

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hjerteklinik

Medicinsk Overafdeling M

Regionshospitalet Randers

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	418
Besvarelser fra afsnittets patienter:	305
Afsnittets svarprocent:	73%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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).

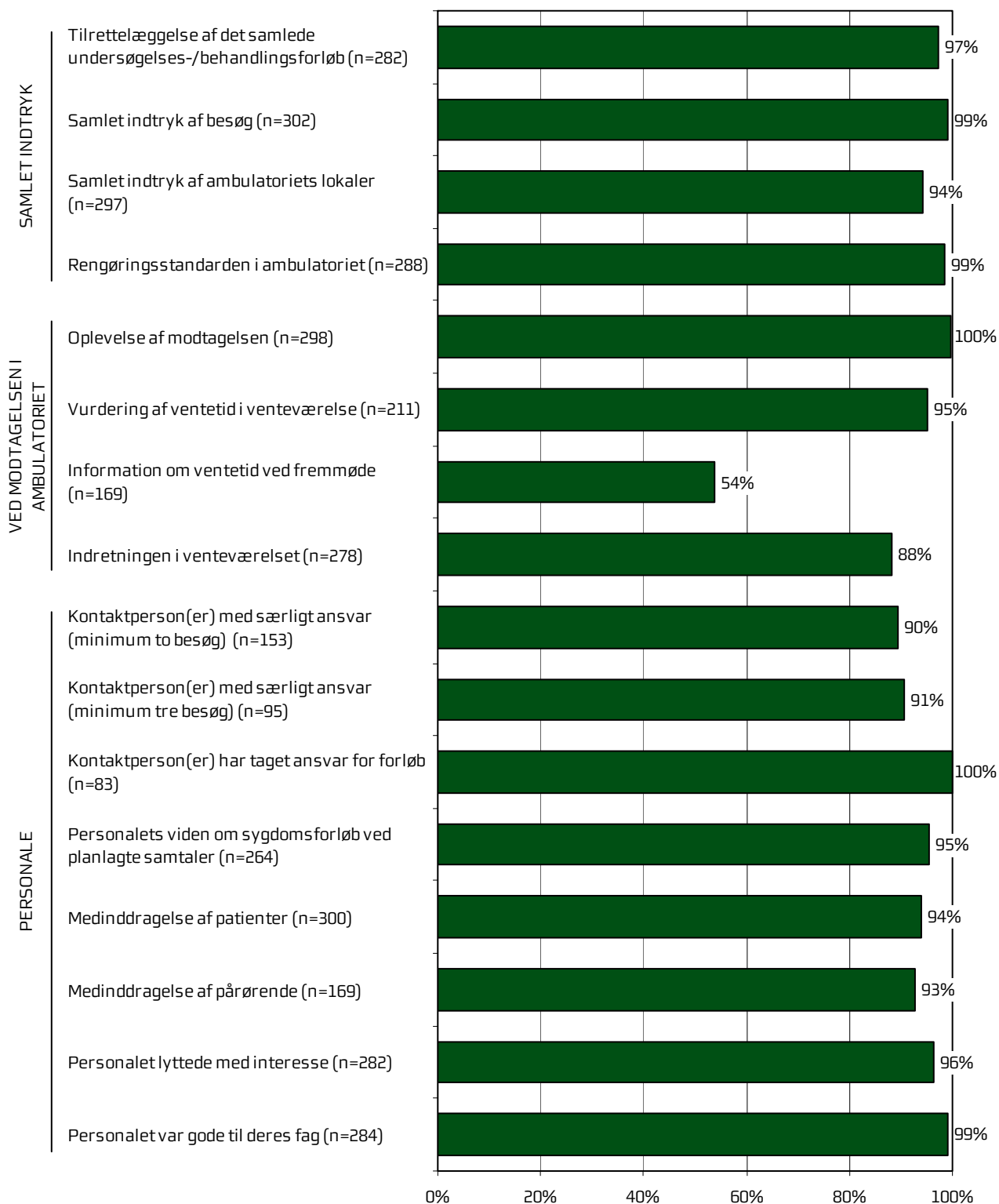
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

