

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hjerter medicinsk Ambulatorium Herning  
Medicinsk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest



09-05-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	407
Besvarelser fra afsnittets patienter:	285
Afsnittets svarprocent:	70%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.



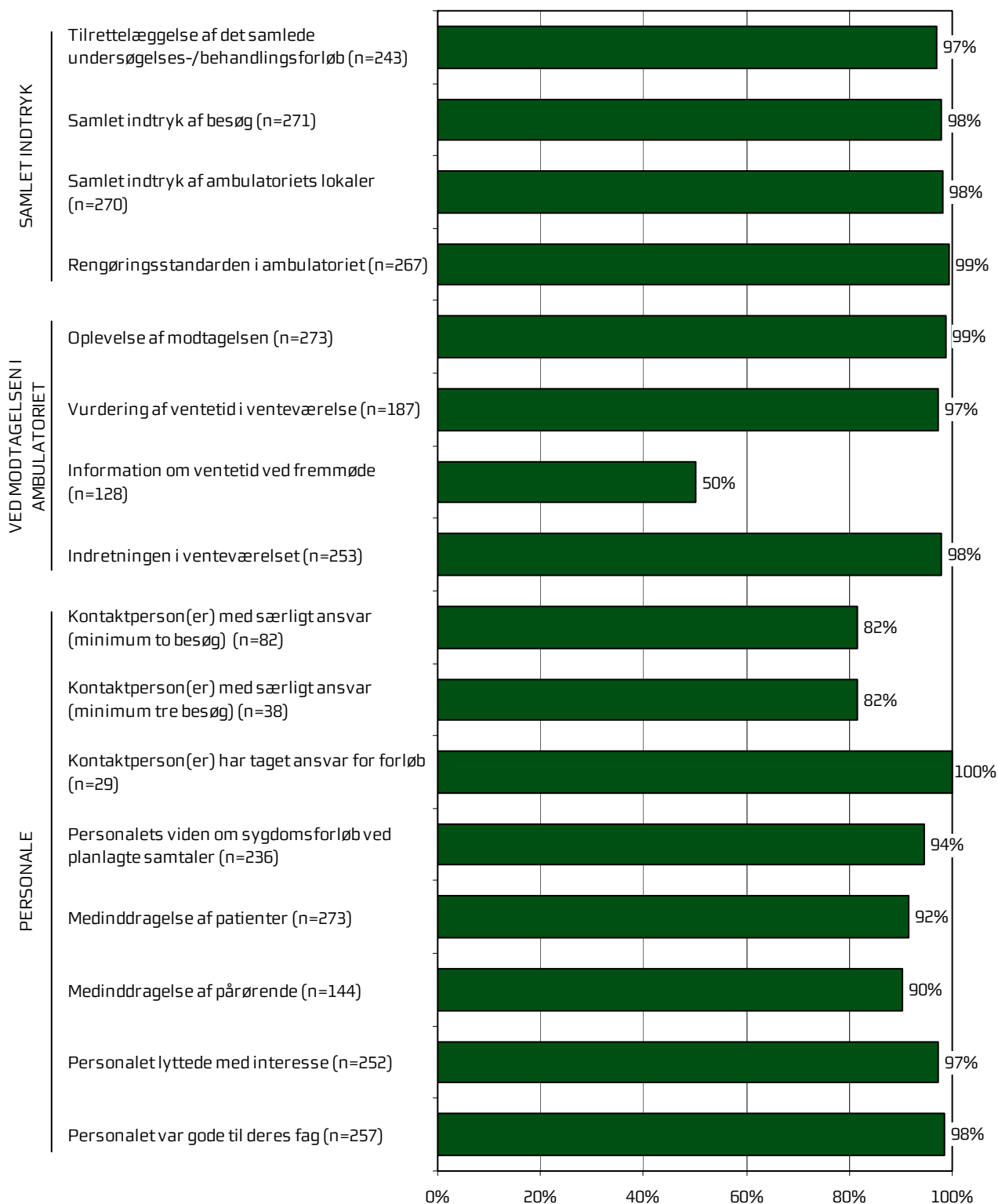


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

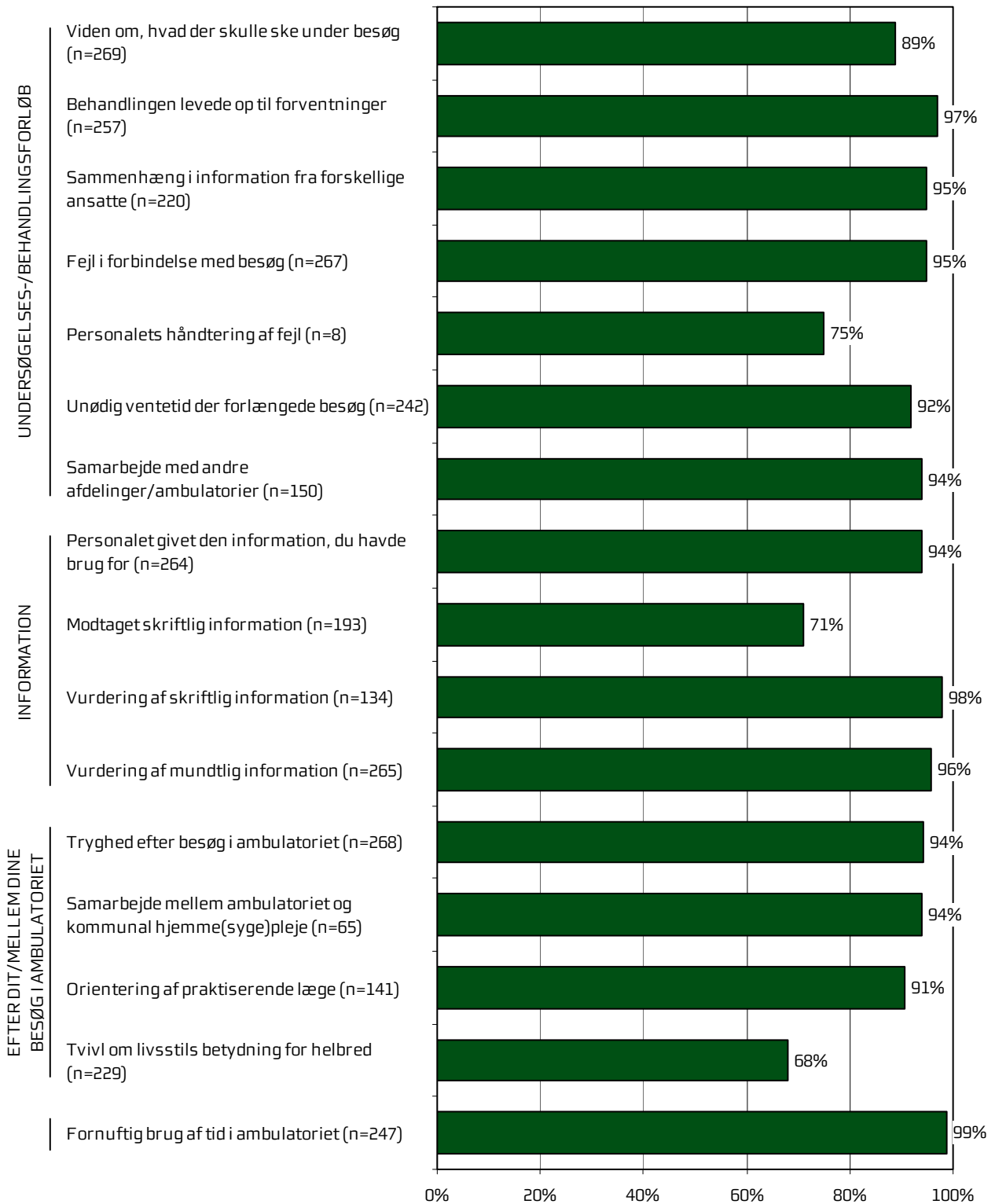
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Hjerteambulatoriet, Herning, Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning

