

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Klinik (bamb)
Afdeling For Hjertesygdomme
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	304
Besvarelser fra patienter:	234
afsnittets svarprocent:	77%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: BAMB, B-Forskning, BHOLTER

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

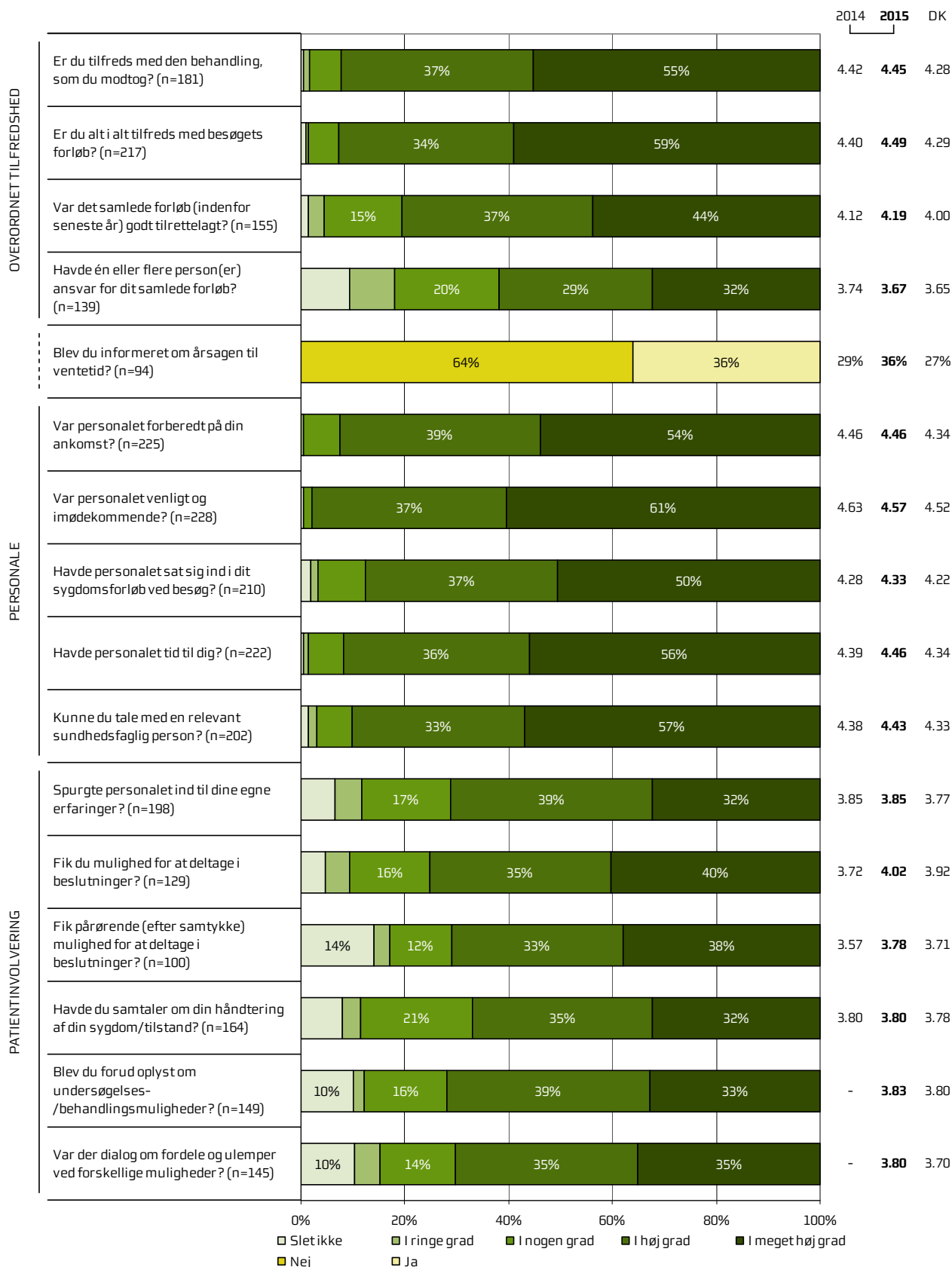
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