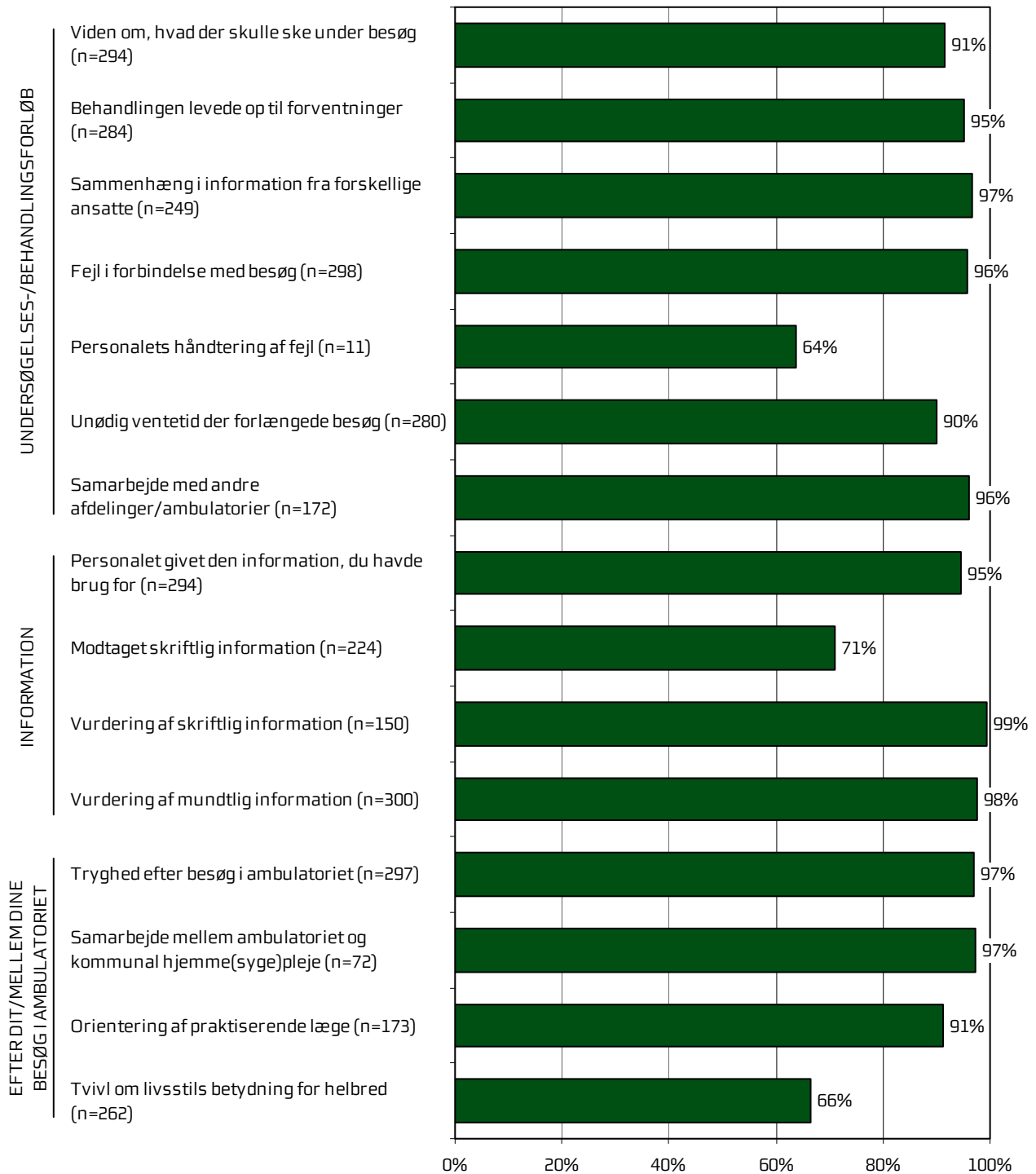
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Hjerte - RRA, Projekt - RRA, Rehabilitering - RRA

