

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby**

**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:	89
Besvarelser fra afsnittets patienter:	57
Afsnittets svarprocent:	64%

### **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.



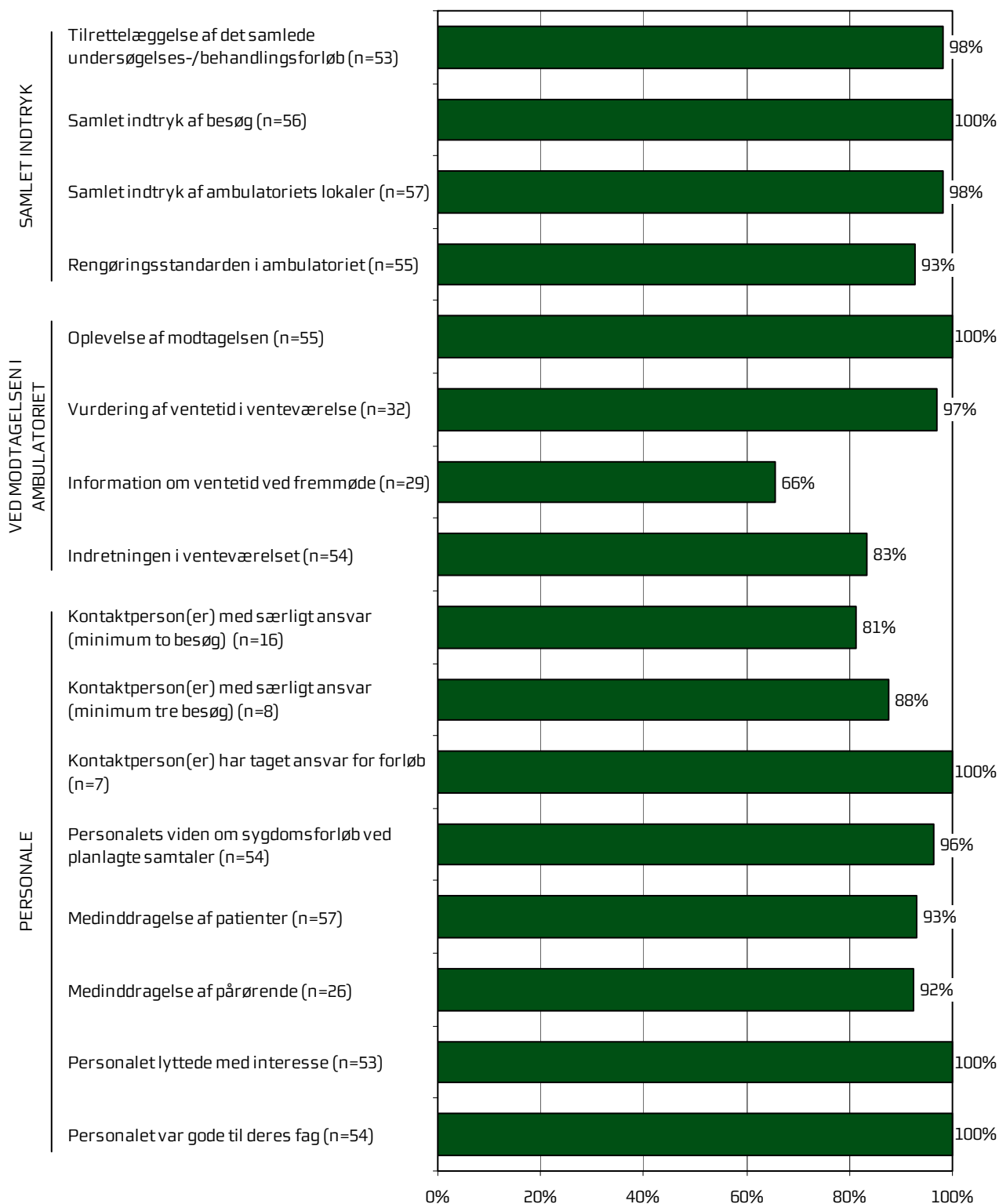