2009-tallet er for: Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning, Kardiologisk Laboratorium, Herning

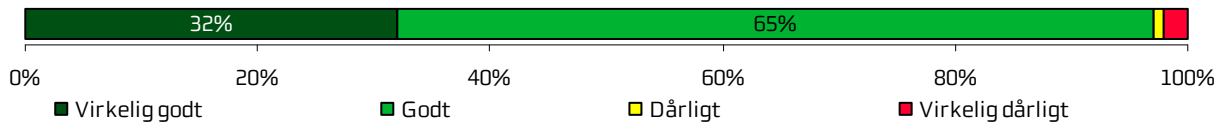
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

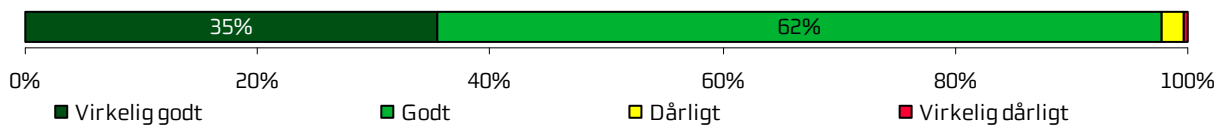
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

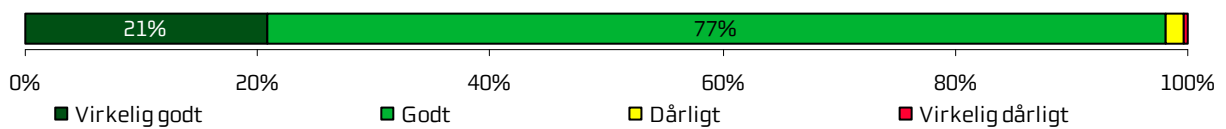
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=243)



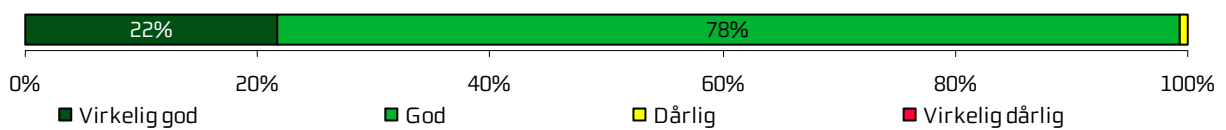
Samlet indtryk af besøg (n=271)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=270)



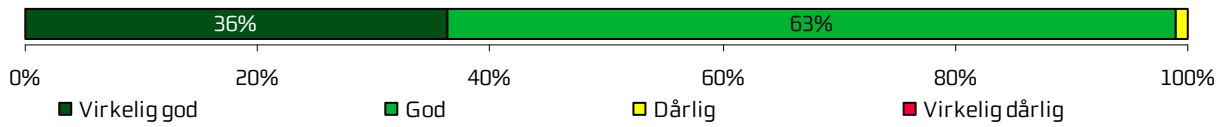
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=267)



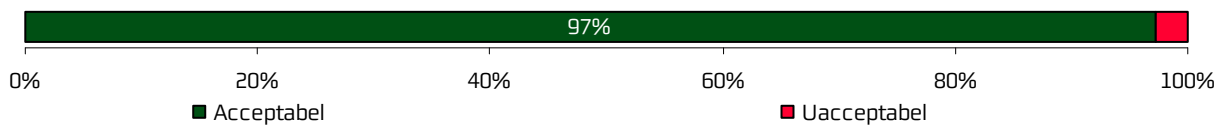
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	96 %	97 %	100 % *	91 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	96 %	100 % *	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	97 %	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=273)



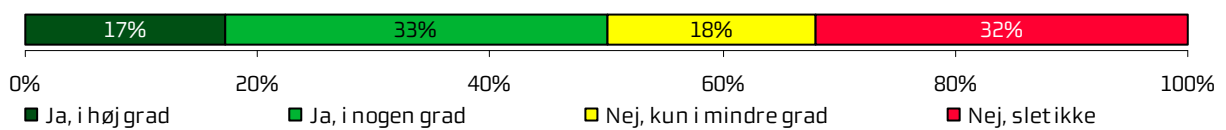
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=187)



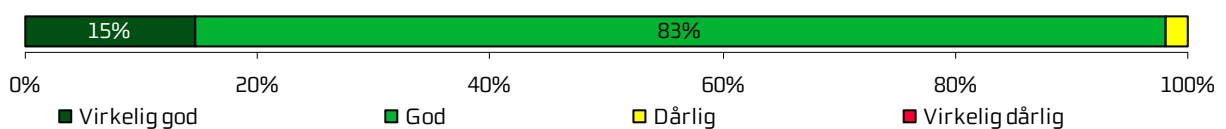
Længde af ventetid i venteværelse (n=258)



Information om ventetid ved fremmøde (n=128)



Indretningen i venteværelset (n=253)