2010-tallet er for: Hjerteklinikken

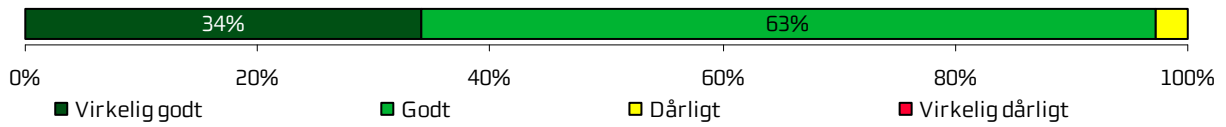
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

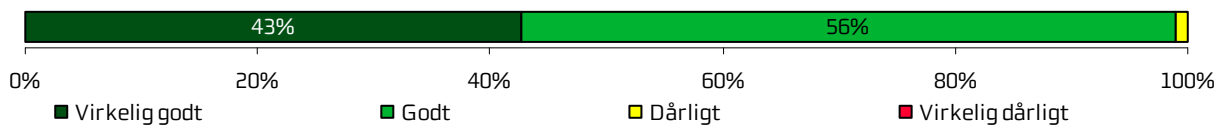
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

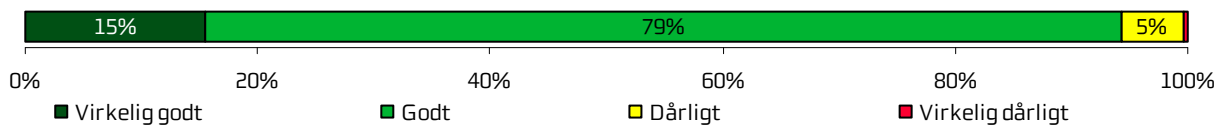
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=282)



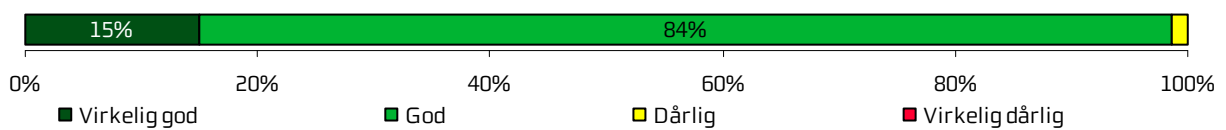
Samlet indtryk af besøg (n=302)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=297)



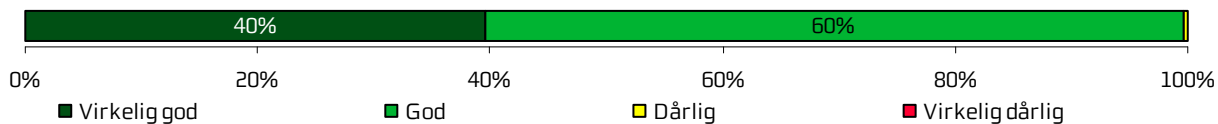
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=288)



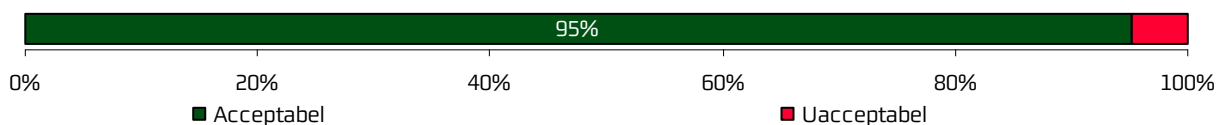
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	96 %	98 %	100 % *	94 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	100 %	94 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	98 % *	-	97 % *	87 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 % *	94 %	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