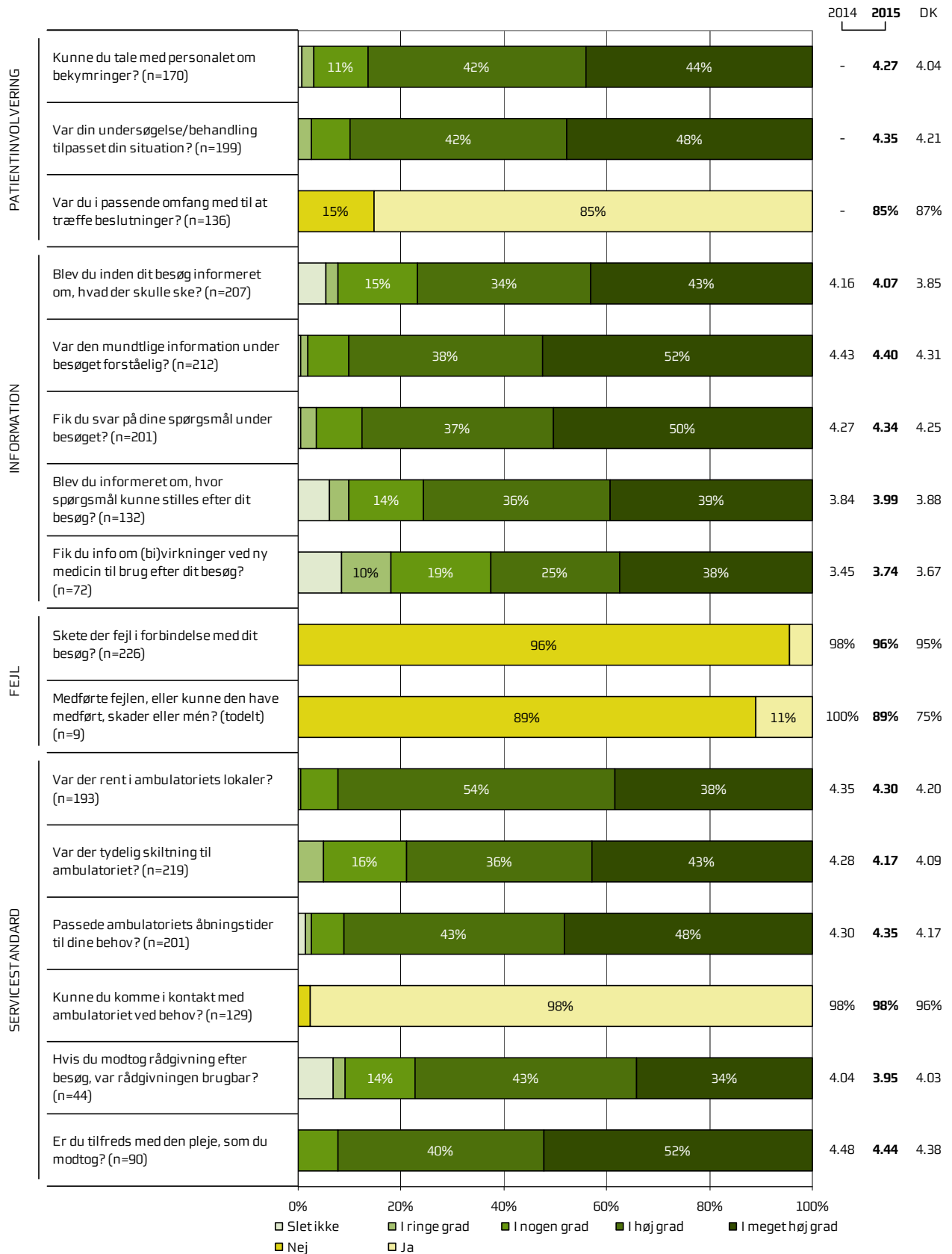
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

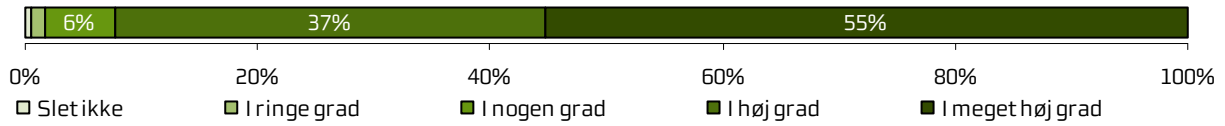
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

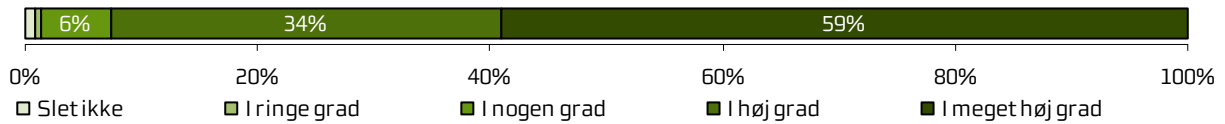
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

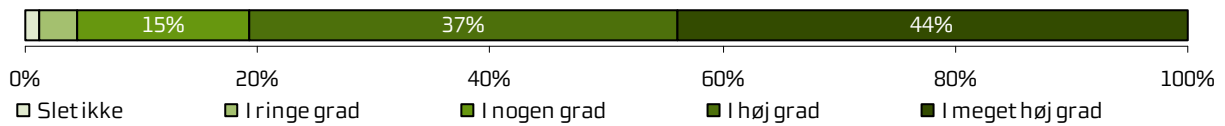
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=181)



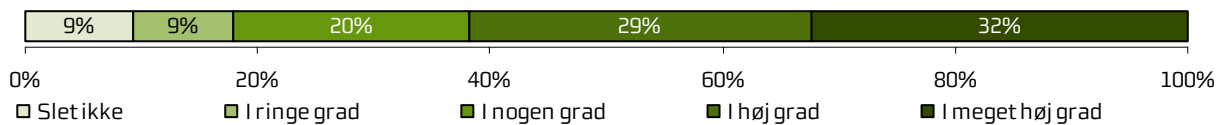
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=217)



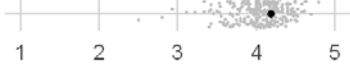



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=155)



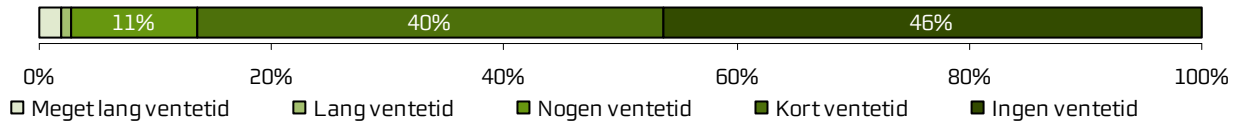
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=139)



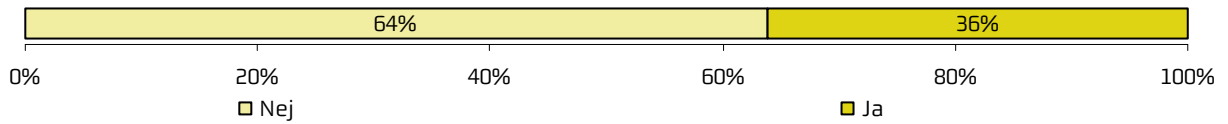
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,45		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,49		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,19		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,67		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=220)



