

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hjerte - RRA

Medicinsk Afdeling M

Regionshospitalet Randers og Grenaa



12-04-2012

## **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:	348
Besvarelser fra afsnittets patienter:	224
Afsnittets svarprocent:	64%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske 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.



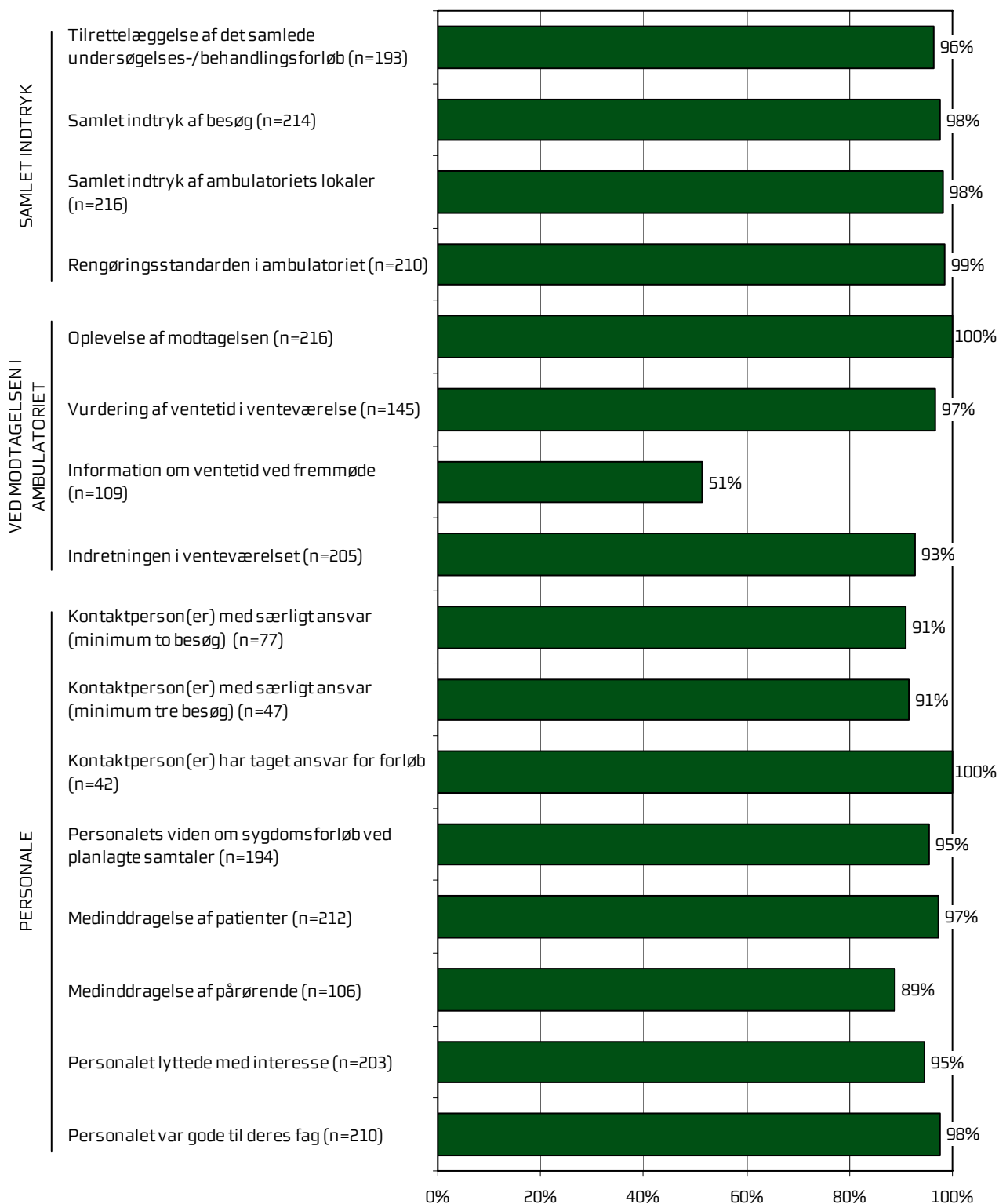