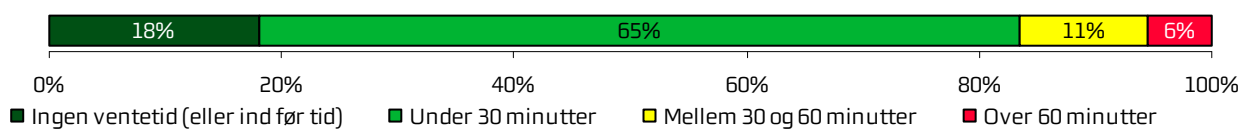
Oplevelse af modtagelsen (n=298)



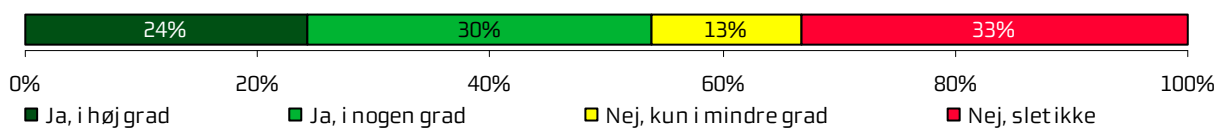
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=211)



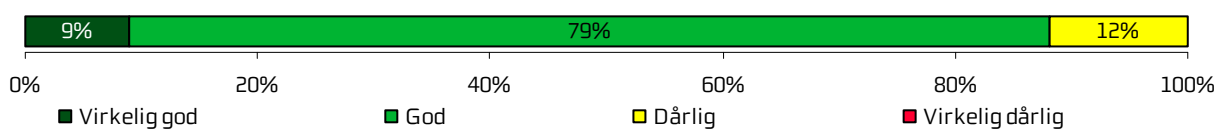
Længde af ventetid i venteværelse (n=199)



Information om ventetid ved fremmøde (n=169)



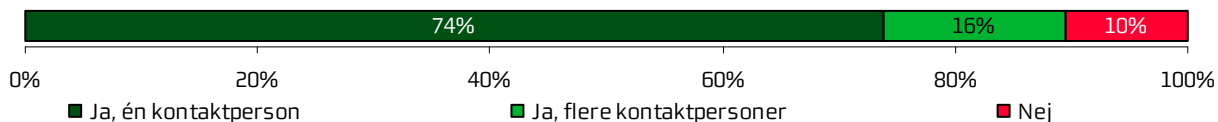
Indretningen i venteværelset (n=278)



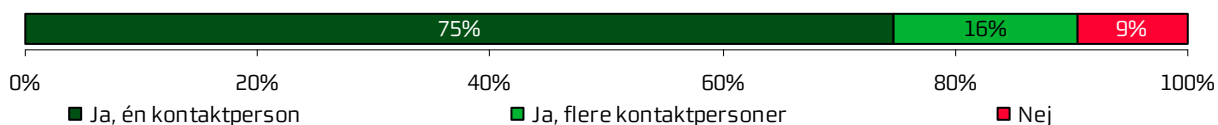
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	99 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	96 %	96 %	95 %	84 % *	90 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	54 %	53 %	56 %	63 %	29 % *	40 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	93 %	91 %	94 % *	75 % *	87 % *

Personale

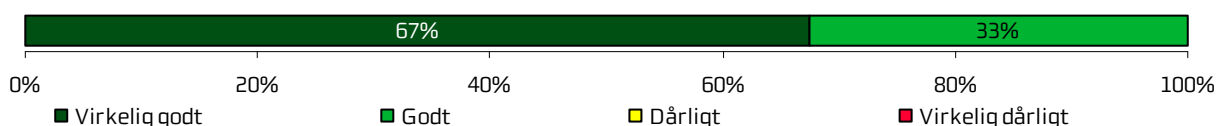
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=153)



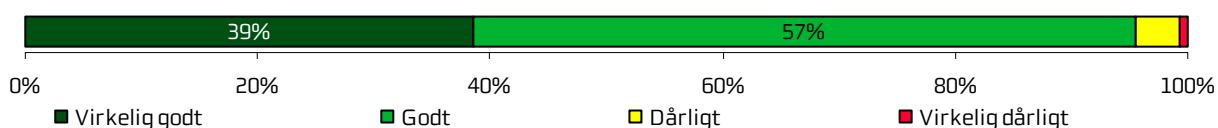
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=95)