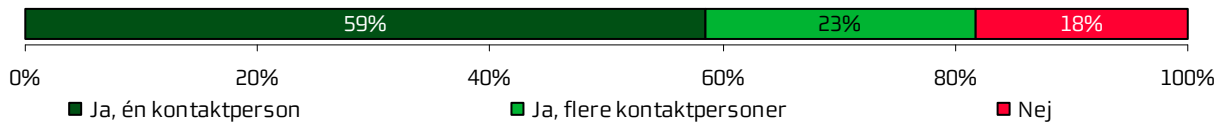




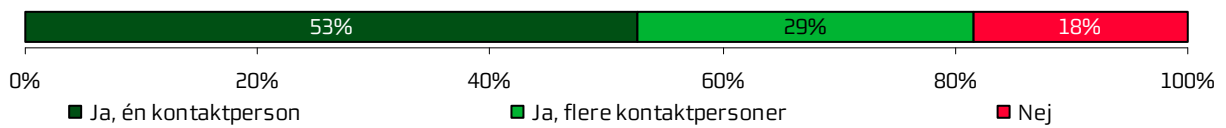
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	94 %	-	100 % *	86 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	50 %	53 %	54 %	61 %	22 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	98 %	96 %	93 % *	99 %	67 % *	86 % *

## Personale

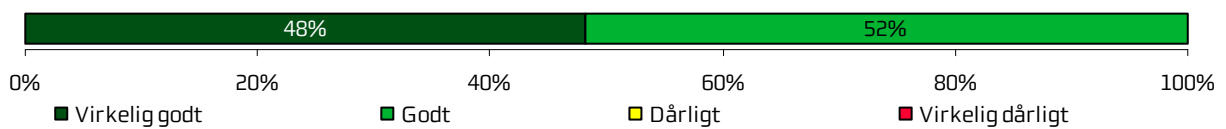
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=82)



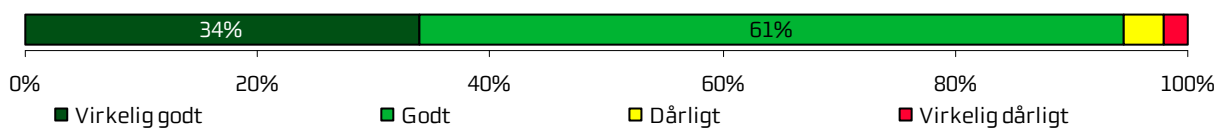
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=38)



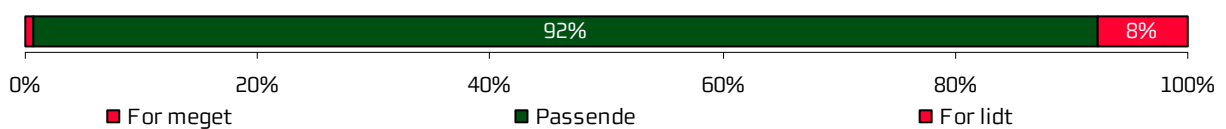
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=29)



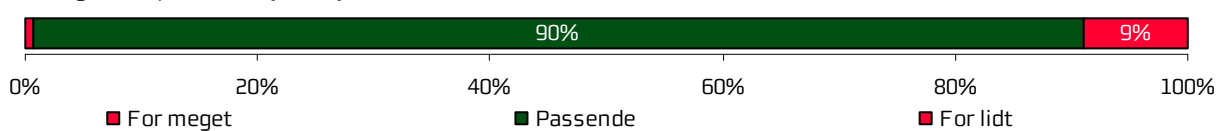
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=236)



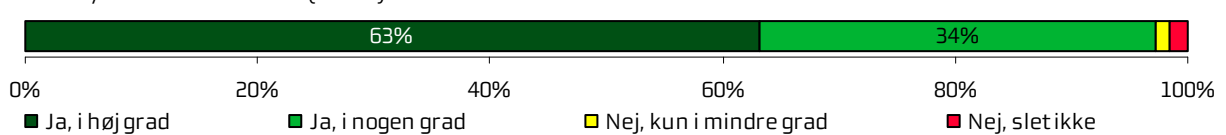
Medinddragelse af patienter (n=273)



Medinddragelse af pårørende (n=144)



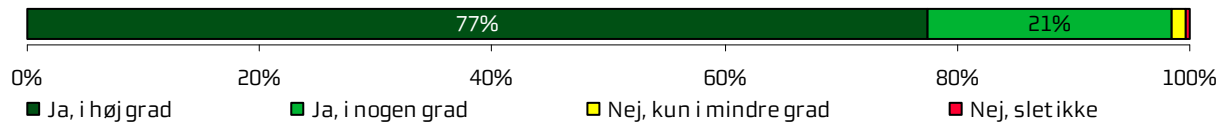
Personalet lyttede med interesse (n=252)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	82 %	91 %	81 %	95 % *	68 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	86 %	-	98 % *	78 %	87 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	96 %	94 %	99 % *	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	95 %	96 % *	98 % *	87 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	92 %	87 %	99 % *	82 % *	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	96 %	96 %	100 % *	94 % *	96 % *

## Personale (fortsat)

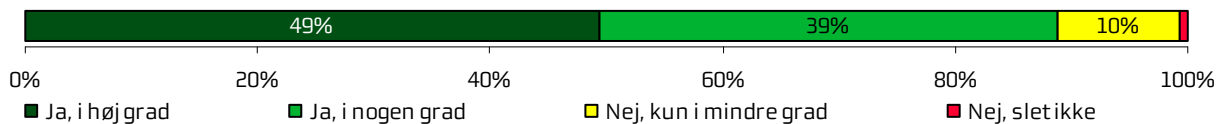
Personalet var gode til deres fag (n=257)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	100 %	100 % *	95 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=269)



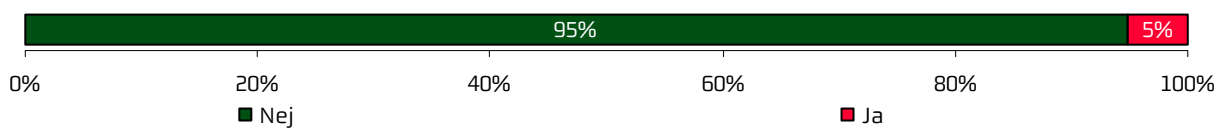
Behandlingen levede op til forventninger (n=257)



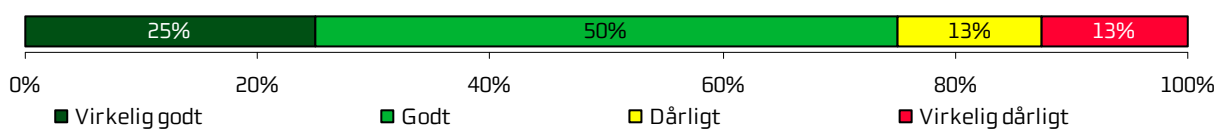
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=220)