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

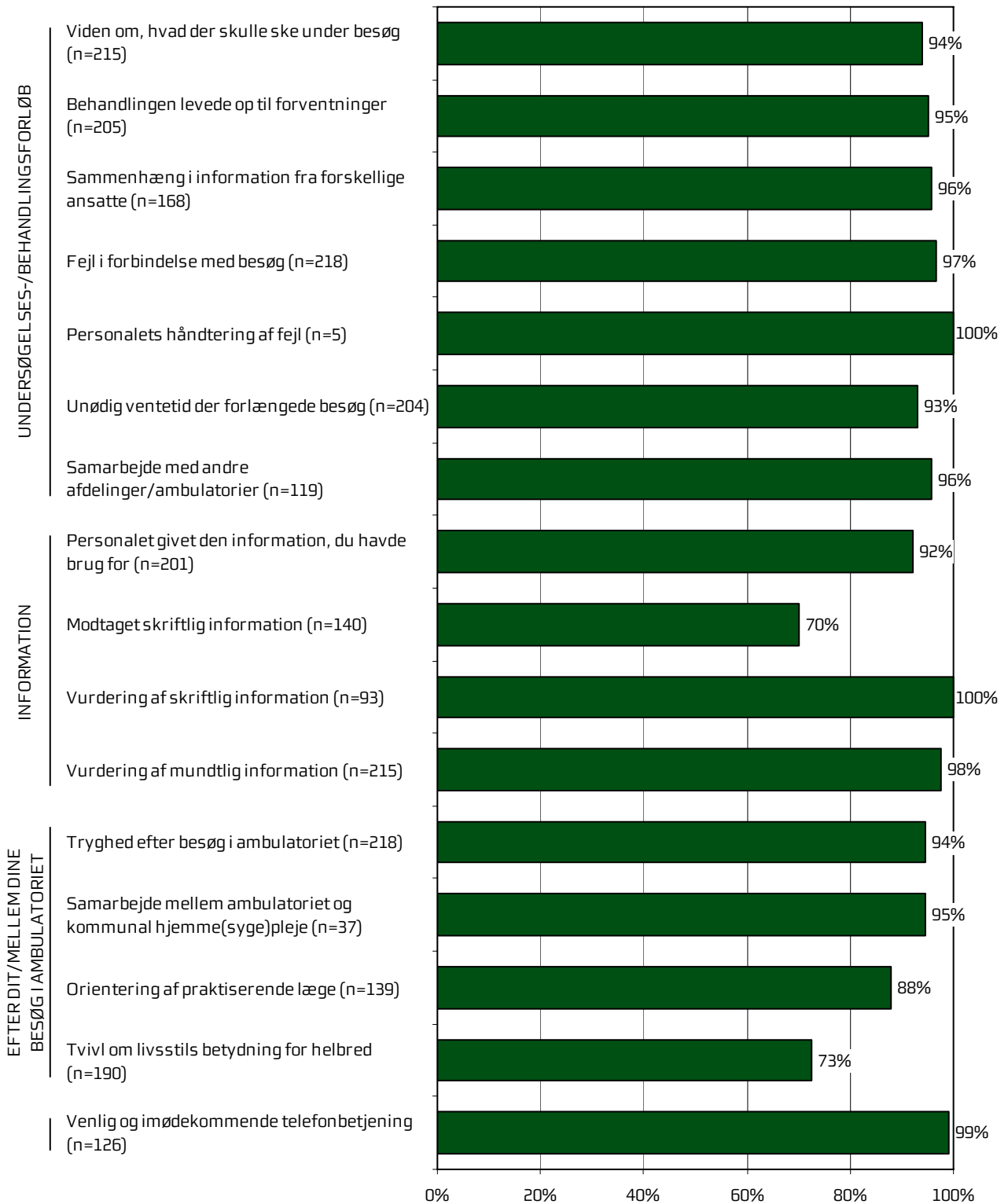
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Hjerteklinikken

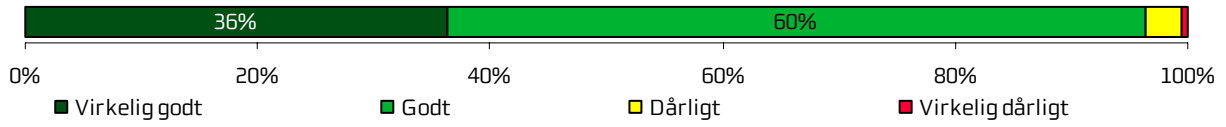
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

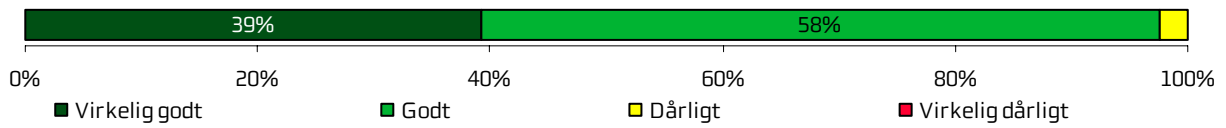
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

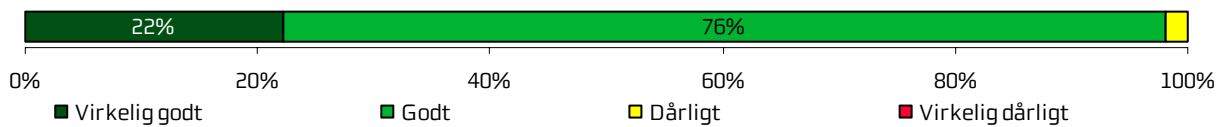
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=193)