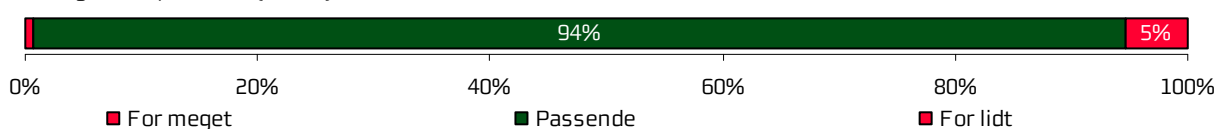
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=83)



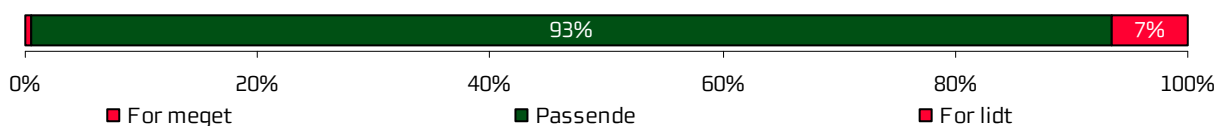
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=264)



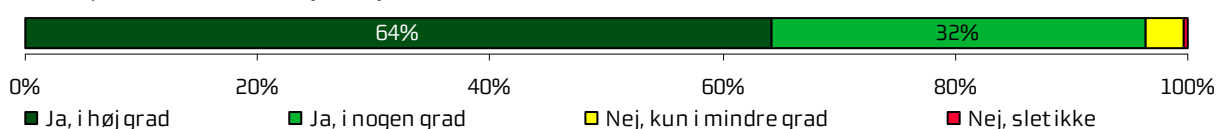
Medinddragelse af patienter (n=300)



Medinddragelse af pårørende (n=169)



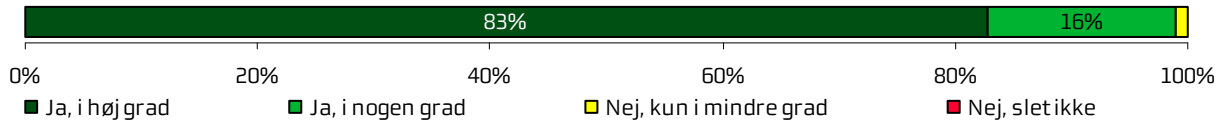
Personalet lyttede med interesse (n=282)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	90 %	90 %	85 %	95 %	73 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	91 %	91 %	87 %	94 %	76 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	95 %	94 %	100 % *	89 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	97 % *	91 %	100 % *	92 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	90 %	90 %	98 % *	87 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	95 %	97 %	100 % *	93 %	96 % *

Personale (fortsat)

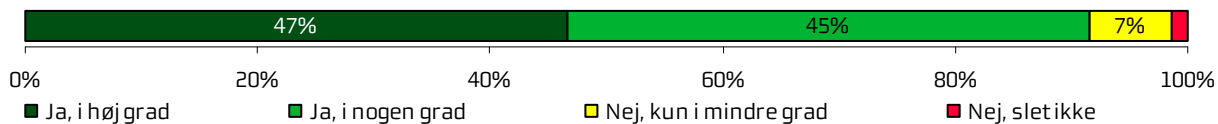
Personalet var gode til deres fag (n=284)



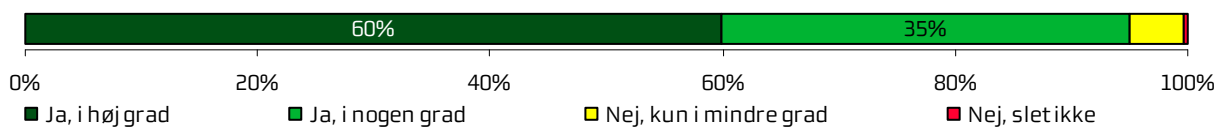
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	97 %	99 %	100 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