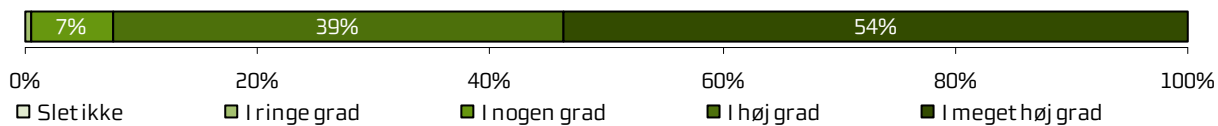
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=94)



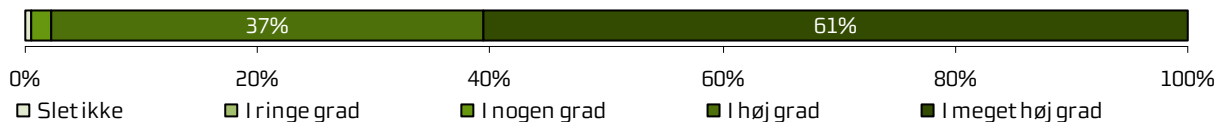
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,28		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		36 %	27 %	

Personale

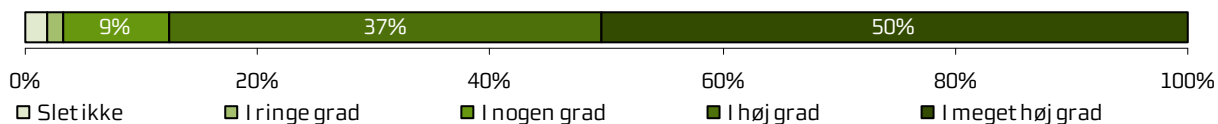
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=225)



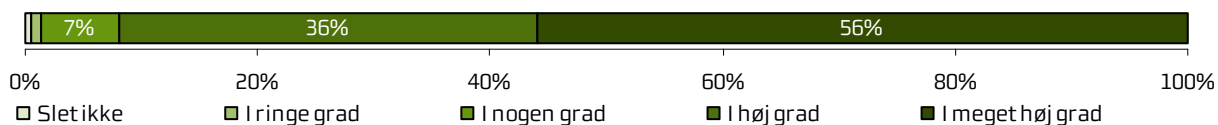
Var personalet venligt og imødekommende? (n=228)



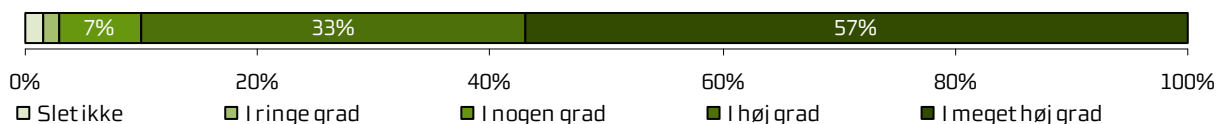
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=210)



Havde personalet tid til dig? (n=222)



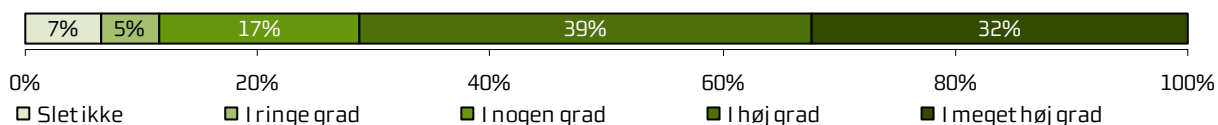
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=202)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,46		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,57		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,33		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,46		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,43		4,33	

Patientinvolvering

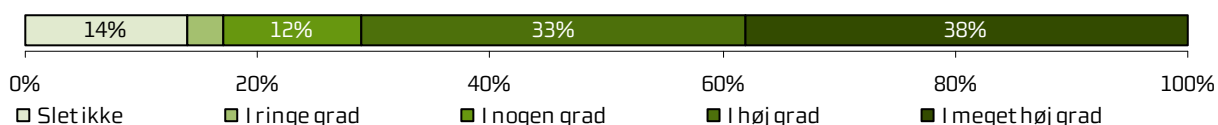
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=198)



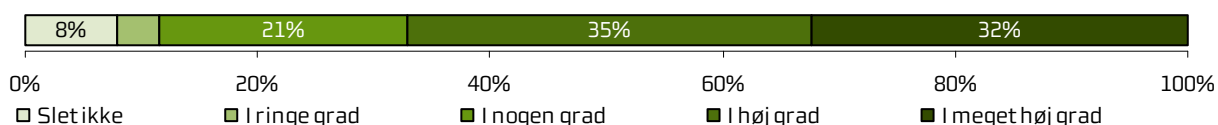
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=129)



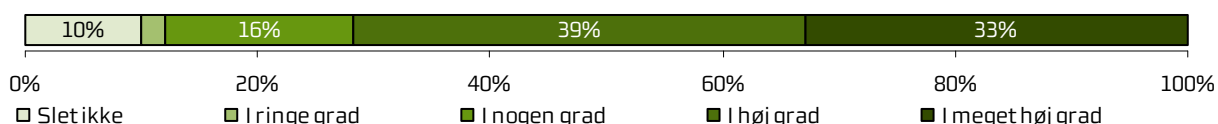
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=100)



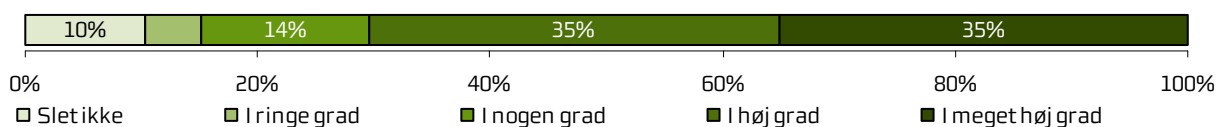
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=164)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=149)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=145)