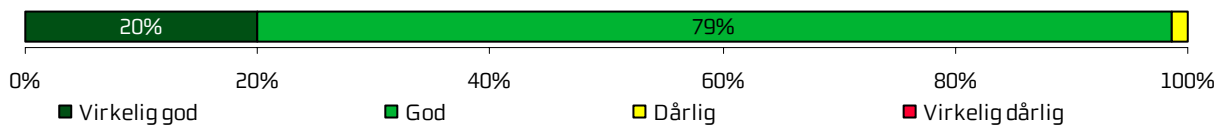
Samlet indtryk af besøg (n=214)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=216)



Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=210)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	98 %	94 % *	100 % *	92 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	96 %	100 % *	92 %	98 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	-	-	100 % *	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	96 %	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

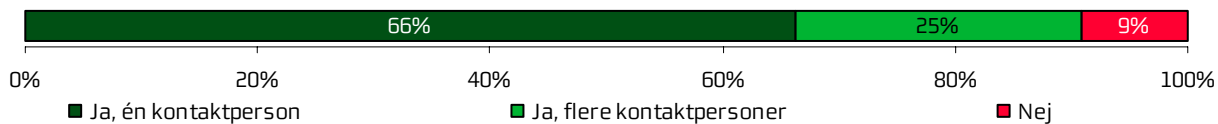




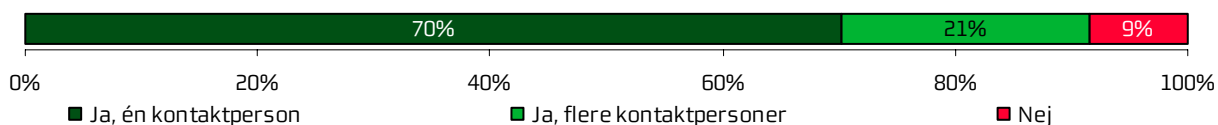
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	98 % *	100 %	96 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	96 %	-	100 % *	86 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	51 %	56 %	47 %	75 % *	24 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93 %	91 %	91 %	99 % *	82 % *	89 % *

## Personale

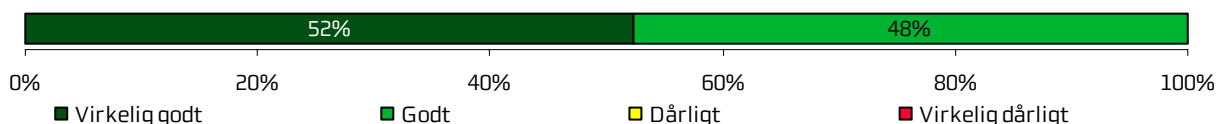
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=77)



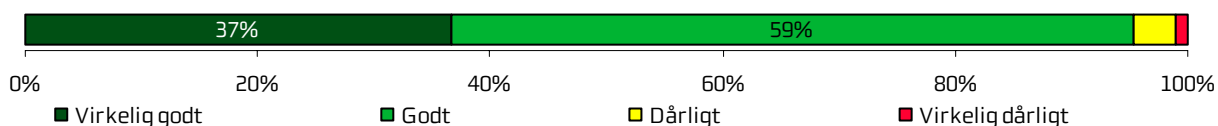
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=47)



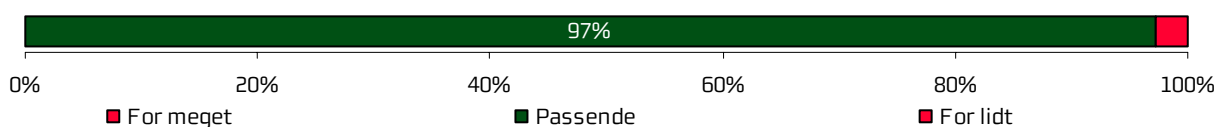
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=42)



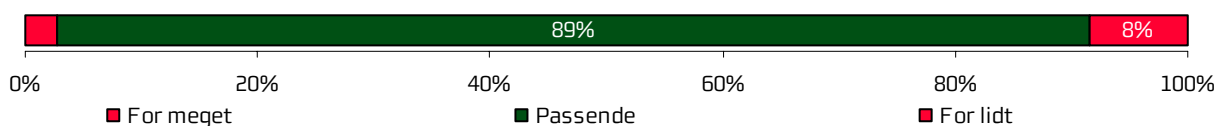
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=194)



Medinddragelse af patienter (n=212)



Medinddragelse af pårørende (n=106)



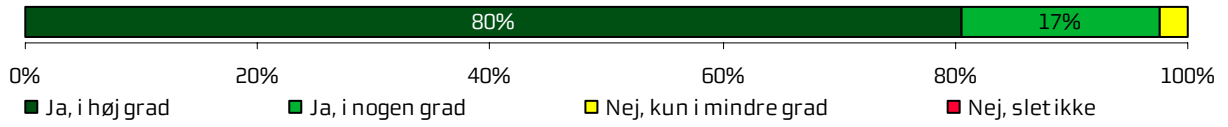
Personalet lyttede med interesse (n=203)