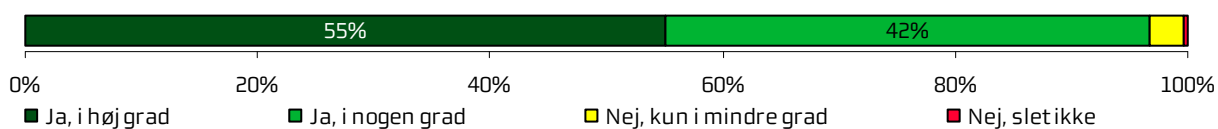
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=294)



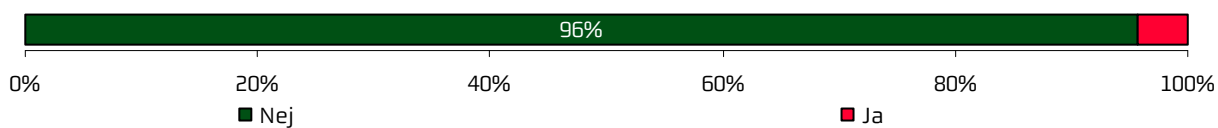
Behandlingen levede op til forventninger (n=284)



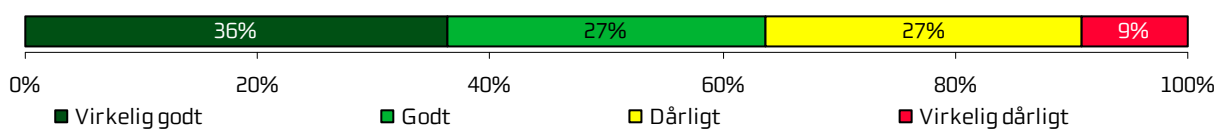
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=249)



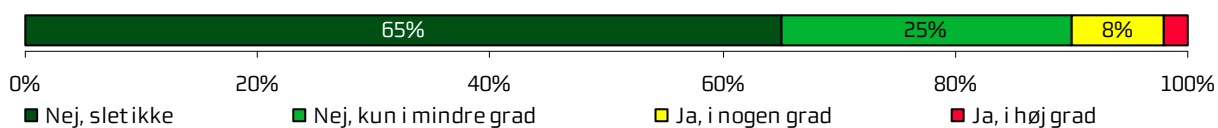
Fejl i forbindelse med besøg (n=298)



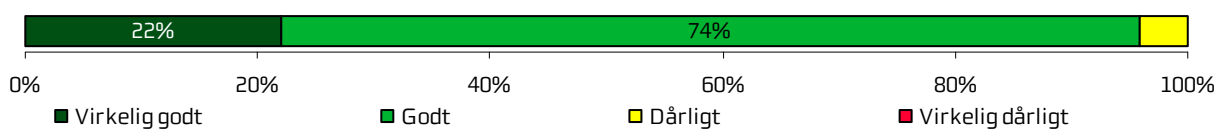
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=280)



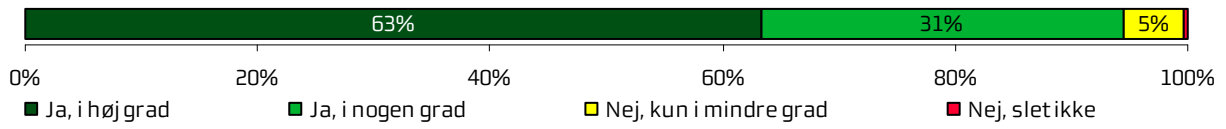
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=172)