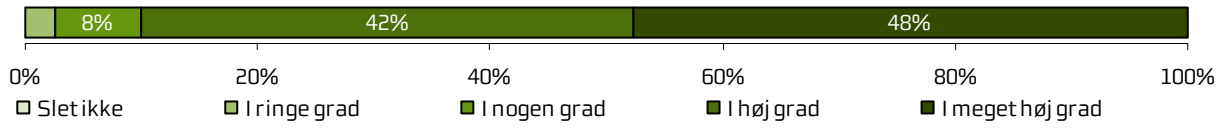
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=170)



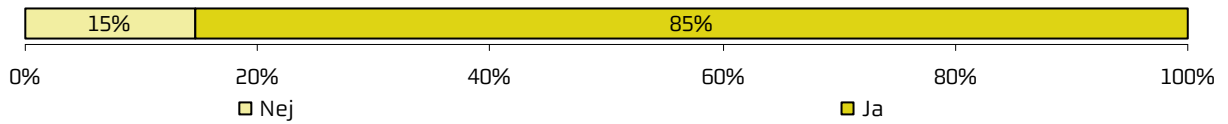
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,85		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,02		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,78		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,8		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,83		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,8		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,27		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=199)



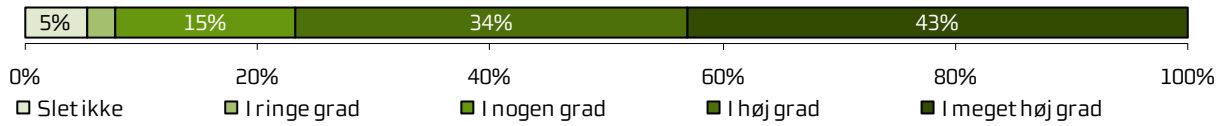
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=136)



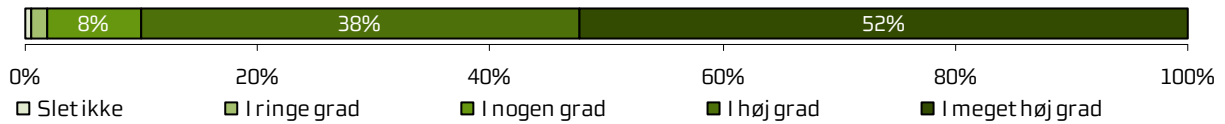
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,35		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		85 %	87 %	

Information

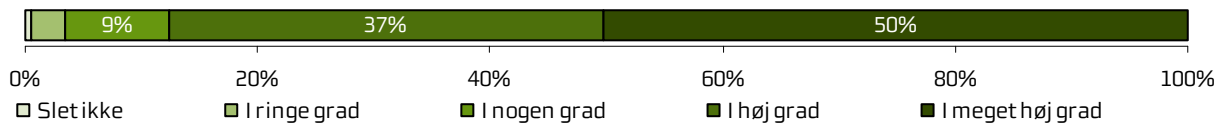
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=207)



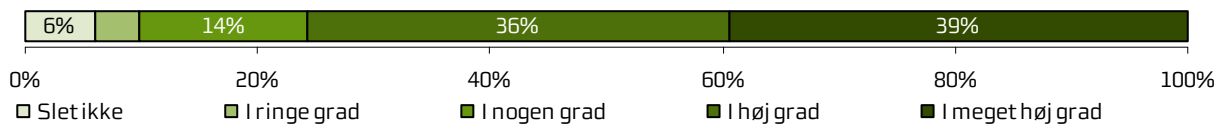
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=212)



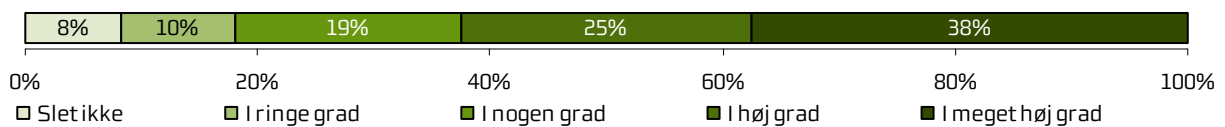
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=201)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=132)



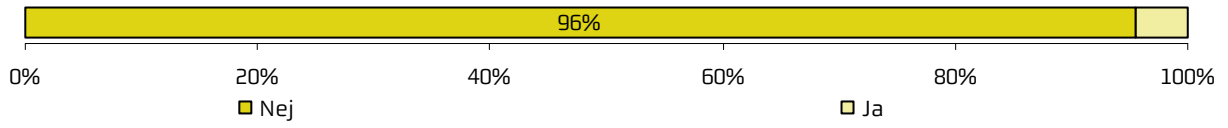
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=72)



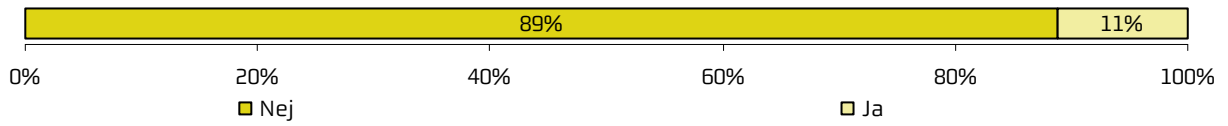
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,07		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,4		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,34		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,99		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,74		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=226)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=9)



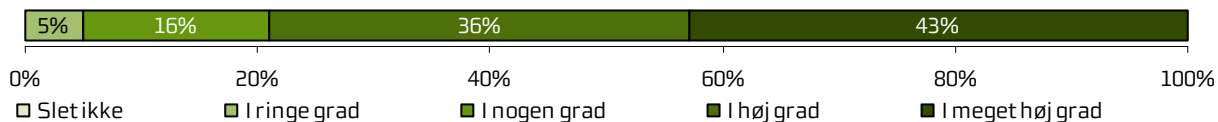
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		89 %	75 %	