	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)	91 %	85 %	71 % *	100 % *	69 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	91 %	87 %	-	100 % *	73 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	94 %	93 %	100 % *	89 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	91 % *	94 % *	100 % *	92 % *	95 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	90 %	83 %	100 % *	83 %	90 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	97 %	93 %	100 % *	93 %	97 %

## Personale (fortsat)

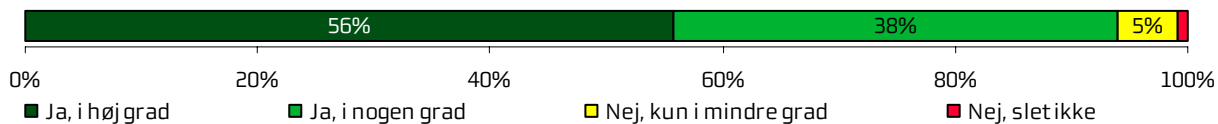
Personalet var gode til deres fag (n=210)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	99 %	100 % *	95 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

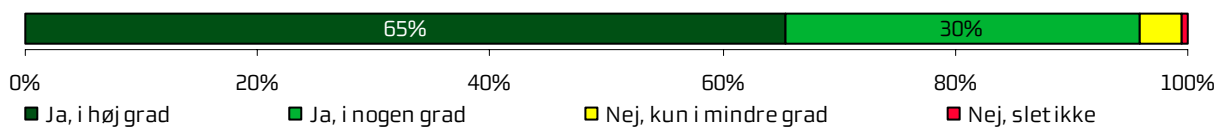
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=215)



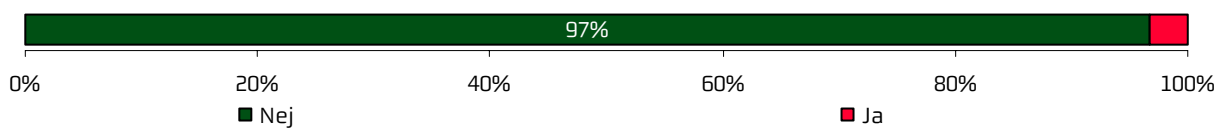
Behandlingen levede op til forventninger (n=205)



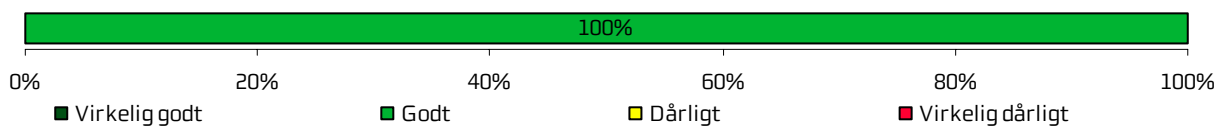
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=168)



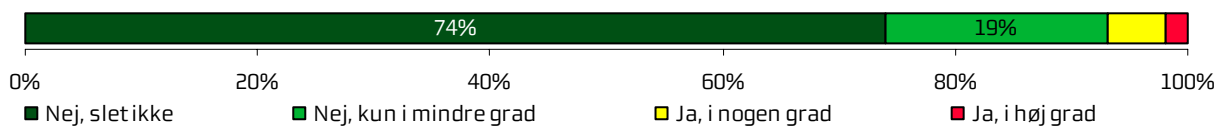
Fejl i forbindelse med besøg (n=218)



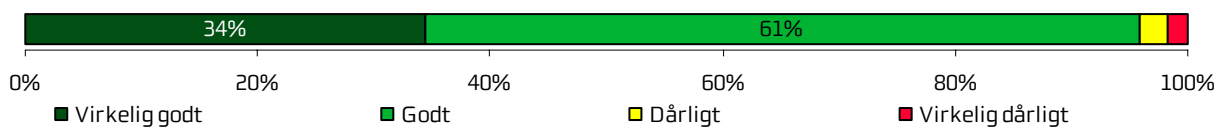
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=204)



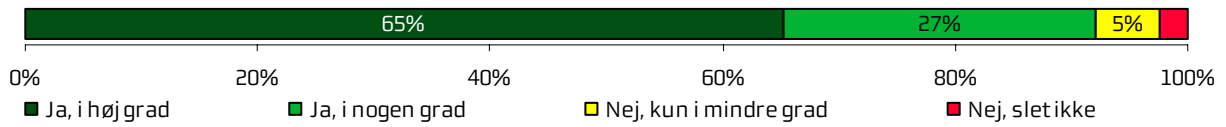
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=119)