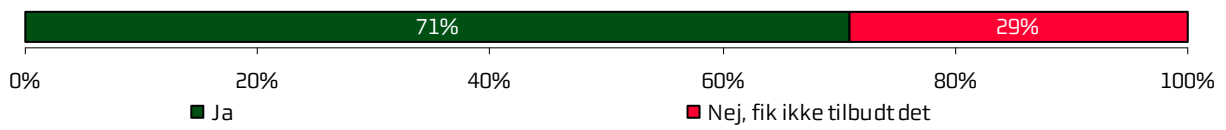
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	95 %	91 %	100 % *	77 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	95 %	96 %	96 %	87 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	96 %	97 %	99 % *	89 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	97 %	98 %	99 % *	91 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64 %	100 % *	50 %	-	-	57 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	93 %	93 %	95 % *	76 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	96 %	94 %	100 % *	86 % *	92 % *

Information

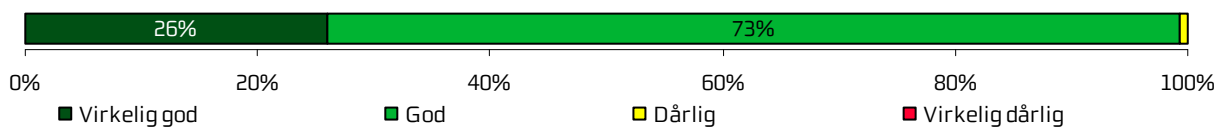
Personalet givet den information, du havde brug for (n=294)



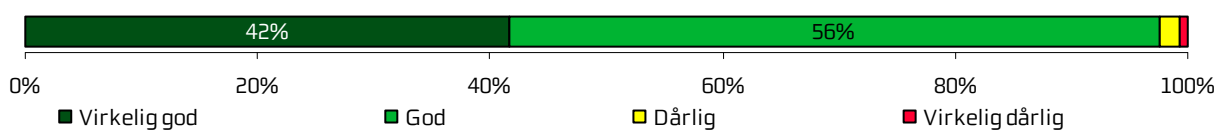
Modtaget skriftlig information (n=224)



Vurdering af skriftlig information (n=150)



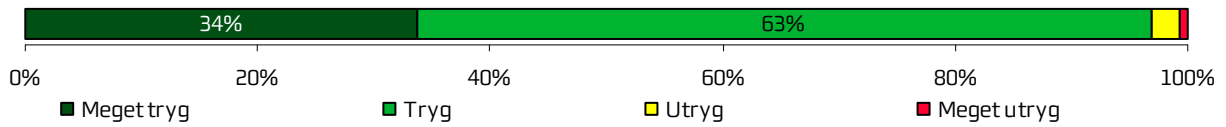
Vurdering af mundtlig information (n=300)



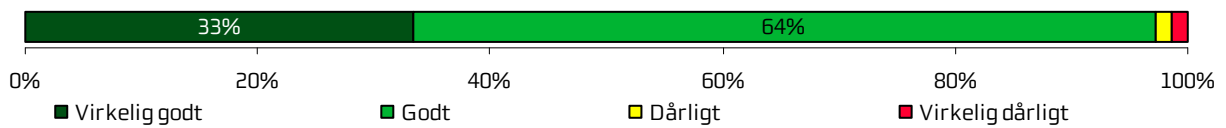
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	93 %	-	98 % *	91 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	71 %	73 %	73 %	95 % *	61 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	100 %	99 %	100 %	94 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	97 %	100 % *	95 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

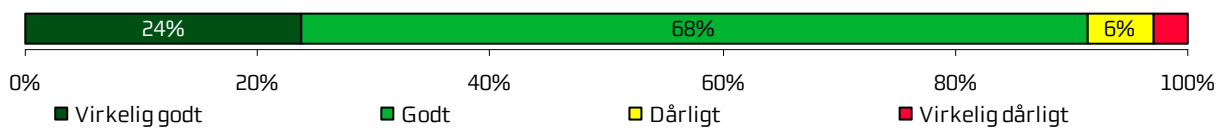
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=297)