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

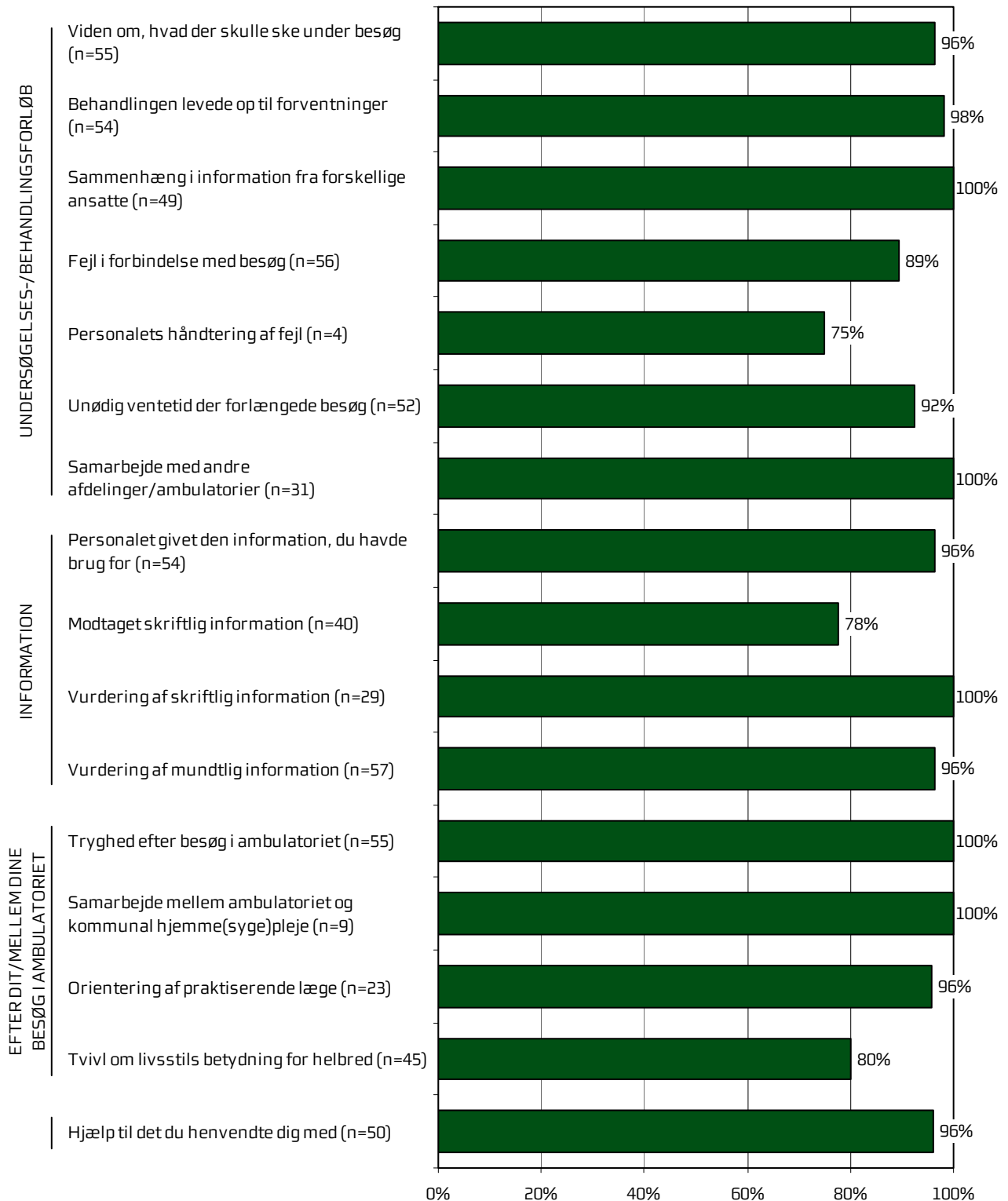
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

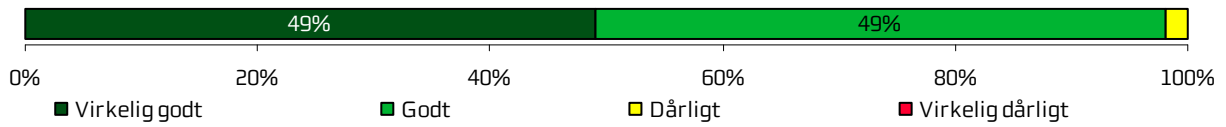
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