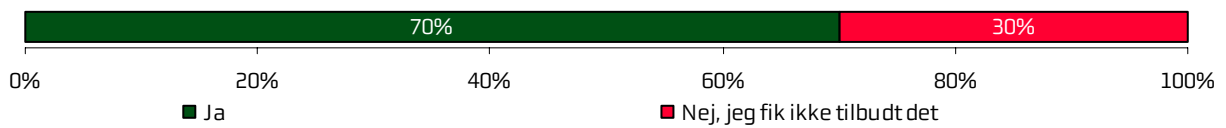
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	91 %	94 %	99 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	96 %	95 %	100 % *	89 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	97 %	95 %	100 % *	90 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	-	100 % *	89 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	50 % *	-	78 %	64 % *	75 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	93 %	80 % *	98 % *	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	94 %	96 %	100 % *	86 %	94 % *

## Information

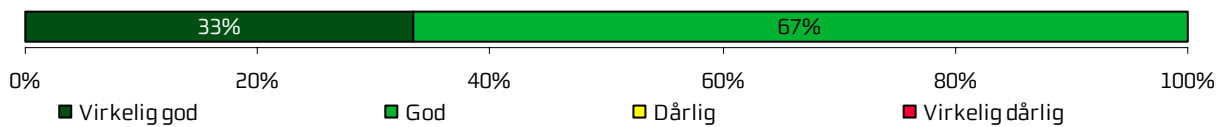
Personalet givet den information, du havde brug for (n=201)



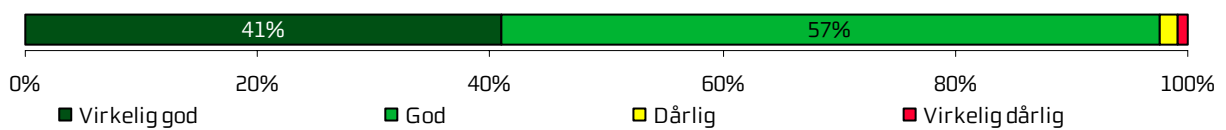
Modtaget skriftlig information (n=140)



Vurdering af skriftlig information (n=93)



Vurdering af mundtlig information (n=215)

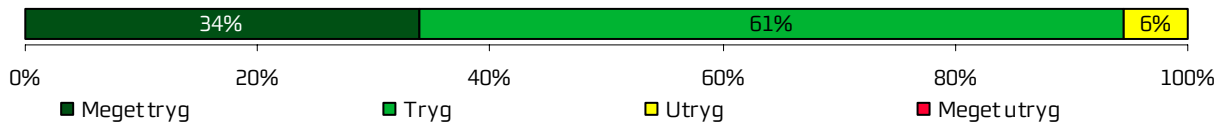




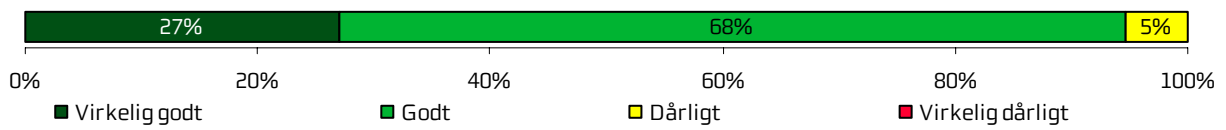
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	100 % *	91 %	95 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	70 %	73 %	-	95 % *	53 % *	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	99 %	98 % *	100 %	86 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	97 %	99 %	100 % *	94 %	98 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

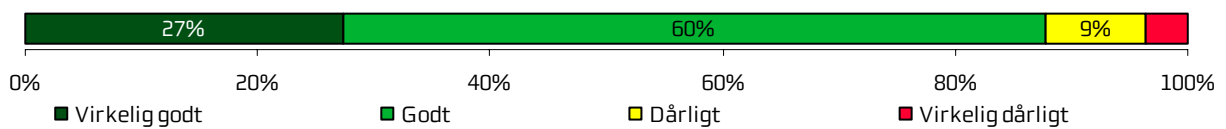
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=218)



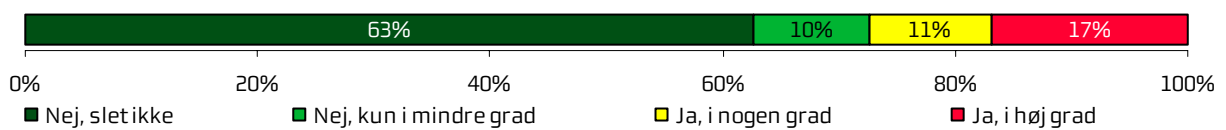
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=139)



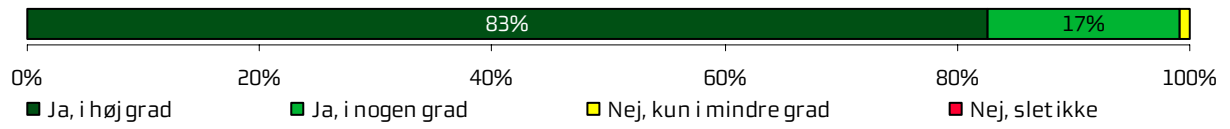
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=190)



	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 %	94 %	100 % *	87 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	84 %	89 %	100 %	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	92 %	90 %	100 % *	74 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	67 %	70 %	87 % *	59 % *	76 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=126)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	99 %	97 %	100 %	100 %	93 % *	98 % *