Servicestandard

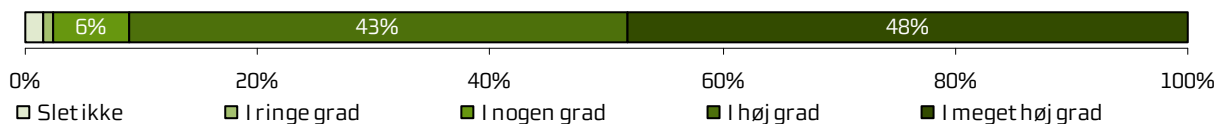
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=193)



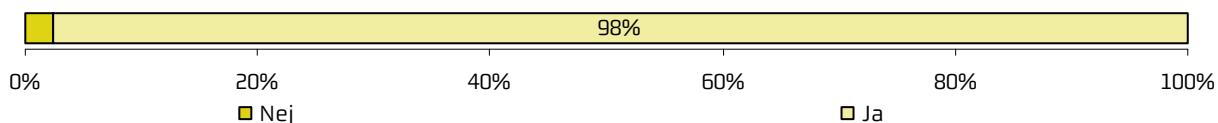
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=219)



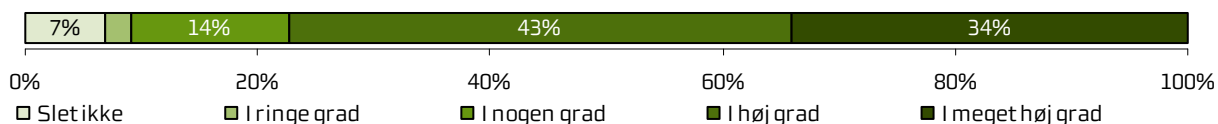
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=201)



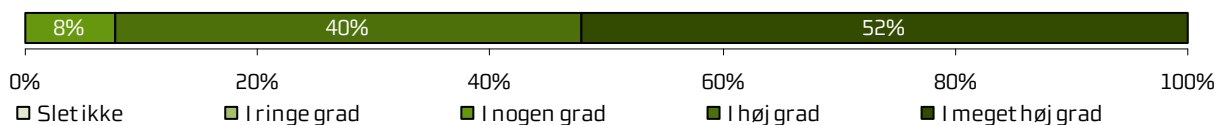
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=129)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=44)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=90)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,3		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,17		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,35		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		98 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,95		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,44		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

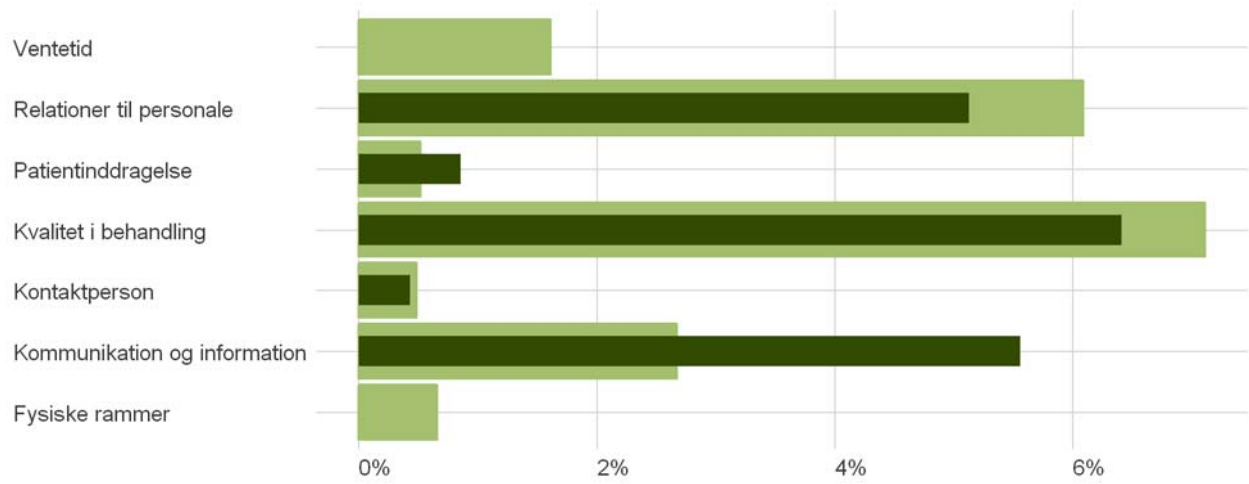
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Klinik (bamb)