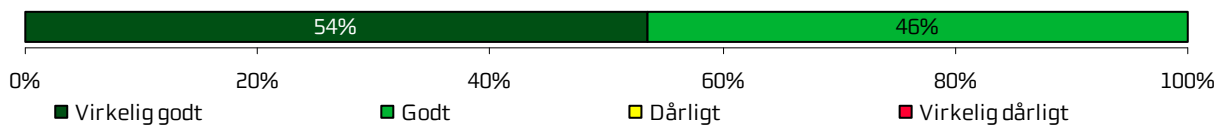
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

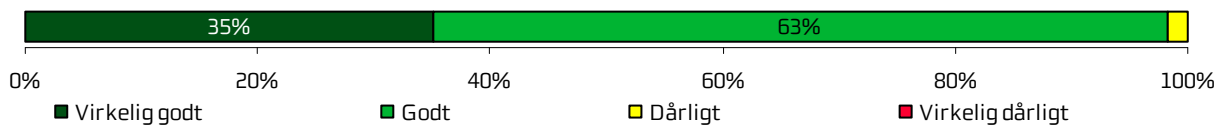
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=53)



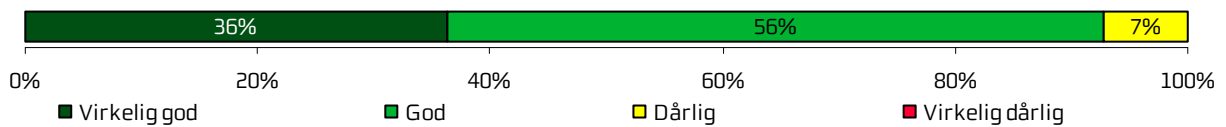
Samlet indtryk af besøg (n=56)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=57)



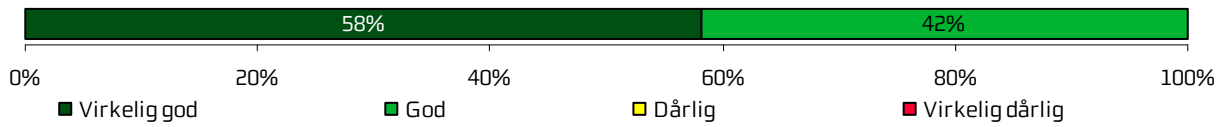
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=55)



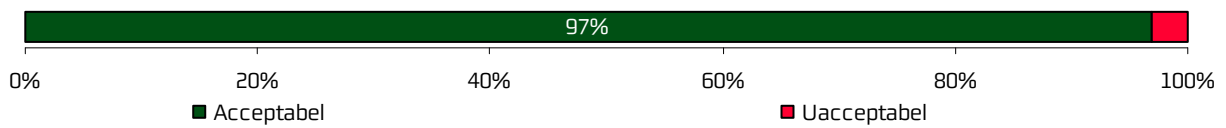
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	99 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	99 %	100 %	100 %	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	94 %	-	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	93 %	99 %	-	100 % *	87 %	98 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

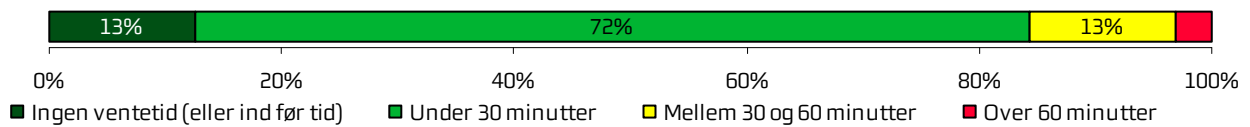
Oplevelse af modtagelsen (n=55)



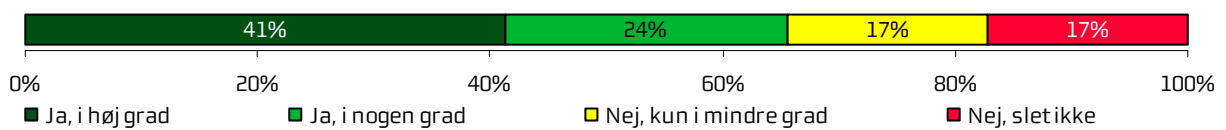
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=32)