## 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.

## Hjerte - RRA

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

ID	Kommentarer - Hjerte - RRA	Modtagelsen
10	Alt var ok.	Virkelig god
13	Kompetent, flinkt og imødekommende personale!	Virkelig god
21	Jeg har rykket flere gange, da jeg skal undersøges hvert år. Jeg måtte til egen læge for at få tid, selvom der står i papirerne, at jeg skal undersøges hvert år.	God
23	Venlig og imødekommende modtagelse.	Virkelig god
24	De kunne godt sige, hvis der er ventetid.	God
29	Ved pustepróven mandag fortalte sygeplejersken, at efter scanningen [] ville der være en konference [], og derefter ville hun ringe til mig for at fortælle resultatet. Da klokken blev [halvanden time senere] ringede jeg tilbage, og da sygeplejersken gik hjem. Da jeg insisterede på, at hun skulle have været på konferencen, ville jeg blive ringet op. En halv time senere ringede en læge og sagde, at jeg skulle indlægges straks, for jeg havde blodpropper [].	God
31	Jeg synes, at jeres behandling er god, har intet at klage over. Er desværre kommet her [i mange år].	Virkelig god
34	Alt forløb venligt og behageligt.	God
35	Det var godt det hele.	God
36	De var søde og rare.	God
38	Venlig og imødekommende.	Virkelig god
39	Fint og tillidsfuldt.	Virkelig god
40	Kommer hurtigt ind til sygeplejersken, men lægerne kommer først til ca. en halv time efter, at man er færdig med sygeplejersken. Hvorfor møder der ikke nogle kl. 09:00 og er der, til de er færdige? En læge er for lidt. Meget forskellig medicin inden de finder frem til fast medicin.	God
43	[] Jeg har altid fået en god behandling på sygehuset. Alle har været flinke og høflige, og det er mange år, helt fra barn af, og jeg er [ældre].	Intet svar
47	Manglende vægur i venteværelset.	God
48	Fint.	Virkelig god
52	Synes, de var professionelle og rare.	Virkelig god



## Hjerte - RRA

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hjerte - RRA	Fejlhåndtering
6	For lang behandling af tredøgnshjertemåling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Lægen havde vagt på stuen samtidig. Det gav en times ventetid.	Godt
16	Læge glemte at kontakte mig som aftalt. Jeg kontaktede selv hende efter flere uger.	Intet svar
19	Jeg syntes, det var for dårligt, at der ikke var en læge til stede under testen. Han [var forsinket]. Der var kun en sygeplejerske. Jeg havde regnet med, at hjertet kunne ses på skærmen.	Godt
21	Lægen havde taget en forkert journal med samme fornavn, så jeg måtte selv gøre opmærksom på fejlen.	Godt
40	Var/er ved en ny [læge] hver gang, man er på Hjerteklinikken. Fire besøg, tre forskellige.	Intet svar
50	Medicinering, der stred mod tidligere afgørelser.	Godt