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Klinik (bamb)	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
12	Jeg har været meget tilfreds med alle mine kontakter med ambulatorier og hospitaler, hvor jeg har været indlagt tidligere.	I høj grad
18	Meget sødt og venligt personale. Især mine oplevelser under indlæggelsen for operation var meget positive. Samtalen inden udskrivelse var mindre behagelig. [Den] var meget formanende omkring min vægt og alkoholforbrug (hvilket selvfølgelig er korrekt), men budskabet kunne godt have været afleveret på en mere neutral måde. Vedrørende journalen går der alt for lang tid, inden man som patient kan se den på nettet. Det viste sig efterfølgende, at der også var fejl i journalen vedrørende min alder, hvor jeg i teksten var beskrevet som fem år ældre. Der manglede ligeledes oplysninger om opfølgende blodprøver vedrørende min blodfortyndende medicin. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
29	Det ved jeg slet ikke. Det kan godt gøres bedre, men jeg synes, at jeg har det godt med behandling/ undersøgelse. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	Alt var i orden. Særdeles god information og modtagelse. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
55	Altid samme læge jeg kommer til kontrol ved. Rigtigt godt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
64	De var søde og rare. Jeg og min kone havde det som blommen i et æg. Rigtigt god oplevelse når det nu skulle være sådan. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
4	Konklusionen på undersøgelsen blev formidlet på en klar og forståelig måde. Jeg fik en god forståelse for grundlaget (herunder målingerne) for det behandlingstilbud, lægen kom op med. Jeg blev også oplyst om, hvordan behandlingen skulle foregå, og om forventet succes/risikosandsynlighed. Informationer som gjorde det trygt at sige jatak til den foreslåede behandling. []. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
7	Alle var ekstremt søde, opmærksomme og kompetente. Det kan ikke gøres bedre. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
11	Det er fantastisk at blive mødt af den samme læge NN, som var med under/omkring min operation [for nogle år siden]. Han kender mig, og refererer til min sag, selvom jeg kun kommer [med nogle års mellemrum]. Stor ros for det! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde alt særlig godt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
22	Jeg ville gerne vide, hvem der er behandlingsansvarlig. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
24	Alle, jeg traf på afdelingen, var venlige, hjælpsomme og omsorgsfulde! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	Har fået en [operation] [for et par år siden] og skal have en mere snart, så behandlingen er ikke afsluttet.	I meget høj grad
33	Blev kontaktet og informeret om, at der ville blive lidt ventetid. Tag en kop kaffe imens, den	I meget høj

	måde kan jeg godt lide. [Kommunikation og information]	grad
37	OK.	I meget høj grad
38	Fuld tilfredshed, kommer gerne igen.	I meget høj grad
40	Der var ikke en bestemt kontaktperson sygehusene imellem, men det er vist heller ikke muligt. For øvrigt var alle (ALLE) utrolig venlige og hjælpsomme. Man mærkede ikke stress fra nogen af dem, vist fordi man havde tilrettelagt arbejdet, så det hele virkede. Ros, Ros, Ros til alle for deres hjælpsomhed! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
41	Jeg fik et rigtig godt indtryk af mit besøg i ambulatoriet. Jeg kom ind til den aftalte tid og fik en meget fin information, men måtte dog rykke for indkaldelsen inden jeg blev indkaldt, men pyt. Meget venligt og hjælpsomt personale både før, under og efter scanningen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
58	Jeg har som altid haft et godt forløb i ambulatoriet. Det er et godt og dygtigt personale jeg har været i forbindelse med, og jeg føler mig altid tryk ved min behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
66	Det var rigtig dejligt at blive mødt med omsorg og hjælpsomhed, så jeg hurtig følte mig tryk. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Jeg måtte selv gøre opmærksom på, at jeg skulle indkaldes. Der gik et par måneder over tid i forhold til det aftalte (et år mellem tje for [indgreb]). [Kommunikation og information]	I nogen grad
3	Var opmærksomme på nyrernes tilstand, og har givet medicin efter dette. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
14	Operationen blev udsat, bl.a. pga. økonomiske grunde. Operationen skulle have ligget i sommerferien, og alt var klappet og klar på hjemmefronten, så at operationen blev udsat, kun halvanden dag før, ødelagde en hel masse. Vi har dog selv igen fået medbestemmelse i forhold til ny operationsdato. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I nogen grad
36	Jeg har en fast kontaktperson i ambulatoriet, og det fungerer altid godt. [Kontaktperson]	I nogen grad
45	Har ikke hørt fra sygehuset, efter de ambulante besøg i [efteråret]. Går ud fra, at jeg ikke fejlede noget! Egen læge har heller ikke modtaget nogen udtalelse vedrørende ovenstående. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
63	Sygeplejersken var i verdensklasse. Meget humoristisk, kompetent og effektiv på samme tid. Lægen var flink, men [var svær at forstå], men [alt i alt] forstod jeg, hvad der blev ment. Det undrede mig, at min EDG fra lægevagten ikke virkede til at være modtaget af Skejby, da jeg var til undersøgelse der. Jeg havde ikke symptomerne, da jeg blev undersøgt på Skejby, hvilket gjorde, at meldingen fra dem var, at alt så fint ud. Det har de sikkert ret i, men det virkede ikke overbevisende på mig som patient. Jeg kan tage fejl, men det virker bare mere logisk at undersøge en patient, mens symptomerne står på. Og kommunikationen mellem Lægevagten og Skejby kunne have været bedre. Det virkede som om information + EDG-resultater var gået tabt undervejs. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
8	Gøre opmærksom på, at man ikke må have en kvindelig ledsager i fødedygtig alder med ind når man skal CT scannes (hvis man fx lider af klaustrofobi). [Kommunikation og information]	I ringe grad
53	Ingen informationer. [Kommunikation og information]	I ringe grad
5	Sygeplejersken forstod at mit blodtryk stiger ved undersøgelsen, og godtog de målinger, jeg	Ikke relevant

	havde med hjemmefra. Så jeg følte mig forstået. Lægen havde tid til at forklare mig om min sygdom og viste respekt for, at jeg både har en faglighed (jeg er sygeplejerske) og er patient. [Kvalitet i behandling]	for mig
✎ 13	Lægens kommunikation med patient var meget dårlig, da lægen var mere optaget af kollega []. Lægen talte hen over hovedet på undertegnede, svarede ikke på spørgsmål og var temmelig uengageret i undertegnede. Lægen ville komme tilbage med yderligere oplysninger om mit forløb, men kom aldrig. Det endte med, at jeg måtte spørge en sygeplejerske til råds. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Slet ikke
✎ 15	De er rigtig gode til at fortælle en om de ting, man er igennem, og det som man skal igennem. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 23	Jeg havde kun kontakt med lægen. Ham var jeg meget tilfreds med.	Uoplyst
✎ 25	Meget venlig sygeplejerske og gode og fyldestgørende oplysninger fra overlægen, men mangler besked om, hvad der videre skal ske efter min CT-scanning [i efteråret], men det kommer måske senere? [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 31	Jeg er da godt tilfreds med personalet. Jeg fik besked om, at min pårørende kunne holde fem år mere. Jeg er 90 år nu.	Uoplyst
✎ 42	De skal have tid til at læse patientens journaler grundigt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 51	Jeg må sige, at jeg mødte meget faglige og rigtig rare mennesker, der kan sit arbejde til udsid, med de vilkår de nu har om dage. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 52	Meget venligt og professionelt personale. Enormt gode til at tage sig af vores søn og forklare [den lille] dreng på en forståelig måde, hvad der skulle undersøges og hvorfor. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 54	Jeg er tilfreds.	Uoplyst
✎ 56	Det kan jeg, fagligt på nuværende tidspunkt, ikke udtale mig om.	Uoplyst
✎ 60	Alt i alt var det en god oplevelse.	Uoplyst
✎ 62	Megen kompetence, hvilket giver stor tryghed. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 67	Jeg synes personalet gør deres bedste.	Uoplyst