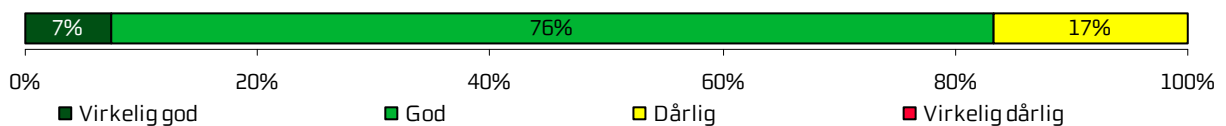
Længde af ventetid i venteværelse (n=32)



Information om ventetid ved fremmøde (n=29)



Indretningen i venteværelset (n=54)

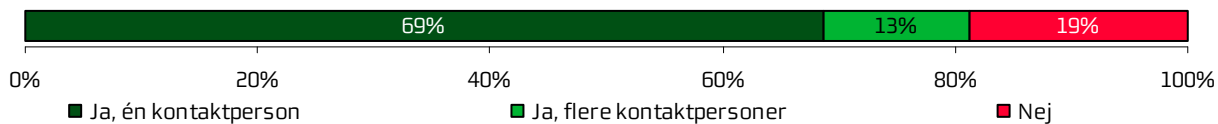




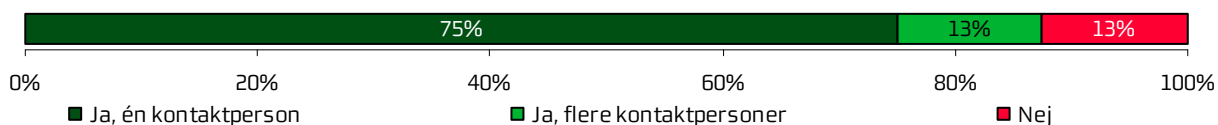
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	98 % *	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	97 %	92 %	100 %	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	66 %	45 % *	54 %	86 % *	25 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	84 %	87 %	96 % *	58 % *	82 % *

## Personale

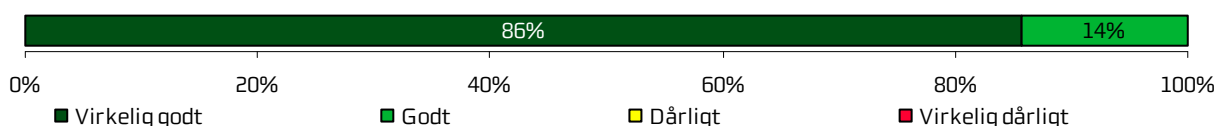
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=16)



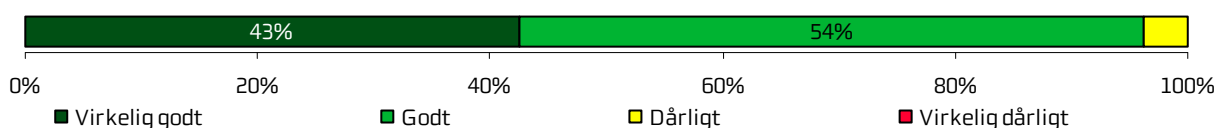
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=8)



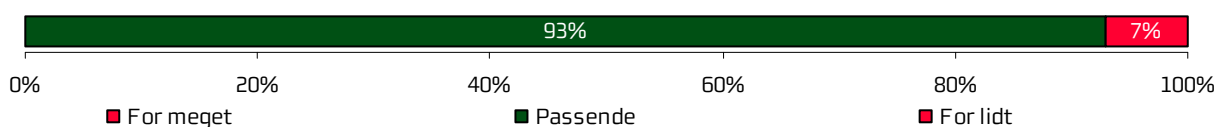
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=7)



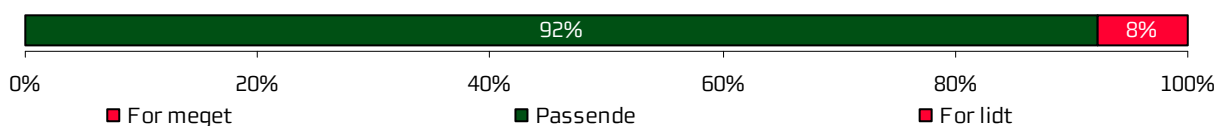
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=54)