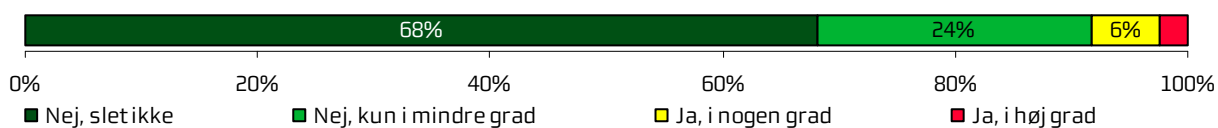
Fejl i forbindelse med besøg (n=267)



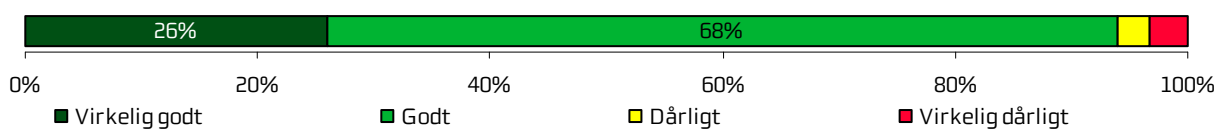
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=242)



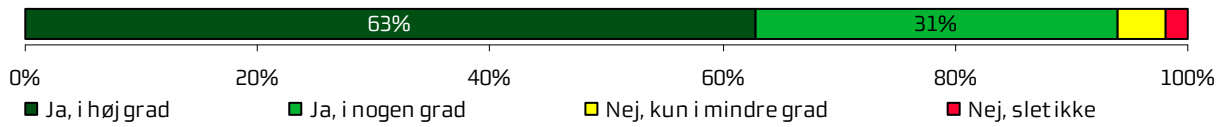
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=150)



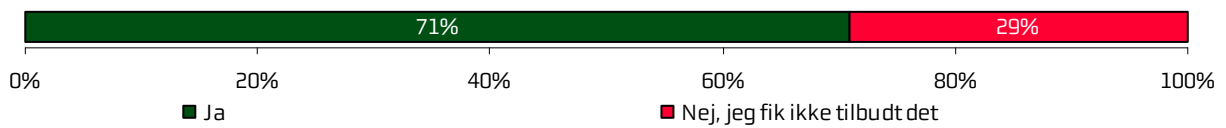
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	92 %	95 % *	100 % *	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	97 %	95 %	99 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	96 %	99 % *	91 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	93 %	-	99 % *	88 % *	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	73 %	-	93 %	66 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	90 %	92 %	96 % *	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	94 %	96 %	99 % *	88 % *	94 % *

## Information

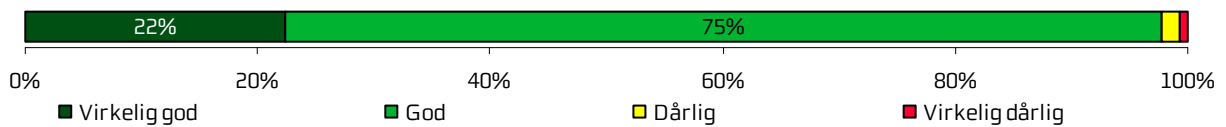
Personalet givet den information, du havde brug for (n=264)



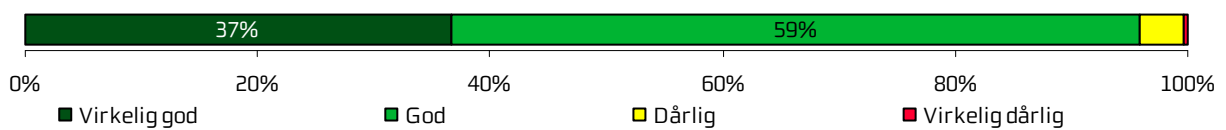
Modtaget skriftlig information (n=193)



Vurdering af skriftlig information (n=134)



Vurdering af mundtlig information (n=265)

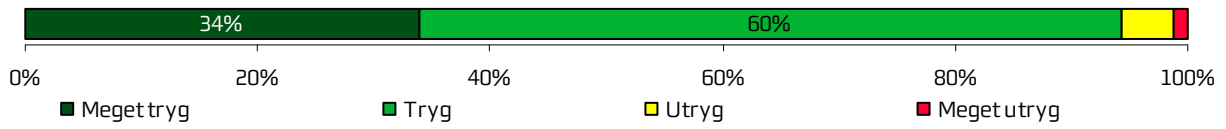




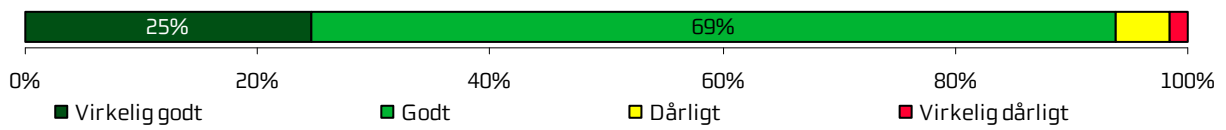
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	98 % *	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	71 %	72 %	-	97 % *	58 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 %	93 %	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	97 %	99 % *	92 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

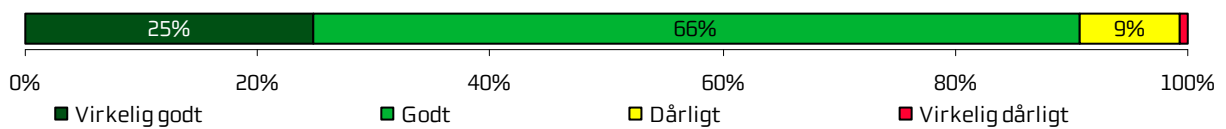
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=268)



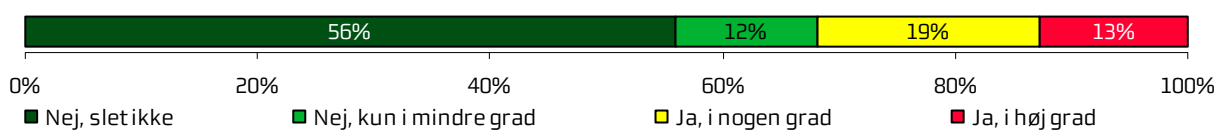
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=65)



Orientering af praktiserende læge (n=141)



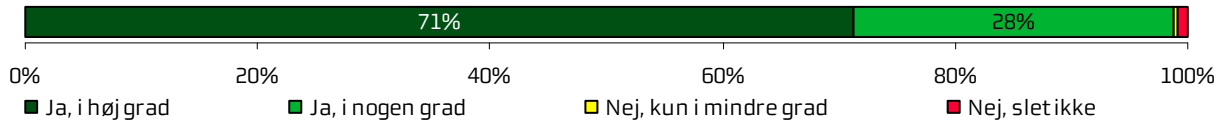
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=229)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	95 %	99 % *	87 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	93 %	96 %	100 % *	82 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	92 %	91 %	95 %	69 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	68 %	72 %	70 %	84 % *	62 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=247)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	99 %	97 %	99 %	92 % *	96 % *