## Hjerte - RRA

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

ID	Kommentarer - Hjerte - RRA	Samlet indtryk
2	Lidt for lille lokale.	Godt
4	Det undrede mig, at egen læge ikke fik resultatet af undersøgelsen, skønt det var aftalt, at både egen læge og afdelingen skulle have resultatet.	Virkelig godt
6	Blev ultralydsscannet, og lægen rykkede for svar fra andet sygehus.	Godt
7	Der udsendes unødigt meget informationsmateriale inden undersøgelsen.	Dårligt
8	Dobbelt vagt.	Godt
9	Jeg var indkaldt til en cykeltest, men inden jeg tog fra Randers havde jeg også fået foretaget en scanning. Dejlig hurtig ekspedition.	Godt
18	Nej, kun at det er ønskeligt med underretning om eventuel ventetid.	Godt
20	Det tog halvandet år, før vi fandt den RIGTIGE medicinering. Men det er forståeligt, da jeg får anden medicin (kroniker) fra et andet sygehus.	Godt
24	Jeg synes, at jeg mangler en konklusion af en læge, der kan samle de forskellige besøg, som jeg har haft på forskellige afdelinger/sygehuse.	Virkelig godt
25	Mit samlede behandlingsforløb på Randers Hospital har været præget af alt for dårlig kommunikation mellem de forskellige afdelinger med alt for meget ventetid mellem de forskellige undersøgelser, jeg skulle igennem. Det har været en blandet oplevelse, der spænder fra skandale til professionel. Det har haft store konsekvenser for mig, både helbredsmæssigt og på livskvalitet, og ikke mindst økonomisk for mig og samfundet som sådan.	Godt
28	Jeg var indlagt [flere gange tidligere], blev sendt til andet sygehus i [foråret]. Hver gang spurgte jeg, hvad de fandt ud af. Jeg fik det svar, at jeg fik en tid hos en læge engang i [sommer]. Hun sagde, at jeg ingenting fejlede, men jeg måtte da hellere få nogle piller. Det var piller, som jeg ikke tålte. Så min egen læge fravalgte den. Konklusionen er, at man intet får at vide under sygdommens forløb.	Dårligt
30	Jeg havde fået tre stenter i hjertet, og det gik godt, men senere begyndte det at gå tilbage til den gamle tilstand. Jeg havde kort før undersøgelsen været på andet hospital, hvor lægen tilbød mig, at de godt ville lave en ny undersøgelse. Den læge, som jeg var ved i Randers, fortalte mig, at en sådan undersøgelse var dyr, så han mente, at det var bedst at prøve med medicin.	Intet svar
32	Lige inden jeg skulle undersøges, kom der to personer ind (sygeplejersker eller [andet]) og skulle tale med lægen, imens jeg ventede liggende uden forklaring.	Godt
33	Jeg oplevede at være i professionelle og trygge rammer. Da det handlede om hjertet, var jeg jo lidt sårbar og bange. Men personalet ved "cykelstress" og hjertescanningen var YDERST professionelle og psykologisk gode og opmærksomme.	Virkelig godt
39	Jeg er meget glad for, at jeg har fået så fin opfølgning af mit virkelig dårlige "på et hængende hårt"-hjeretilfælde (blodprop). Det har gjort mig tryk. Giv alle, som har været involveret i min behandling og pasning samt opfølgning, en stor TAK.	Virkelig godt
40	Det kniber, når de skal sende svar tilbage. Jeg fik brevet i stedet for Hjerteklinikken og måtte så kontakte og høre, om de havde fået svar. Det havde de ikke. Efter kontakten gik der [flere] uger.	Dårligt
45	Jeg er GODT tilfreds. Sygeplejersker og læge er flinke og behagelige.	Godt
49	Håber ikke, I retter jer efter den løbende kritik. I er bare mega gode og søde alle sammen.	Virkelig godt

## Hjerte - RRA

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

ID	Kommentarer - Hjerte - RRA	Samlet indtryk
3	Det var en kvindelig læge, der undersøgte mig.	Virkelig godt
10	Det eneste, der kiksede, var indkaldelsen. Jeg fik aldrig noget brev (var nok bortkommet under forsendelse), men jeg henvendte mig selv, da jeg ved forrige besøg var gjort bekendt med, at jeg skulle til samtale igen om et halvt års tid.	Godt
12	Da jeg kom ind i lokalet, sad lægen med ryggen til, optaget af papirer, svarede ikke på mit "goddag". Da jeg var klar til scanning, kom han, satte sig, fortalte kort om forløbet og hvad der var sket siden 2010. Derudover var der ikke meget samtale.	Intet svar
22	Jeg blev lovet skriftligt svar personligt til mig. Samtidig skulle egen læge og henvisende hospital have besked. Min læge fik, men jeg fik aldrig noget brev.	Virkelig godt
28	Jeg har hele tiden sagt under indlæggelserne i Skejby på Hjerteklinikken, at det gik for langsomt med at blodet kom op til hjernen, når jeg bukkede mig eller rejste mig for hurtigt fra sengen. Jeg blev svimmel. Jeg kom af med nogle piller, jeg husker ikke hvilke. Nu får jeg blodfortyndende [medicin]. Nu har jeg det glimrende, men det har også taget [mange] år.	Dårligt
30	Lægen tog mig ikke alvorligt. Lægen var mest tilhænger af, at jeg blev afviklet og fik min medicin.	Intet svar
33	Jeg blev ikke tilbudt skriftligt svar på []testen. Fik derimod gode kommentarer fra "hjertescanneren", mens det pågik! Følte mig vel-"underrettet", da jeg forlod Randers.	Virkelig godt
34	Jeg har altid været glad for den information, jeg har fået, og glæder mig til det næste besøg.	Godt
39	Alt helt i orden. Min datter var med hver gang. Hun finder det også i orden.	Virkelig godt
47	Jeg ville få resultatet senere. I min situation er ordet "senere" ikke betryggende.	Intet svar

## Hjerte - RRA

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






ID	Kommentarer - Hjerte - RRA	Samlet indtryk
2	Var lettet.	Godt
4	Kun ét besøg.	Virkelig godt
7	Resultat af en simpel døgnblodtryksmåling må under ingen omstændigheder tage [flere] uger fra aflevering af apparatet, til målingerne tilgår egen læge. Det er helt uacceptabelt!	Dårligt
9	Jeg burde måske, et eller andet sted, have fået besked på, at jeg kunne få kørselsgodtgørelse. (Det fortalte en medpatient mig hos speciallægen forleden dag, at hun blev tilbudt, og hun bor i samme by som jeg).	Godt
18	Nej.	Godt
20	Har deltaget i kommunalt "livsstilskursus" i Favrskov, kan anbefales. Måske burde I informere om disse muligheder!	Godt
26	Pga. overvægt har ambulatoriet fremsat forslag om brug af fitnesscenter. Mit problem er, at jeg har stærke muskel- og ledsmerter, hvilket vil næsten umuliggøre træning. Man burde først forsøge at løse mine muskel- og ledproblemer (medicin?).	Dårligt
38	Jeg fik besked om, at efter én måned lå svaret hos min praktiserende læge. Efter halvanden til to måneder rykkede egen læge for svar.	Virkelig godt
39	Jeg undrer mig såre over den kritik, som tidligere blev rettet mod hospitalsvæsenets behandling af patienterne fra den nye regerings medlemmer/sammenrend! Det er grundløst og mod bedre vidende.	Virkelig godt
45	Jeg er til undersøgelse en gang om året, eller skal. Der var gået [nogle] måneder over den tid, jeg forventede at blive indkaldt. Jeg måtte rykke for undersøgelsen.	Godt