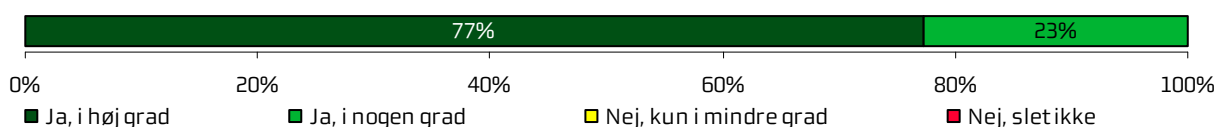
Medinddragelse af patienter (n=57)



Medinddragelse af pårørende (n=26)



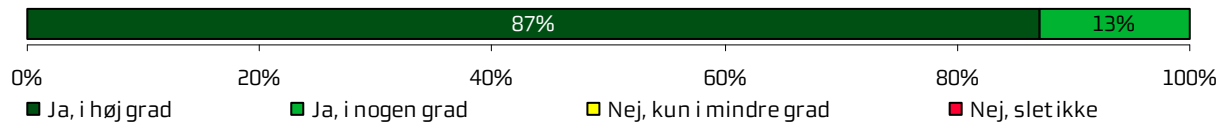
Personalet lyttede med interesse (n=53)



	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)	81 %	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)	88 %	96 %	84 %	100 %	51 % *	80 % *
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?	96 %	95 %	95 %	100 %	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	92 %	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	94 %	95 %	100 %	81 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	100 %	96 % *	98 % *	100 %	89 % *	96 % *

### *Personale (fortsat)*

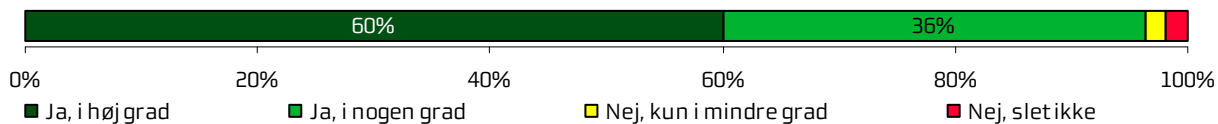
Personalet var gode til deres fag (n=54)



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

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=55)



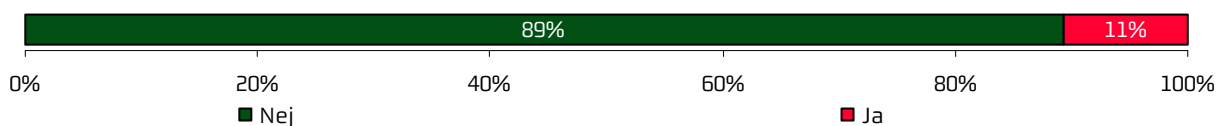
Behandlingen levede op til forventninger (n=54)



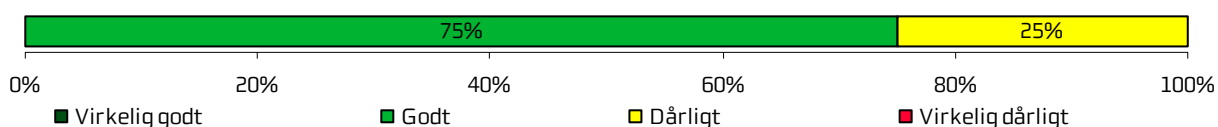
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=49)



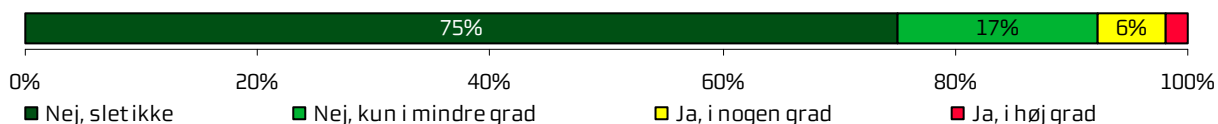
Fejl i forbindelse med besøg (n=56)



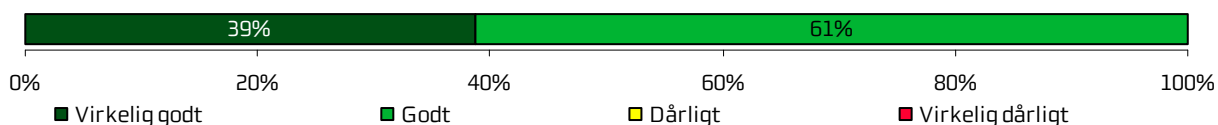
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=52)



