

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
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 CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 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 Brugerindvøling, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	351
Besvarelser fra patienter:	272
Afdelingens 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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer 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 [].

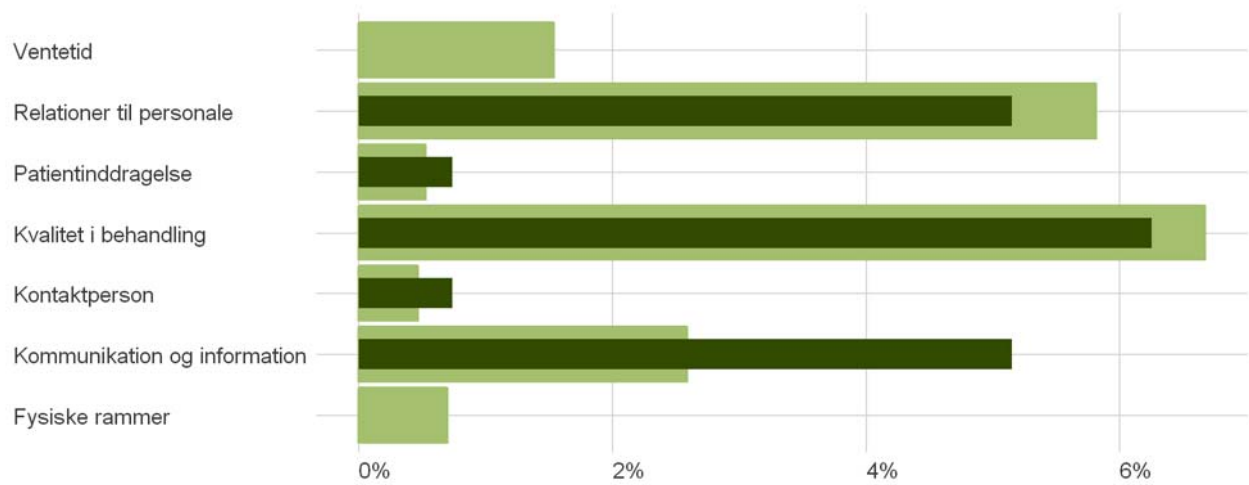
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

















**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)





## Afdeling For Hjertesygdomme

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Klinik Tromb	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Super god modtagelse.	I meget høj grad
 2	Jeg synes ikke, at det kunne være bedre.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Klinik Holter	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Fin modtagelse. Den ene gang kom jeg til før den aftalte tid. Næste gang kun 5 minutter over tid.	I høj grad
 10	Modtagelsen var fin, der var lidt ventetid pga. travlhed, men det var helt OK.	I høj grad
 11	Alt gik efter planen. Ingen ventetid! Som jeg husker det, var mit besøg kun at teste min pacemaker. Det tog fem til 10 minutter, så var jeg klar til at tage hjem igen!	I høj grad
 4	Fin modtagelse. Virker scanneren ikke (ofte), er personalet altid klar i receptionen.	I meget høj grad
 5	Hele familien skulle ind og have tjekket hjertet, så ventetiden var som sådan bare det: Vente på, at min bror blev færdig, så det kunne blive min tur, og derefter vente på, at min anden bror blev færdig.	I meget høj grad
 6	Det vil være en god ting at sørge for, at der er et menneske i modtagelsen, hvor folk ankommer. Det er ofte, der er nogen, der har spørgsmål.	I meget høj grad
 9	En fantastisk oplevelse for mig. En sygeplejerske der vidste, hvad jeg havde brug for på det tidspunkt. Jeg er hende dybt taknemmelig.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Klinik Forskning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Blev afhentet i forhal. [].	I meget høj grad
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	I høj grad

	ansat] (ikke at forklejne). NN var hendes navn.	
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 udtrukket, 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	I nogen grad

glukosedrop.

- |   |    |  |                       |
|---|----|--|-----------------------|
| ✎ | 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 |

## Afdeling For Hjertesygdomme












### Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Klinik Holter	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Hjerteafdelingen er utrolig professionelle. Tak.	I meget høj grad
11	Dette skema er vist ikke relevant for mig!	Ikke relevant for mig
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] Metopolo1 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, 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. | I nogen grad     |
| ✎ | 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        |

## Afdeling For Hjertesygdomme

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Klinik Holter	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Det var en teknisk fejl. Holter monitoren gik tør for strøm næste morgen.	Ja
 6	Der har været to gange, hvor mine tider har været forkerte (på sygehuset)!	Ja
 7	De hygiejniske principper blev ikke fulgt, da der blev opbevaret apparater på gulvet.	Ja
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 tid 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

## Afdeling For Hjertesygdomme




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

ID	Kommentarer - Klinik Holter	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Min kontaktperson NN er jeg er høj grad meget tilfreds med. Det er uvurderligt at komme til en, som kender hele mit sygdomsforløb, så vi ikke skal starte forfra, hver gang! Desuden har jeg et forbilledligt samarbejde med sekretær NN. Hun er i mine øjne et stort aktiv for jeres organisation! [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
4	Det bliver svært at gøre det bedre i Ambulatoriet på Hjersteklinikken på Skejby. Top professionelle. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Fantastisk afdeling med styr på det hele og altid smilende personale :-). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Jeg var ret imponeret over, hvor nemt det var at tale med personalet. De brugte ingen fine ord. De talte "nede på gulvet", så det var til at forstå, hvad de snakkede om. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
3	Jeg var tilfreds med forløbet. []	Uoplyst
11	Jeg kommer kun på ambulatoriet på grund af, at min pacemaker skal kontrolleres hvert halve år. Alt går som planlagt, stille og roligt, hurtigt ude igen! [Kvalitet i behandling]	Ved ikke
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. Rigtig 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	I høj grad

	det nu skulle være sådan. [Relationer til personale/Pleje]	
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 måde kan jeg godt lide. [Kommunikation og information]	I meget høj 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 tjek 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	I nogen grad



	dag før, ødelagde en hel masse. Vi har dog selv igen fået medbestemmelse i forhold til ny operationsdato. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	
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 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]	Ikke relevant 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 ug, 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.<br>[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
|  67 | Jeg synes personalet gør deres bedste.                                   | Uoplyst |