Klinik (bamb)**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - Klinik (bamb)	Var personalet forberedt på din ankomst?
9	Synes alt var ok.	I høj grad
15	Det kunne være en god idé, at man blev informeret om, hvor man skal sætte sig og vendte, så sygeplejerskerne bedre kan finde patienterne. Ellers meget OK.	I høj grad
18	Alt ok. Afdelingen var nem at finde.	I høj grad
27	Da jeg kom, fik jeg info, om at der kunne være ventetid.	I høj grad
30	Jeg kom en uge for tidligt, og jeg blev serviceret. Det var fint.	I høj grad
34	Venlig og imødekommende modtagelse. Kan ikke gøres bedre.	I høj grad
66	Meget god modtagelse. Venlig, med smil, og god dygtig forståelse for situationen. En [anden ansat] (ikke at forklejne). NN var hendes navn.	I høj grad
1	Det går fint. Jeg har ikke [oplevet noget] problem. Jeg synes, hospitalet er bedre nu end før.	I meget høj grad
7	Alt fungerede perfekt! Jeg er meget tilfreds!!	I meget høj grad
10	Super god service.	I meget høj grad
12	Absolut meget tilfreds med hele forløbet. Et meget venligt og hjælpsomt personale. Superflot.	I meget høj grad
17	Der var kun kort ventetid.	I meget høj grad
19	Blev overført til andet sygehus på grund af lungebetændelse.	I meget høj grad
26	Generelt synes jeg det var svært at finde den afdeling, jeg skulle på, og da jeg kom til receptionen, fik jeg blot at vide: "Jeg sender dig ned til afdeling 10, jeg tror de ved hvor du skal hen?" Jeg kom dog frem i god tid alligevel og fik foretaget min scanning. De var yderst professionelle og rigtig gode til at berette om, hvad der skulle ske, og hvornår det skete. Alt i alt en supergod oplevelse :-).	I meget høj grad
35	Altid super behandling.	I meget høj grad
41	Jeg fik en meget fin modtagelse og information af personalet.	I meget høj grad
44	Alt var meget fint.	I meget høj grad
47	Når man møder op, skal man tjekke ind, og så får man et nummer, derefter går man hen i ventesalen. I ventesalen er der en lystavle, hvor mit nummer står, når det bliver udtrykket, er feltet RØDT. DET KUNNE VÆRE MEGA SMART, HVIS DER VAR LYD PÅ, NÅR NUMMERET BLIVER UDTRUKKET.	I meget høj grad
48	Fin modtagelse.	I meget høj grad

✎ 49	Alt er OK.	I meget høj grad
✎ 54	Det var først klokken 18, jeg skulle møde, så det var godt, jeg ikke skulle vente.	I meget høj grad
✎ 56	Foreløbig har jeg intet at bemærke vedrørende modtagelsen.	I meget høj grad
✎ 59	Jeg synes, at alt er fint! God vejledning og samtaler.	I meget høj grad
✎ 62	Rar og menneskelig modtagelse.	I meget høj grad
✎ 65	Det hele var perfekt.	I meget høj grad
✎ 20	Der var generelt meget ventetid. Tog nærmest en hel dag, hvilket jeg selvfølgelig gerne ville have vidst, så jeg kunne informere mit arbejde. Men synes absolut det var et godt personale, og de virkede alle professionelle og var søde.	I nogen grad
✎ 42	Som diabetes patient [] fik jeg tid til pacemaker udskiftning [om morgenen]. Jeg har ventet til [eftermiddag]. Mit blodsukker blev meget lavt. Efter at jeg havde tilkaldt sygeplejerske, fik jeg glukosedrop.	I nogen grad
✎ 46	Jeg synes alt er i orden, og jeg er meget glad for Afdeling for Hjertesygdomme. Tak.	I nogen grad
✎ 50	Hvis I har mange, må I bede dem komme måske tre klokken otte, tre klokken 10 osv.	I nogen grad
✎ 57	Lang ventetid, da lægen var optaget andet sted.	I nogen grad
✎ 21	Meget tilfredsstillende!	Ikke relevant for mig
✎ 23	Havde en aftale med en læge.	Ikke relevant for mig

