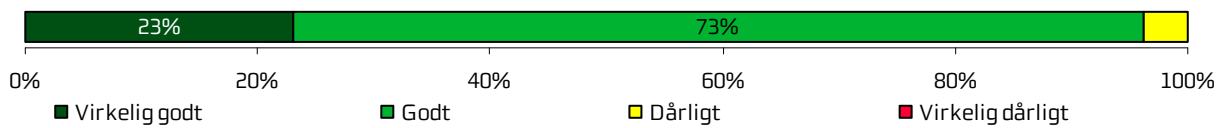
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	95 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	75 %	71 %	76 %	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 %	98 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	97 %	98 %	100 % *	89 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

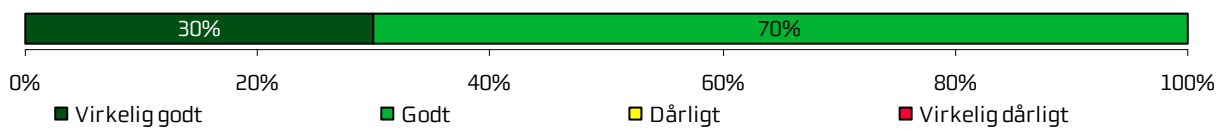
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=107)



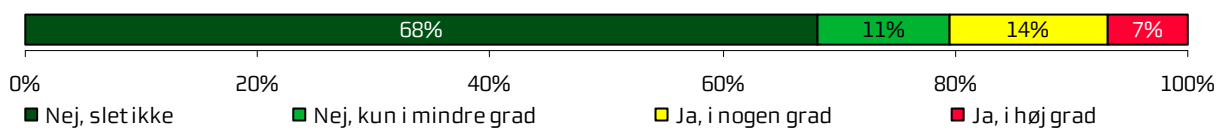
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=40)



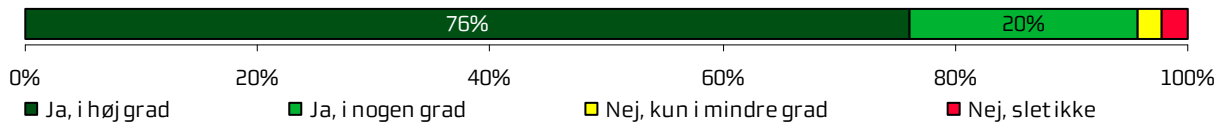
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=88)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	95 %	92 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	84 % *	90 % *	100 %	60 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80 %	72 %	74 %	93 % *	50 % *	73 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=92)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	98 %	98 %	100 % *	84 % *	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	6
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	0
Relationer til personale	1
Ventetid	2

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - BAMB</b>	<b>Modtagelsen</b>
 2	Meget travlt, lidt plads.	God
 4	Super at det kører elektronisk.	God
 7	Modtagelsen var som forventet.	God
 8	Lidt svært at finde ud af, hvor man skulle henvende sig. Ikke helt tydeligt.	Virkelig god
 15	Ventetiden er lidt for lang. Men det er blevet bedre.	God
 16	Der var ikke nogen modtagelse. Jeg afleverede indkaldelsen. Efter 20 minutters venten spurgte jeg, om der var lang ventetid. Damen havde ikke hørt om ventetid, men ville lige høre. Ti minutter efter kom jeg ind. Altså 30 minutters ventetid uden information. Dejligt med kaffe med videre i venteværelset.	Uoplyst
 19	Personalet var flinke til at hjælpe ved ny(?) selvbetjeningsautomat.	God
 22	Vi er glade for at komme i ambulatoriet, når vi er dernede []. Bliver altid modtaget godt, og det er MEGET rart, at det er den samme, som foretager scanningen af vores datter.	Virkelig god
 23	Jeg har været til flere ambulante undersøgelser, men mine svar går på det sidste besøg.	God
 26	Der blev taget godt imod os af en sød sygeplejerske.	God
 27	Jeg kom ind 40 minutter for sent, men fik besked om forsinkelsen efter ti minutter.	God
 29	Jeg synes, det var fint, men den var ikke virkelig god, da det bare skulle overstås.	God
 30	Venligt personale som fortalte, at sygesikringsscanneren var defekt. Fik venlig, personlig registrering.	God
 33	Sød og hjælpsom betjening.	Virkelig god