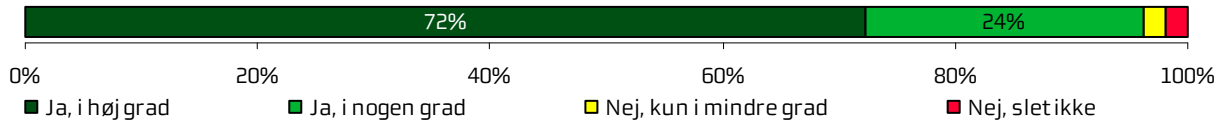
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=31)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	92 %	94 %	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	98 %	96 %	100 %	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	100 %	96 % *	95 % *	100 %	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	95 %	93 %	100 % *	80 %	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	73 %	93 %	91 %	32 %	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	94 %	89 %	99 %	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100 %	92 % *	93 % *	100 %	73 % *	91 % *

## Information

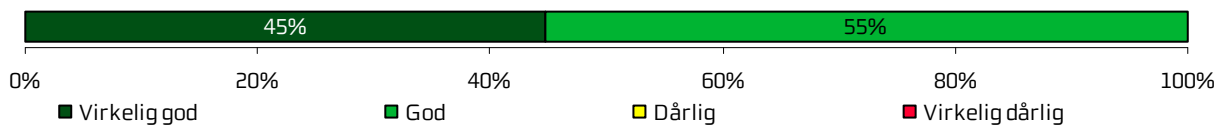
Personalet givet den information, du havde brug for (n=54)



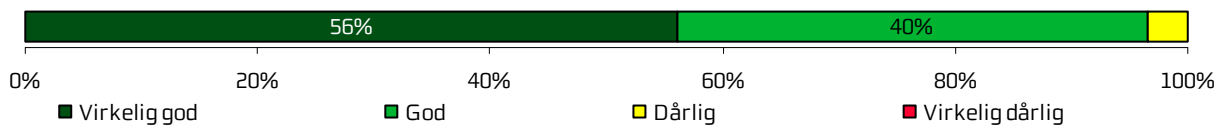
Modtaget skriftlig information (n=40)



Vurdering af skriftlig information (n=29)



Vurdering af mundtlig information (n=57)

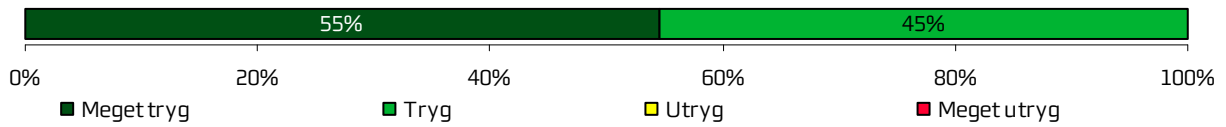




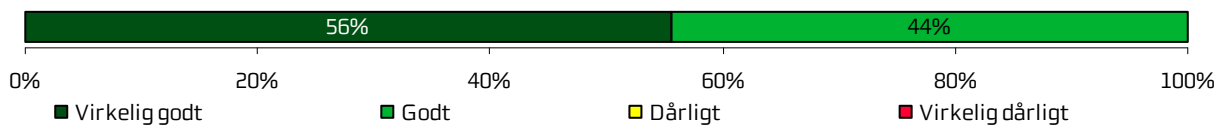
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	95 %	-	100 %	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	78 %	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?	96 %	97 %	98 %	100 %	89 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

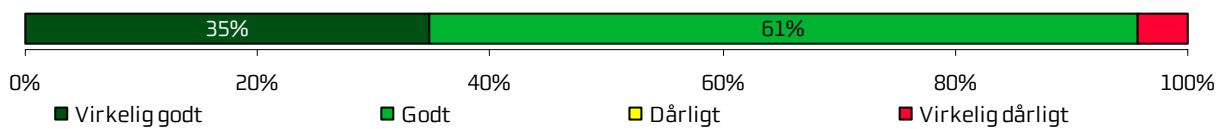
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=55)



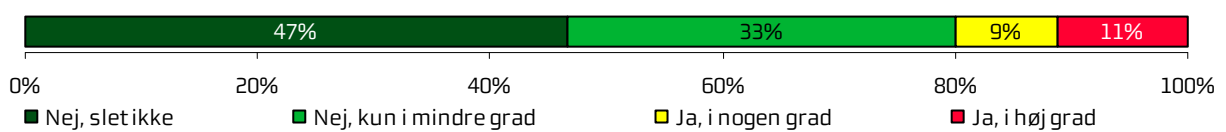
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