Klinik (bamb)**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - Klinik (bamb)	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
15	Jeg blev informeret til min fulde tilfredshed.	I høj grad
32	Mangler information om bivirkninger, f.eks. [at man ved] Metopolol får meget tunge ben.	I høj grad
33	Ville gerne have mere information om, hvad der ses under ultralydsskanningen, både positive og negative. Så ville det være nemmere at stille nogen spørgsmål ved en samtale efter skanningen.	I høj grad
53	Jeg havde en [undersøgelse] i [sommer], men blev ikke informeret om, at der var set noget på [undersøgelsen] før [i efteråret]. Det kan jeg ikke forstå. Da jeg kommer til samtalen, bliver det sagt, at der ikke var noget, men det kunne de også godt have sagt i telefonen, da det var i midten af min arbejdstid.	I høj grad
54	Jeg talte meget med den læge, der undersøgte mig. Det var jeg tilfreds med.	I høj grad
64	Kunne godt bruge en lidt bedre info om den medicin, jeg fik med hjem.	I høj grad
68	Ingen ændring vedrørende min medicin.	I høj grad
7	Alt var perfekt.	I meget høj grad
12	Modtog skriftlige beskeder om, hvordan undersøgelsen skulle forløbe. Ved selve undersøgelsen blev jeg under hele forløbet orienteret om, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
22	Ingen mangel på information.	I meget høj grad
26	Intet, alt var lige efter bogen.	I meget høj grad
34	Ingen mangel på information.	I meget høj grad
38	Fuldt tilfreds.	I meget høj grad
41	Jeg fik en meget fin information om undersøgelsen, både før, under og efter. Meget let forståeligt.	I meget høj grad
43	Jeg fik ballonudvidelse på andet sygehus som følge af ventetid på Skejby. Herefter, en henvisning til Skejby en måned efter. Det er ikke min opfattelse, at lægen havde læst journalen eller ikke haft mulighed herfor. En rigtig god samtale med en interessant læge.	I meget høj grad
51	Man kunne jo godt informere en omkring, hvad undersøgelsen gik ud på i indkaldelsen.	I meget høj grad
56	Foreløbig, har jeg ikke manglet information.	I meget høj grad
66	Det var perfekt, der var hele tiden den information, jeg havde brug for.	I meget høj grad
18	Uden at forklejne sygeplejersken synes jeg, det er forkert, at det ikke er en læge, der tager beslutning om totalt ophør af brugen af medicin. Beslutningen viste sig også at være forkert,	I nogen grad

idet jeg efterfølgende er blevet medicineret igen efter nyt anfald og behandling af []. Jeg undrede mig over beslutningen om ophør af medicin, idet jeg tidligere under mit forløb var blevet orienteret om, at jeg aldrig ville blive medicinfri igen. På mit spørgsmål desangående, var svaret, at man medicinerede ikke raske personer.

- | | | |
|---|--|--------------|
| ✎ | 63 Jeg følte/føler mig ikke godt oplyst omkring min sygdom. Da den potentielt kan være alvorligt, ville jeg gerne have været mere afklaret, da jeg gik derfra. | I ringe grad |
| ✎ | 13 Bedre information omkring ny medicin. I mit tilfælde var der ingen information samt manglende viden om, hvorvidt min nuværende medicin kunne forenes med det nye jævnfør medicinbrugsanvisninger. Meget dårligt informationsniveau. | Slet ikke |

Klinik (bamb)**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Klinik (bamb)	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
6	Der var ikke taget højde for, at jeg skulle have taget blodprøve.	Ja
16	Jeg fik at vide, at jeg skulle fortsætte med min medicin som normalt, efter operationen, ikke andet. Da jeg så kommer til kontrol tre måneder efter, får jeg at vide, at min medicin skal kontrolleres hver anden uge, da der ellers er risiko for indre blødninger. Jeg forklarer, at det havde ingen fortalt mig, hvortil svaret er, at "det har de i hvert fald informeret om!", sagt på en nedladende måde. Det er påstand mod påstand, men jeg er ikke interesseret i at dø, så det tror jeg nok, at jeg ville have fået kontrolleret. Tænk jer om.	Ja
39	Øgning af medicindosering blev ikke noteret på medicinliste/journal.	Ja
41	Det var absolut ikke personalets skyld. Jeg skulle have kontrast unders CT-scanninger. Desværre bristede mit blodkar og noget af kontrasten løb ud i min arm. Personalet var hurtige til at hjælpe med koldt omslag og igen fik jeg en undskyldning og rigtig god information. Jeg gør igen opmærksom på, at fejlen ikke var personalets. Jeg fik en bule og nogle blå mærker på armen, som dog forsvandt efter nogle dage.	Ja
42	Tiden til pacemaker blev aftalt ved ambulante besøg [i august], og det skal ske [i oktober]. Men jeg blev indkaldt til sygehus få dage efter [i slutningen af august] Jeg kom til afdelingen [om morgenen]. Efter de nødvendige undersøgelser kommer en læge og fortæller, at der er sket en fejl, og de har lige læst journalen, og jeg skal hjemme, så jeg får en ny tid til udskiftning af pacemaker, og det bliver i oktober som aftalt før.	Ja
55	Efterfølgende blev jeg indkaldt til min senere undersøgelse/operation. Vi (lægen og jeg) aftalte under mit ambulante besøg, at jeg måtte tale med den/en læge som skal udføre operationen, da jeg er meget nervøs for operationen. Jeg blev dog kun indkaldt til operationen og måtte selv henvende mig igen, for at få en samtale til ca. 14 [dage] før operationen.	Ja
61	Min opfattelse var, at jeg var glemt idet indkaldelsen ikke som lovet blev modtaget af mig, før jeg rykkede. Det var forbruget af [en del stk. af et medicinpræparat] som fik mig til at ringe for at få oplysning om evt. indkaldelse, som jeg var blevet informeret om, at jeg ville modtage. Indkaldelsen modtoges samme dag.	Ja
66	Fik at vide efter indgrebet, at jeg sikkert skulle have en bypassoperation, mens jeg lå på operations bordet. Den melding var svær følelsesmæssig at håndtere, når det efterfølgende viser sig, at det var tilstrækkeligt med ballonudvidelse. Mener, at I skal være 100 procent sikker, før der gives en diagnose. Blev da meget glad, da det viste sig, at jeg "kun" skulle have ballonudvidelse. Men tiden mellem de to informationer var meget svær.	Ja