**BAMB****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - BAMB	Fejlhåndtering
✎ 6	Skulle have en ny pacemaker. Havde prøvet det [flere] gange før uden problemer. Jeg kom til [om morgenen], færdig [om formiddagen]. Det var så smertefuldt. Lægen så jeg ikke, men [halvanden time senere] kom [lægen] og sagde, at jeg kunne godt tage hjem. Bedøvelsen sad stadig i kroppen, så jeg kunne næsten ikke stå på mine ben. Sygeplejersken måtte hjælpe mig i tøjet og følge mig til venteværelset. Der sad jeg til [om eftermiddagen], hvor min [pårørende] kom og hentede mig. Mens jeg sad der, kom ingen og spurgte til mig. Jeg er [ældre] og alene.	Dårligt
✎ 12	Ingen.	Uoplyst
✎ 18	1) Da jeg rykkede telefonisk for undersøgelsen, fik jeg at vide, at jeg var udeblevet fra at møde dagen før. Man havde glemt at indkalde mig! 2) Jeg fik telefonisk en ny tid [], men dagen efter fik jeg en ny indkaldelse til samme undersøgelse []. 3) Jeg blev af Skejby indkaldt til undersøgelse på andet hospital, men det viste sig, at jeg netop ugen før havde fået samme undersøgelse på [] Skejby!	Virkelig dårligt
✎ 21	Ingen.	Uoplyst
✎ 24	Ved besøg aftalte lægen og jeg, at han skulle drøfte mulighederne. Ved næste besøg var der ikke sket noget. Han måtte ud på gangen for at finde rette person for at spørge.	Godt
✎ 33	Ved mit besøg [i foråret] aftale jeg med læge NN, at jeg skulle forsøge at gøre visse ting for at formindske vand i krop og ben. Alt det, jeg gjorde, hjalp intet (støttestrømper, vanddrivende medicin osv.). Derfor glædede jeg mig meget til næste besøg [i efteråret], for så ville "man" tage emnet op igen, hvis jeg stadig havde problemer. Den næste læge kunne jeg overhovedet ikke tale med, og jeg måtte meget skuffet gå hjem. Jeg sidder nu stadig med et problem, som min egen læge synes skal løses på Hjerzteambulatoriet. Nu er der så et halvt år, inden jeg skal derop igen. Skuffet over lægen [i efteråret].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - BAMB</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Rigtig god behandling/information med kontaktpersoner. For mange lægeskift.	Godt
2	Kommer der fast og bliver behandlet særdeles godt.	Godt
3	Venlig og kompetent læge!	Godt
10	En meget sød sygeplejer sørgede for, at jeg fik noget at spise.	Godt
11	Jeg bliver altid behandlet godt, selv om jeg kommer uanmeldt!	Virkelig godt
15	Jeg har været tilfreds med mit behandlingsforløb. Dog er det mislykkedes at få pacekontrol og scanninger til at passe sammen i samme besøg. I har prøvet igennem flere år, og det fungerer stadigvæk ikke.	Godt
18	Efter den tredje fejl henvendte jeg mig i ambulatoriet og blev henvist til en sygeplejerske. Ganske enkelt fortalte hun mig, at jeg skulle henvende mig til min egen læge. Hun kendte ikke noget til fejlen, og blev jeg dårligere, kunne jeg bare ringe 112, og var der sket fejl, var det politikernes skyld.	Godt
19	<input type="checkbox"/> Besøget var en opfølgingsundersøgelse ved forskningsprojekt <input type="checkbox"/> som jeg deltog i [for nogle år siden].	Virkelig godt
26	Der kom en anden læge, end den der var bestilt tid hos. Den nye læge NN var blevet "undervist" af ham, vi havde tid hos. Diagnosen og fremtidsudsigterne var meget anderledes og forskellige de to læger imellem, og [det har] gjort os MEGET utrygge.	Godt
28	I [et par] år blev jeg af og til svimmel og måtte holde ved noget. Ingen kunne forstå mit problem. Under en indlæggelse skete det med overvågning. Det var korte hjertestop. Jeg fik en pacemaker øjeblikkeligt. Den kunne jeg godt have brugt [tidligere]. Der har ikke været noget siden.	Virkelig godt
30	Jeg har været indlagt [på et andet hospital] mellem to ambulatoriebesøg. På ambulatoriet vidste de ikke, hvad der var sket der og måtte telefonisk, under besøget, ringe til [det andet hospital] og få faxet besked. Det drejede sig om EKG-diagrammer. Det er skidt i disse digitaliserings tider, at man ikke kan finde ud af at samordne systemerne!	Godt
33	En læge siger noget, som næste læge så siger er helt forkert.	Godt