Orientering af praktiserende læge (n=23)



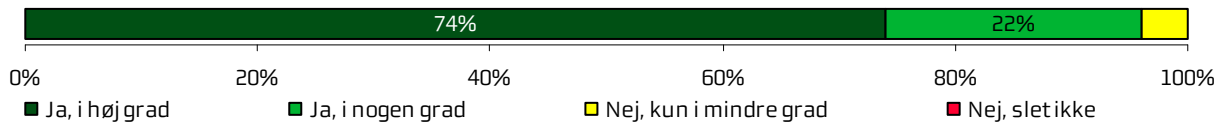
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=45)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	97 % *	95 % *	100 %	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	95 %	92 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	84 % *	90 %	100 %	60 % *	84 % *
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=50)



	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	1
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	3
Pleje	1
Relationer til personale	2
Ventetid	1

**Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby</b>	<b>Modtagelsen</b>
 2	Venligt personale.	Virkelig god
 5	God modtagelse med en personlig henvendelse kort efter om, at der var en lille ventetid. Dette holdt stik, og jeg kom til ca. 15 minutter efter tidspunktet i indkaldelsen.	God
 6	Super oplevelse. MEGET dygtige folk.)	God
 7	Hjælpsomt personale.	God
 10	Jeg kom ind med det samme, jeg nåede ikke engang at sætte mig ned og vente. Virkelig dejligt.	Virkelig god
 12	Det er dejligt at møde så mange glade mennesker. TAK.	Virkelig god
 14	Jeg blev modtaget af en maskine [sidst på eftermiddagen] til mit sygesikringsbevis, ellers var der ikke nogen, jeg kunne spørge om noget.	Uoplyst
 16	Det var ok. Havde dog svært ved at finde, hvor jeg skulle henvende mig.	Virkelig god
 18	Fin og positiv/hjælpsom.	Virkelig god
 19	Alt var ok som forventet.	Virkelig god













## Hjerteremedicinsk Ambulatorium B, Skejby





### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hjerteremedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Fejlhåndtering
3	Kommunikationsfejl. Skulle have en anden blodtrykskilde. Havde en derhjemme, som jeg havde fået, da jeg var indlagt, men den var på [] mg. Skulle kun have tre gange [] mg. Så jeg fik dobbelt dosis ca. 10 dage.	Godt
7	Indkaldelsestiden passede ikke med den, som informationsstanderen fortalte mig (vel mest på grund af flytningen til Skejby).	Godt
11	Jeg fik en båndoptager. Meningen var en uge, måske to, men da jeg kom og fik den på, var det pludselig kun to dage?!	Dårligt
14	Efter jeg blev lagt på en briks, ventede jeg 40 minutter på lægen. Det, synes jeg, var længe at ligge alene.	Uoplyst
18	I forbindelse med indkaldelsen: Temmelig meget forvirring. Noget skyldes hospitalet, noget mine egne rejseaktiviteter. Vedrørende hospitalet: Så blev noget forskrækket pga. nedbrud af scanner oplystes. Det var ikke muligt at e-maile indledningsvist. Svar forekom politiske og selvbeskyttende. Ikke ok! MEN: Alt i alt tilfreds og taknemmelig.	Uoplyst
19	Skulle have foretaget fire undersøgelser men kunne få foretaget to.	Godt
21	Jeg har stadig intet hørt om resultatet af scanningen. Der er intet sat i værk, og jeg ved ikke, om der skal ske mere?	Uoplyst

**Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	Positivt over hele linjen fra sekretær til sygeplejerske/læge.	Virkelig godt
 5	Kompetent undersøgelsesforløb som gav mig stor tillid til de konklusioner, der blevet videregivet til mig som patient.	Virkelig godt
 7	Kompetent personale.	Godt
 8	At lægen udspørger om alt privat, når der er andre patienter til stede, er meget ubehageligt.	Godt
 10	Jeg blev taget godt imod og fik en grundig gennemgang af, hvad der skulle ske. Personalet virkede professionelle og meget behagelige. De lyttede og udviste oprigtig interesse. Jeg kunne godt lide den uformelle stemning omkring undersøgelsen.	Virkelig godt
 13	Hjertemedicinsk afdeling har været den absolut bedste oplevelse i mit sygdomsforløb, og alle de afdelinger jeg har været hos. Meget trygt, professionelt og med en munter stemning. Ærgerligt at de andre afdelinger ikke kan leve op til samme standard. Manglede også mere sammenhæng mellem afdelingerne. Følelsen af at de faktisk har forsøgt at finde svar på samme problematik og derfor kommunikerer om det.	Virkelig godt
 14	Jeg synes, den læge, jeg talte med, var dygtig.	Uoplyst
 19	Nej. Alt i alt godt tilfreds.	Godt
 20	Flinke sygeplejersker.	Virkelig godt
 21	Jeg deltog i et forsøg, og vil gerne høre resultatet.	Godt

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjerteremedicinsk Ambulatorium B, Skejby</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Tilfreds!	Virkelig godt
	5	Det supplerende informationsmateriale (tre styk), der var nævnt i indkaldelsesbrevet, og som skulle have været medsendt med indkaldelsesbrevet, manglede. Til gengæld lå der en formular (Medicinliste til udfyldelse) ved indkaldelsesbrevet, som ikke var refereret i brevet. Det manglende materiale blev efter min egen henvendelse fremsendt og nåede frem inden selve undersøgelsesdagen. Informationen under og efter undersøgelsen har været rigtig god.	Virkelig godt
	7	Er blevet mere vidende om min sygdom.	Godt
	20	God.	Virkelig godt

## Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Samlet indtryk
1	Både administrerende personale, sygeplejerskerne samt læger er meget grundige, og giver sig god tid til at snakke om eventuelle spørgsmål. Returneringer vedrørende undersøgelser er altid blevet overholdt som lovet.	Virkelig godt
7	Venterummet, føler man sidder på en banegård. Mest pga. at personalet krydser igennem samme område.	Godt

## Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Skejby	Samlet indtryk
1	Venligt personale. Ingen ventetid overhovedet. [Ventetid]	Virkelig godt
2	Meget positiv og imødekommende stemning. [Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Jeg er kommet til regelmæssige checks på ambulatorium B [i flere år] og har været MEGET TILFREDS i det store og hele. NB! Nok mest fordi SAMME læge NN og OFTEST SAMME sygeplejerske NN altid har mødt mig med VENLIGHED OG OMHU. Derimod er jeg ikke helt glad for den "orientering", jeg fik efter to specielle undersøgelser [] efter den regelmæssige undersøgelse []. Siden de to specielle undersøgelser, som jeg kun fik korte mundtlige svar på, har der vist sig lidt problemer [], men jeg henvender mig nok snart direkte til ambulatoriet! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
5	Oplevelse var et fagligt kompetent team. Læge og sygeplejerske som arbejdede godt og effektivt sammen under undersøgelse. Men bestemt uden at jeg som patient havde en følelse af, at det bare skulle gå stærkt og så ud af døren med ham patienten igen. Den efterfølgende orientering af undersøgelsens resultat blev givet i en god atmosfære og spørgsmål besvaret, samt en forklaring af, hvad er næste skridt i udredningen af mit sygdomsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	De informationer, jeg har fået omkring min sygdom. At det er muligt at komme sig. [Kommunikation og information]	Godt
9	Meget positiv atmosfære.	Godt
15	Jeg er faktisk rigtigt godt tilfreds med mine behandlinger på Skejby Sygehus og dermed også i [en anden afdeling] og ambulatoriet :-)	Virkelig godt
16	Bedre venteværelse med f.eks. flere blade/aviser. Måske information om kost/motion osv. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt
17	Meget godt.	Virkelig godt
18	Hvis der sker fejl undervejs, så stå ved det. Undlad bortforklaringer eller "smarte forklaringer", hvis noget undervejs er gået skævt. Ej relevant (tror jeg) for ambulatoriet, men relevant for sekretariatet (vil jeg mene). Men jeg er taknemmelig over at kunne blive udredt/behandlet. [Kvalitet i behandling]	Godt
19	Alt ok.	Godt
21	Jeg deltog i en undersøgelse, der er startet af et andet hospital. Det er nok derfor, jeg savner opfølgende information! [Kommunikation og information]	Godt