## Hjerte - RRA

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

ID	Kommentarer - Hjerte - RRA	Samlet indtryk
1	Fin behandling gennem hele forløbet. Sødt personale, der forklarede alt. YDERST TILFREDS BRUGER.	Virkelig godt
5	Var tilfreds.	Godt
7	Svartiden på undersøgelsen skal forkortes.	Dårligt
9	Ikke imponerende, men jeg synes, at de var gode nok til mig.	Godt
10	Man havde virkelig indtryk af, at både læge og sygeplejerske lyttede interesseret til mine spørgsmål og kommentarer. Det var i grunden en meget positiv oplevelse.	Godt
11	Jeg blev opereret [i sommer] []. Jeg har det fint og vil gerne takke alle for god og venlig behandling.	Virkelig godt
13	Stort set er jeg overordentlig glad for og tilfreds med den behandling, jeg har fået, både i ambulatoriet og ikke mindst i Hjerteklinikken for behandlingen der, som gav anledningen til min kontakt hertil.	Virkelig godt
14	Personalet fortjener en stor ros. Venlige, imødekomende, forstående og kompetente i det arbejde, de udfører.	Virkelig godt
15	Sende aflysning og ny tid via mail til patienten.	Virkelig godt
17	Efter [scanning] skulle jeg i røntgen. Der blev tilkaldt en Røde Kors hjælper til at følge mig fra afdeling til afdeling. Meget, meget fint. Tak.	Virkelig godt
20	Det tog halvandet år, før en læge NN tog sig tiden til at vurdere min samlede situation og redede mig fra evige bivirkninger []. Sygeplejerspersonalet er VIRKELIG GODT.	Godt
25	Jeg har ikke grund til andet end at være godt tilfreds med ambulatoriets behandling af mig isoleret set. Men min samlede oplevelse af forløbet har godt nok rystet mig, ja ligefrem skræmt mig.	Godt
27	Det eneste, jeg kan klage over, var manglende genoptræning efter at have ligget i sengen en måned.	Godt
30	Jeg synes, at der er for meget af, at man bare får medicin frem for undersøgelse.	Intet svar
35	Det var fint det hele.	Godt
37	Jeg vil nævne, at jeg i det her forløb er blevet grundig undersøgt i modsætning til for [nogle] år siden. Var indlagt med blodprop []. Der blev ikke fulgt op på noget senere i [disse] år. Denne gang var det ligesom, der kom en dårlig samvittighed frem, efter papirerne blev set igennem.	Godt
38	Jeg har intet at klage over. Den kritik man hører om i pressen, kan jeg IKKE nikke genkendende til!	Virkelig godt
39	Stor venlighed og forståelse.	Virkelig godt
40	At man altid var ved samme sygeplejerske og læge. Så lægen især ved, hvad der er sat i gang siden sidst.	Dårligt
41	Alt i alt en god behandling, også fordi, I kommer [ud] og tager blodprøver (har ingen ny tid fået).	Intet svar
42	Tre undersøgelser med for stor tidsmæssig spredning, især i betragtning af min alder []. Første undersøgelse i [efteråret], tredje undersøgelse til [vinter].	Godt

## Bilag 1

- |  |   |               |
|--|---|---------------|
|  44 | Ventetiden, fra man bliver henvist, til undersøgelsen finder sted, er alt for lang og giver stor nervøsitet og usikkerhed. I øjeblikket venter jeg på undersøgelse og påsætning af hjertebånd-optager []. Jeg har sagt til dem, at jeg kan komme omgående, da jeg er meget usikker på situationen []. | Godt          |
|  46 | Jeg fik en meget fin behandling, såvel på det ene hospital, som på det andet hospital. Stor ros til alle.   | Virkelig godt |
|  49 | Håber IKKE, at den offentlige kritik ødelægger for meget for jer! I er virkelig gode. Tak, tak, tak.  | Virkelig godt |
|  51 | Jeg følte mig rigtig godt behandlet. Det var søde og imødekommende mennesker, der tog sig af mig.   | Virkelig godt |
|  52 | De var meget rare alle sammen.  | Virkelig godt |