**BAMB**

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

ID	Kommentarer - BAMB	Samlet indtryk
2	Har bedt om megen info og får den til stadighed. Godt gået!	Godt
7	Fik ikke svar på det, jeg spurgte om.	Godt
13	Jeg har været til flere undersøgelser. Den mundtlige information var god, men meget forskellig fra gang til gang.  A: Du bør opereres hurtigst muligt.  B: Det er for farligt for dig at blive opereret.  C: Vi ser tiden an, men du SKAL opereres på et tidspunkt.  Disse forskellige udsagn gør, at man bliver forvirret og en smule utryk, for hvilket skal man rette sig efter?	Godt
26	Vi frygter, at den nye læge ikke var kompetent nok. På trods af en efterfølgende opringning til afdelingen, hvor vi fik tilsendt et brev med diagnosen, er vi stadig MEGET utrygge.	Godt
31	Den ene læge siger det ene, og en anden siger noget andet. Det er for dårligt. Man bliver forvirret. Har trods alt journalen på computeren.	Godt
34	Alt var godt.	Virkelig godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - BAMB</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Er tryk ved Skejby. Er ikke naiv, kender min situation og lever godt med den! Bl.a. grundet god information og venligt personale.	Godt
14	Jeg blev orienteret om, at jeg skulle leve så normalt som muligt, og det gør jeg. Jeg fisker fra rollator, både i Norge og Danmark og det bliver jeg ved med!	Virkelig godt
17	Jeg har det godt. Jeg spiller badminton, danser folkedans, går ture, passer min have, så jeg er meget aktiv.	Virkelig godt
18	Jeg har været utryk ved ikke at vide, hvor ondt i brystet man kan have, før det er farligt (jeg har/har haft store smerter). Jeg har aldrig fået at vide, hvor man går hen og får råd.	Godt
23	I forbindelse med indoperering af en [] (ambulant indlæggelse) skulle jeg møde [tidligt om morgenen], men ventede [mange timer], inden den korte operation blev foretaget. Jeg havde fået oplyst, at jeg sandsynligvis blev udskrevet samme dag. Trods mine henvendelser til sygeplejerske NN fik jeg først [sent] svar fra sygeplejersken om, at jeg måtte tage hjem. Ventetiden var uacceptabel!	Godt
26	I øvrigt virkede læge NN, som om han ikke tog det alvorligt og havde travlt med at komme ud ad døren.	Godt
30	Besøget startede med en samtale med en sygeplejerske. Bestemt sød og faglig kompetent. Var i nogen grad forberedt på mit besøg, men under samtalen blev det nødvendigt at supplere med en læge. Han kendte af gode grunde ikke mit tilfælde og havde så heller ikke læst min sag. Så det var på referat fra mig, sygeplejersken og en hurtig gennemlæsning af journalen, at konklusionen blev taget. Nu havde jeg i forvejen en mening om, hvad jeg var indstillet på, og konklusionen var jeg så enig i. Men havde jeg været usikker eller uvidende om det, så ville jeg have opfattet den måde som uacceptabel. Jeg var blevet lovet en samtale med en læge via den skriftlige indkaldelse.	Godt
33	Har bedt om at konsultere en diætist, aldrig hørt noget.	Godt

**BAMB**

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

ID	Kommentarer - BAMB	Samlet indtryk
2	Alt for lidt venteplads. Svært for ældre at overskue egen skanning. Gør flere utrygge ved ankomst! Ellers stor ros til afdelingen. [Fysiske rammer]	Godt
5	Vi har været hos jer med vores [børn] to gange, og begge gange er vi blevet mødt af den samme smilende og søde sygeplejerske (tror vi hun er?!). Og selvom vi kom ti minutter før tid, nåede vi kun lige at melde vores ankomst, før hun var der, og førte os ind i undersøgelsesrummet, hvor vi kunne vente på læge NN. Fantastisk service, specielt når vi kommer med små børn. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Der mangler stole, da de fleste har en pårørende med. [Fysiske rammer]	Godt
11	Da jeg kører med invalideparkeringskort kunne jeg ønske to invalidepladser mere i ambulatoriets nærhed. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Mindre ventetid. Er dog godt klar over, at der kan være akutte tilfælde. [Ventetid]	Godt
18	Jeg har været tryk ved den lægelige behandling, men har oplevet fejl, forvirring og rod, der efterfølgende må give ekstra ventetider. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
19	Meget tilfreds med denne mulighed for check af langtidsvirkninger efter blodpropper!	Virkelig godt
20	Venteområde for småt og ligger direkte i forbindelse med et gangareal. Har været til kontrol hvert andet år [i mange år]. Hver gang meget venligt og kompetent personale. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
25	God planlægning fra personalets side. Jeg tænkte, at venteværelset var lille. [Kvalitet i behandling]	Godt
28	Jeg ved godt, hvad I har gjort for mig. Det er helt ubeskriveligt. De sidste 20 år har været de bedste i mit liv. Jeg er stadig [arbejdende] og går hjemmefra hver dag med nitro i den ene hånd og madkassen i den anden. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
29	Et mere spændende venteværelse. Måske nogle blade til unge mennesker. [Fysiske rammer]	Godt
32	Der er ikke meget plads i venterummene. Mange besøgene på én gang. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
33	Lægen have bedre tid til at høre, hvad patienten siger.	Godt