## 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.

## Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	Modtagelsen
4	Jeg blev indkaldt på afbud.	Virkelig god
5	[I sommers] blev jeg akut indlagt på et sygehus med hjerte problemer. [Et par dage senere] blev jeg udskrevet til indlæggelse i Herning. Efter indlæggelse fik jeg overvågning installeret og sygeplejersken sagde, at der kort efter ville komme en fra afdelingen for at tale med mig. Da min mand senere kom til afdelingen var der endnu ikke kommet en sygeplejerske, og min mand søgte at kontakte en sygeplejerske på stuen, men hun sagde, at hun ikke havde noget med mig at gøre og ville endog ikke tage imod en fremstrakt hånd til hilsen fra min mand. Efterfølgende søgte min mand på vagtstuen at få en kontakt, men fik besked på, at det kun ville vare kort tid, før der ville komme en sygeplejerske. Da der var middag, var der ingen, der fortalte mig, hvor jeg kunne få mad. Efter vagtskiftet kontaktede min mand igen vagtstuen, hvor en ansat sagde, at der snart ville komme en for at tale med mig. Da der var gået halvdagen mere gik min mand hen på vagtstuen og rykkede endnu engang. Først [om eftermiddagen] kom der en sygeplejerske, der fortalte, at der var travlhed på afdelingerne. Da jeg skulle udskrives [et par dage senere] gentog det hele sig endnu engang. Der skulle komme en læge for at udskrive mig om formiddagen, men der skulle gå langt hen på eftermiddagen før der kom en. Min mand havde rykket gentagne gange for at få at vide, hvornår jeg kunne udskrives. Først da han på vagtstuen sagde, at nu kørte han hjem med mig, kom der gang i det. [Om eftermiddagen] dukkede en vranten læge op og sagde, der var travlhed på afdelingen, og at han først skulle se til de døende. I det hele taget har opholdet på afdelingen (i modsætning til det første sygehus) givet mig indtryk af, at afdelingen mangler ledelse og struktur. Senere har jeg fået det bekræftet af andre, der har været indlagt i Herning.	Dårlig
8	Meget fin behandling.	Virkelig god
9	Professionel og kompetent.	God
11	Varm modtagelse af kendt personale (sygeplejerske).	God
12	Professionel og meget venlig modtagelse.	Virkelig god
15	Jeg kom lidt før min aftale og blev afhentet af sygeplejersken til tiden. (Det er positivt).	God
17	Det var it-systemet, der var i uorden. Det kan personalet ikke gøre ved.	God
29	Intern travlhed skyggede for noget af opmærksomheden overfor patienten.	God
33	Yderst god.	Virkelig god
35	Jeg fik sat hjertebåndoptager på. Hurtig og effektiv ekspedition.	Intet svar
36	De tog rigtig godt imod mig!	Virkelig god
41	Det var en læge, som var svær at forstå.	God
42	Ved det første besøg havde jeg en tid [om morgenen] og fik en meget positiv opfattelse af ambulatoriet/personalet.	God
52	Blev akut indlagt. Lå i et døgn på akutafdeling og fik [foretaget diverse undersøgelser]. Havde fået ny hjerteklap [m.m.] [nogle uger inden]. Havde været hjemme, men havde fået infektion. Det var så lungebetændelse, men efter et døgn [kom jeg] på Hjertemedicinsk i [nogle] dage.	God
53	Jeg ville ønske, at personalet informerede, hvis der var forsinkelse. Har ved selvsyn oplevet, at ældre mennesker har ventet i mange timer uden at blive kontaktet.	God
54	De tog hånd om det hele.	Virkelig god
55	Jeg har kun én anke. Jeg ville gerne inden undersøgelsen have vidst, at jeg ville komme til at svede meget. Bortset fra det, var min oplevelse, at de var professionelle, dygtige og vedkom-	Virkelig god



	mende!	
✎	56 Blev indlagt akut med ambulanceudrykning.	God
✎	59 Det er dejligt at komme ind til personale, som smiler, og altid er høflige og positive.	God
✎	60 Jeg har været rigtig godt tilfreds med behandlingen hele vejen igennem.	Intet svar
✎	63 Første gang, jeg var der, var der ingen sygeplejerske til stede. Det fandt jeg først ud af efter [et par] timers ventetid. Anden gang var ok.	God
✎	66 Yderst venlig og hjælpsom modtagelse.	Virkelig god
✎	69 Jeg har været der to gange. Begge gange har vi først talt med en, når jeg blev kaldt ind [].	Dårlig
✎	72 Fin modtagelse og svar på mine spørgsmål.	Virkelig god
✎	77 De vidste, hvad de skulle, og var meget rolige.	Virkelig god
✎	79 Jeg vil gøre det kort og give ud hele vejen igennem. Mødte kun venlige og omhyggelige mennesker. Tak for det.	Intet svar
✎	81 Ingen til at modtage. Skulle selv finde en medarbejder og spørge, hvor jeg skulle være. Tror, at jeg var blevet glemt. Derefter lang ventetid, inden jeg selv måtte henvende mig til forskelligt personale, der ikke lige kunne fortælle, hvornår jeg kom til.	Dårlig
✎	84 Meget flinkt personale.	Virkelig god
✎	88 Jeg var i tvivl om, hvor jeg skulle gå hen.	God
✎	90 Indbydende venteværelse.	God

## Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning

### Hvilke(n) fejl oplevede du?









ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
18	Jeg kunne ikke vågne af narkosen.	Intet svar
22	De [] første gange, jeg var til undersøgelse, synes jeg, at lægen overdrev meget, så jeg tog hjem meget bekymret. Jeg sagde det til de ansatte, da jeg mødte [næste] gang.	Intet svar
29	Modstridende oplysning fra kontaktpersonen i ambulatoriet og læge om virkningen af de indsatte stents, og hvordan stentsene ville fungerer på længere sigt.	Intet svar
44	Mit doseringskema var ikke korrekt udfyldt, men jeg ringede bare til kontaktpersonen, da jeg selv er meget opmærksom på medicinen.	Godt
45	1. Lægen sad med den FORKERTE journal og betvivlede ud fra det, kun kunne se, at jeg havde fået taget blodprøver, hvilket jeg imidlertid havde. 2. Jeg blev fejlagtigt efterfølgende indkaldt til en risikofyldt undersøgelse, som jeg havde aftalt med lægen, at jeg ikke skulle med til. 3. Fejldiagnose i udskrivningsbrevet til egen læge.	Intet svar
54	Vi ved ikke, om det er en fejl, når de ikke ved, om de har fået det hele [af kræften] med, så derfor skal [patienten] derind IGEN. ELLERS ER ALT I ORDEN.	Intet svar
62	Sløset blodtryksmåling med misvisende resultat.	Virkelig dårligt
64	Jeg fik tre breve med forkert lægehus. Men trods det, at jeg ringede til Herning, og at de beklagede fejlen, kunne det åbenbart IKKE rettes. For i det sidste brev var der inde i brevet et mig ukendt mandsnavn.	Intet svar
70	Sagt til mig: Vi kontrollerer [et specifikt parameter], og hvis dette er under [en vis grænse], kan vi standse [behandlingen]. Hvis den er forhøjet, anbefales fortsat [behandling]. Der sendes brev til mig. JEG HAR IKKE MODTAGET BREVET. Kontaktede min praktiserende læge []. [Målet for parameteret] er under [den angivne værdi], ophørt med [behandling] [].	Dårligt
78	Brev sendt [flere] måneder efter besøg. Har fået forklaring, at det var pga. opstart.	Godt
82	Under mit sidste besøg skulle der sættes tid af til [operation]. Ny sygeplejerske! Hun gav mig tid til ny kontrol om et halvt år. Jeg har fået fjernet [udposning] ved fejl ved [operation].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
85	Det var tilfældige omstændigheder. Der var nedbrud på skærmen, og jeg skulle undersøges [], inden jeg kunne komme for. Det kunne de jo ikke gøre for.	Virkelig godt
88	Da jeg skulle have lavet [ultralydsscanning] var der tvivl om mine tal var gemt, og den skærm hvor man skulle følge med virkede ikke.	Godt

## Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
2	Jeg er ALDRIG blevet set/undersøgt af den samme læge mere end én gang. Lægen denne gang (og sidste gang) vidste ikke, jeg har fået foretaget [undersøgelse] på andet sygehus, selvom det er Herning, der har henvist mig til det! Har fået foretaget [scanning] (bestilt af Herning) på andet sygehus for mere end to år siden, som jeg aldrig har fået svar på trods flere opkald.	Dårligt
10	Det forløb planmæssigt.	Godt
15	Jeg synes, vi kom hele vejen rundt. Resultatet af blodprøver, det medicinske, min historik, og hvad der skal ske fremover. God konsultation, godt personale, læge og sygeplejerske.	Godt
16	Samme dag KAG og ekkokardiografi. Alt omkring KAG'en var var yderst tilfredsstillende.	Godt
23	Jeg havde i forvejen bedt om at få [medicindosering] yderligere nedsat. Derfor blev jeg indkaldt til samtale, men der skulle ikke ændres ved medicineringen.	Godt
29	I det store og hele føler jeg mig betryggende varetaget.	Godt
37	God.	Godt
38	Ventetiden efter behandlingen var for lang inden forløbet og resultatet blev oplyst.	Intet svar
42	Ved andet besøg: Kontorpersonalet ved modtagelsen kunne blot konstatere, at min tid var aflyst. En kort samtale med en læge kunne måske have rettet op på misforståelsen, men det var der jo ikke afsat tid til, hvorfor det ikke kunne lade sig gøre.	Dårligt
44	Jeg har kommentar til, at ventetiden til kontrollen var for lang (cirka fem måneder) fra min læge sendte en forespørgsel om medicinen, da jeg havde en del bivirkninger.	Godt
46	Det er for dårligt, at når jeg ved uskrivelse fra min indlæggelse [med blodpropper] får at vide, at jeg skal til EKKO efter [et par] måneder, og så går der [NÆSTEN ET ÅR]. Det er bare ikke acceptabelt. Jeg har kontaktet Medicinsk Dagafsnit flere gange, får BARE at vide, at MAN har travlt og er lagt under andet sygehus. Det KAN jeg ikke bruge til noget.	Godt
50	Det er noget vildledende, at man kommer ind til forskellige læger, og de har hver deres mening. Så [man selv skal se], hvad man synes, der passer bedst til det, man tror.	Godt
51	Havde lidt ventetid - det var et "akut" besøg, og der skulle findes en læge til at vurdere undersøgelse.	Virkelig godt
54	De tog hånd om det hele.	Virkelig godt
59	Én ting som slog mig gang på gang: syntes, lægerne tog mig virkelig seriøst og lyttede til, hvad jeg fortalte. Selvfølgelig fik man lov til at vente, måske lidt ekstra indimellem, men det er der forståelse for.	Virkelig godt
61	Fra starten af var der to forskellige sygeplejersker, som ikke havde samme mening om kosten.	Godt
62	Kunne ikke finde mine datoer. Man mente, jeg var på den forkerte side af et eller andet tidsmæssigt.	Godt
66	Hovedindtrykket/indtrykkene fine.	Virkelig godt
68	Dejligt betryggende med den hjælp/støtte og gode informationer. Dernæst altid venlighed og besked om, at man gerne måtte ringe til afdelingen om støtte eller med spørgsmål.	Virkelig godt
69	Jeg skulle have været til pacemakerkontrol efter [nogle] måneder, men der gik [dobbelte så mange måneder], inden jeg blev indkaldt.	Godt
72	Der var ekspertise. Var i gode hænder.	Virkelig godt

## Bilag 1











- |  |  |               |
|--|--|---------------|
|  73 | Jeg var meget tilfreds med det hele.   | Godt          |
|  82 | Har den senere tid haft trykken for brystet. Både sygeplejerske og lægen henviste til min egen læge?   | Godt          |
|  85 | Der er en rigtig god atmosfære omkring én.   | Virkelig godt |
|  87 | Mit besøg på Hospitalsenheden Vest vedrører forsøg [].   | Virkelig godt |
|  88 | Det var et rigtig sødt personale jeg mødte, som tog mig alvorlig under forløbet.   | Godt          |
|  89 | Jeg ventede fastende på at få stød fra [om aftenen] til tidligt næste aften. Og fik først drop, da min datter sagde, at jeg var meget svag efterhånden (om eftermiddagen). | Godt          |
|  90 | Vi har før benyttet sen undersøgelse, hvilket er fint, da det kan lægges uden for pårørendes arbejdstid.   | Godt          |
|  91 | Jeg kan godt lide, at det er den samme hver gang. Synes jeg er super.  | Virkelig godt |

## Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Vi har rettet telefonisk henvendelse angående journaler, men har ikke modtaget noget.	Godt
2	Har fået at vide ved allerførste besøg, at jeg nok skulle have livslang medicinsk behandling eller i hvert fald en MEGET LANGSOM nedtrapning, hvilket også var beskeden fra sygehuset. Ved denne kontrol mente lægen, at jeg kunne stoppe med AL medicin med det samme... Utrygt...	Dårligt
3	Lægen kunne være svær at forstå.	Godt
7	Jeg har endnu ikke hørt resultatet fra min undersøgelse.	Godt
8	For lang tid med skriftlig tilbagemelding. Der må være en stor pukkel hos sekretær.	Godt
9	Dækkende for mig.	Godt
10	Ingen skriftlig henvendelse fra jer. Havde fået en tid året før af sygeplejersken. Ringede og fik tiden bekræftet.	Godt
15	Jeg modtager et brev i god tid, så jeg kan få taget to sæt blodprøver, inden jeg kommer. Så vil jeg modtage et nyt brev med den planlagte undersøgelse.	Godt
16	Information til ekkokardiografi var ikke tilfredsstillende (usammenhængende), da lægen talte i telefon ind midt i information. Lægen havde ingen kontakt med mig som patient. Talte også i telefon midt i undersøgelsen. Virkede helt mærkeligt. Lægen havde svært ved at kommunikere med mig.	Godt
20	Havde problemer med kommunikationen.	Virkelig godt
21	Blev indlagt efter undersøgelsen.	Godt
31	Når jeg ikke helt forstod lægen, [var sygeplejersken dygtig til at hjælpe].	Virkelig godt
34	Det var en læge, som var svær at forstå!	Godt
37	God information.	Godt
40	Jeg blev indkaldt to måneder senere til kontrol [], end det var planlagt [], men efter telefonopkald til andet sygehus var jeg helt rolig ved det. Men jeg havde forventet at blive orienteret om det, når planerne bliver udsat.	Virkelig godt
42	Ved besøget [i efteråret] [] fik jeg al nødvendig information.	Dårligt
45	Udskrivningskort til egen læge var mangelfuld og fejlagtig.	Dårligt
48	To læger så på den strimmel, der kommer ud af maskinen, og så tilkaldte de en tredje læge. Den tilkaldte [læge] og de [to] andre talte om, at der var noget, der manglede. "Se her", sagde den ene af lægerne, "der mangler noget på et langt stykke i strimlen, men her kommer det igen". Jeg spurgte, hvad det betød, og fik at vide, at alt var i orden.	Godt
51	Jeg er gammel, og det er overvældende med alle de papirer og informationer, man får før første besøg.	Virkelig godt
53	Vældig godt tilfreds. Oplysningerne givet på et sprog, som alle forstår, og i en god og hjertelig atmosfære.	Godt
57	To første besøg ved læge, som var svær at forstå. Tredje besøg ok.	Godt
59	Synes, man fik en god behandling. Bør også tænke på alle de personer, der kommer igennem systemet.	Virkelig godt

## Bilag 1

	62	Intet var fast, jeg var i et opklarende forløb.	Godt
	67	Manglede information om, hvor tit man skal have kontrolleret kolesterol og blodtryk ved egen læge.	Godt
	68	Forklaringen var god. Dernæst vidste vi, at der ville gå information til egen læge og hjemmesygeplejersken. Dette var betryggende.	Virkelig godt
	76	Alt for lang ventetid før indkaldelse til kontrol. Jeg ventede næsten et år.	Godt
	77	Den var relevant for min sygdom.	Godt
	80	Der bør være en læge tilstede, som patienten kan stille spørgsmål til angående sygdommen.	Godt
	81	God af lægen.	Godt
	82	Normalt har jeg været tryk. Denne gang - ny sygeplejerske. Hun kendte slet ikke til min situation! Tilkalder en læge, som heller ikke kender min situation. Føler de taler hen over hovedet på mig!	Godt
	89	Jeg var blevet lovet hjælp, når jeg kom hjem. Men blev ikke vasket de første tre dage.	Godt
	90	Lægen, der undersøgte, var meget kompetent og talte i et sprog, der kunne forstås.	Godt

## Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
2	Havde fået at vide, at jeg skulle følges nøje i nedtrappingsfasen. Skulle have været til kontrol [i sommer]. Ringede og spurgte [et par måneder senere], og kom først til to og en halv måned senere end planlagt, og kun fordi jeg selv henvendte mig! Fik at vide, at der var ventetid på ca. 100 uger! Men fik lov til at komme på en "akut"-liste (ca. to uger senere).	Dårligt
8	Blev undersøgt omkring hjertesvigt, men fik ikke at vide, hvordan kosten (ernæringen) skulle være.	Godt
15	Jeg var alt i alt meget tilfreds med mit besøg.	Godt
26	Har været indkaldt til en kontrolundersøgelse én gang.	Intet svar
27	Meget tilfredsstillende!	Virkelig godt
42	Jeg ved stadig ikke, hvor kommunikationen mellem egen læge, afdeling, ambulatoriet og mig selv er gået fejl.	Dårligt
49	Det har været rigtig godt. På nær en gang. Da ventede vi i [under en time], men det er længe siden.	Virkelig godt
50	Sagde ja til genoptræning og har først hørt fra dem [for nylig]. Så regner man jo ikke med, at det bliver til noget.	Godt
58	Første gang, jeg var til undersøgelse, blev jeg sendt hjem med en kraftig forsnævring på [en blodåre], fordi andet sygehus ikke kunne tage mig. Det var jeg ikke så tryk ved, men det var ikke Herning Sygehus' skyld.	Godt
59	Der er kun godt at sige om Herning Sygehus.	Virkelig godt
61	En effektiv hjælp til rygestop kunne være ønskeligt! (Svært på egen hånd).	Godt
72	Træner ca. tre gange en time om ugen. Øje på vægten.	Virkelig godt
76	Når der er så lang ventetid ud over det aftalte, bør der sendes information ud til patienten.	Godt
80	Hjertelægen bør kontakte patienten under undersøgelsen, for at høre, om der er problemer!	Godt
83	Vi vil gerne takke en ung læge NN, som i [sommeren] (efter en del undersøgelser [gennem flere år]), kunne se, hvor meget jeg trængte til en hjerteoperation. Blev opereret [i vinteren].	Godt
89	Der var forskel på den information, jeg fik af ambulatoriet og den, jeg fik af sygeplejersken vedr. min medicin. Det gav forvirring omkring, hvad der var rigtigt.	Godt

## Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
2	Kunne godt tænke mig at blive undersøgt af den samme læge, så der er lidt sammenhæng i forløbet. Ville gerne have haft svar på min MR-scanning, som jeg har ringet om flere gange, og som jeg er blevet lovet. Ville gerne have en oplevelse af, at lægen er forberedt på mit besøg, og at det ikke er mit ansvar at oplyse om, hvilke undersøgelser og behandlinger, jeg har været til, og som de selv har ordineret! Var noget utryk ved nedtrapning af medicin. Ville gerne have sikkerhed om at komme til kontrolscanning om et halvt år, men nej.	Dårligt
6	Der så sådan ud, at den dag var der kun en læge. Hun havde meget travlt med at vejlede de andre personaler om patienter, og det kunne påvirke hendes fagligt vurdering af min sygdom ved undersøgelsestidspunktet. En anden lille bemærkning: Jeg er altid blevet undersøgt på et andet sygehus, og det er vigtigt for mig, at der er samarbejde mellem læger i de to afdelinger i forhold til min sygdom og videre foranstaltninger.	Godt
13	<input type="checkbox"/> Jeg vil gerne meddelelse, at jeg fik en god behandling <input type="checkbox"/> . Jeg har kun været der én gang, og det var kortvarigt.	Intet svar
14	Det var en god ting at blive tilbudt kaffe i ventetiden.	Godt
15	Der var ingen ventetid, så kaffen måtte jeg springe over (en lille spøg, ment positivt).	Godt
16	Information, omsorg mv. og behandlingen (KAG) var meget professionel og af høj kvalitet. Fik at vide, at jeg ville få brev med information om KAG. Har ikke modtaget dette.	Godt
24	Det er rigtig godt med kun EN kontaktperson. Kontaktpersonen var rigtig god til at forklare og besvare mine spørgsmål. MEGET kompetent. Det har været en meget positiv oplevelse.	Virkelig godt
25	Jeg har været meget tilfreds med behandlingen, dog savnede jeg hjælp ved hjemsendelsen. Eventuelt fra kommende hjemmepleje, der tilsyneladende ikke var orienteret om min hjemkomst. Specielt, da jeg bor alene.	Virkelig godt
27	ALT OK.	Virkelig godt
28	Det er meget fint, at der er en fra Røde Kors til stede. Og at der er både vand, saft, kaffe og frugt, hvis der er ventetid.	Godt
30	Alt i alt en positiv oplevelse.	Virkelig godt
32	De ringede og sagde, at der var et afbud. Helt perfekt.	Virkelig godt
37	Synes personalet tog hånd om mig.	Godt
39	Jeg var tilfreds.	Virkelig godt
42	Mine papirer/journaler var ikke blevet læst? [I foråret] blev jeg af egen læge NN1 <input type="checkbox"/> indlagt på Herning Sygehus på grund af meget høj puls. Først efter ca. ni timer fik jeg en samtale med en læge, som udskrev mig, og jeg forstod på hende, at jeg senere ville blive indkaldt til samtale/undersøgelse. Da jeg [fire måneder senere] stadig ikke havde hørt fra sygehuset, henvendte jeg mig til min egen læge, som skrev en henvisning til sygehuset i Herning. Herefter fik jeg indkaldelser til to undersøgelser [i efteråret]. Ved første henvendelse fik jeg udleveret en båndoptager, som jeg skulle gå med og aflevere igen efter [ca. en uge]. Mine anfald kommer meget forskelligt og er af meget forskellig varighed. Så netop den pågældende uge skete der ikke noget. Jeg fik så per brev besked fra NN2 om at henvende mig til egen læge, da undersøgelsen ikke havde vist noget. Men der stod intet om, at den anden undersøgelse <input type="checkbox"/> var aflyst <input type="checkbox"/> . Så stor var min forbavselse, da jeg erfarede dette ved henvendelsen. Jeg havde papirer/udskrifter med fra egen læge <input type="checkbox"/> , hvor jeg havde et længerevarende anfald <input type="checkbox"/> . Min egen læge har senere talt med læge på Herning Sygehus, og jeg skulle nu være henvist til andet sygehus. Jeg føler nu, at megen tid er gået med ventetider, fordi min journal ikke er blevet læst, eller der ikke er blevet afsat tid til undersøgelser og eventuelle opfølgende samtaler?	Dårligt



✎	43 Jeg har kun mødt tiltalende og venlige mennesker.	Virkelig godt
✎	45 Hurtige og effektive undersøgelser. For mange sjuskefejl!	Dårligt
✎	47 Som sådan er lægerne ok, men det kan være svært for ældre mennesker at kommunikere med disse.	Godt
✎	50 Det var dejligt, at man blev tilbudt kaffe og drikkevarer.	Godt
✎	58 Jeg synes, der er et rigtig flinkt personale på Herning Sygehus.	Godt
✎	59 Er tilfredsstillende.	Virkelig godt
✎	61 (Bedre:) Sørge for, at samtlige ansatte er til at forstå, så vi som patienter ikke behøver at bekymre os om forståelsesvanskeligheder inden vi bliver syge! (Godt:) Det var godt og betryggende, at jeg endte hos sygeplejerske NN. Hun var i stand til at tage de beslutninger, der skulle tages, og forklare hvorfor!	Godt
✎	62 Tør op. Spor efter snavsede klude.	Godt
✎	65 Jeg så kun en sygeplejerske og ingen læge. Og så blev der bestilt flere nye piller. Jeg fik ikke rigtig at vide hvorfor. Der var ligesom ikke tid til snak.	Godt
✎	66 Jeg var, har (altid) været, meget tilfreds!	Virkelig godt
✎	68 Altid fint og pænt. Der er drikkevarer. Dernæst venlig hjælp/opmærksomhed fra den [] frivillige hjælp.	Virkelig godt
✎	71 Jeg har været indlagt med en alvorlig cancer sygdom og [anden alvorlig sygdom]. Brændt to gange, så det er lidt svært. De har nok været dygtigst på Cancerafdelingen til at informere.	Intet svar
✎	71 Jeg synes ikke, lægerne har villet lytte til mig og høre om mine symptomer [].	Intet svar
✎	74 Jeg synes, at der gik for lang tid, inden min praktiserende læge fik besked fra ambulatoriet om f.eks. ændring af dosering af medicinen.	Godt
✎	75 Gav sig god tid. :-)	Virkelig godt
✎	76 Alt ok bortset fra ventetid før indkaldelse.	Godt
✎	80 Særlig godt var det, at sygeplejersken ville rette sig efter det, jeg fortalte.	Godt
✎	81 Et personale der havde alt for travlt. Jeg skulle selv henvende mig flere gange for at gøre opmærksom på, om jeg var glemt i systemet.	Godt
✎	86 Som patient havde jeg en usædvanlig god kommunikation i forløbet med læge/sygeplejerske. Den var spørgende, oplysende, venlig samt i et sprog, jeg kunne forstå. I mit tilfælde var det, om jeg skulle have pacemaker. Jeg tog hjem i en glad og opløftet stemning. En stor tak til teamet. Det kunne ikke være bedre. TAK.	Virkelig godt
✎	90 Undgå ventetid. At personalet er forberedte, har læst bare lidt i journalen før undersøgelsen starter.	Godt