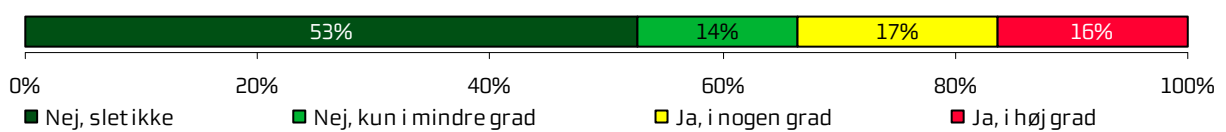
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=72)



Orientering af praktiserende læge (n=173)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=262)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	95 %	95 %	99 %	91 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	96 %	84 % *	93 %	82 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	88 %	92 %	93 %	82 % *	89 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	66 %	73 %	67 %	88 % *	63 %	74 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	10
Kommunikation og information	9
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	13
Pleje	3
Relationer til personale	12
Ventetid	3


Hjerteklinik

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Modtagelsen
6	Jeg kom til med det samme.	Virkelig god
8	Smal plads, men venligt.	Uoplyst
11	Blev taget godt imod.	Virkelig god
13	I venteværelset mangler der mulighed for at hænge sit overtøj.	God
14	På trods af, at jeg var lettere irriteret, fik jeg en yderst kompetent modtagelse.	Virkelig god
19	Det er for mig sjældent at have en sygeplejerske så myndig samt interesse. Her vil jeg takke sygeplejerske NN.	Virkelig god
23	Helt i top.	God
28	Meget fin modtagelse.	Virkelig god
29	Blev indlagt akut.	Virkelig god
31	Venteværelset bag præg af ombygning og flytning. Kedelig og lidt kold indretning. Men det er ikke det vigtigste. Det vigtigste er venlige og kompetente personaler, og det oplevede jeg.	Virkelig god
34	Ok.	Virkelig god
43	Har kun godt at sige. Venlige, søde og kompetente mennesker. God behandling.	Virkelig god
47	Man bliver modtaget med stor venlighed, og bliver allerede der i afslappet humør.	Virkelig god
52	Kun positive.	Virkelig god
54	Det er ca. to år siden, så svarene skal tages med forbehold.	God
56	Alt var fint.	God
58	Godt tilfreds.	Virkelig god
62	Dejligt at møde smilende og positive mennesker.	God
63	Meget positivt sammenlignet med andet hospital. Her blev jeg indkaldt tre gange til operation og sendt hjem igen pga. læge NN ved narkosen.	Virkelig god
66	Jeg er glad for både Hjerter Afdeling og anden afdeling, som virkelig har hjulpet mig.	Virkelig god
68	Alle var venlige og imødekommende.	Virkelig god
69	Nej, det var godt.	God
73	Altid et glad smil fra personalet.	Virkelig god
75	Venlig.	God
76	På indkaldelsen blev jeg henvist til et forkert sted.	God
78	Fik fra start en god saglig modtagelse. Venlige personer i alle faggrupper.	Virkelig god
84	Jeg er meget taknemmelig for den gode behandling, alle informationerne og den efterfølgende forløbsperiode.	Virkelig god
85	Godt tilfreds.	Virkelig god

 90 Alt ok.

Virkelig god

 91 Jeg måtte rykke fire gange pr. telefon. Hvor I så endelig fik mig ind to måneder for sent.

God

Hjerteklinik

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Fejlhåndtering
2	Ingen. Bare god og venlig oplevelse, hvor både sygeplejerske og læge var meget kompetente.	Uoplyst
4	Jeg er ikke blevet behandlet. Har kun været til undersøgelser.	Uoplyst
16	Ingen.	Uoplyst
19	Fejl fra egen læge, hvilket blev opdaget ved indlæggelse.	Uoplyst
34	Ingen.	Uoplyst
35	Blev taget ud af [specifik medicinsk] behandling til fordel for ny medicin, som nu viser sig ikke kan bruges, hvis der skal foretages [specifik behandling].	Dårligt
36	Læge NN virkede som en robot i forhold til den udmærkede behandling, jeg fik af det øvrige personale. Bl.a. var et resultat fra en anden afdeling ikke nået frem. "Jeg har kun for [et par år siden]", selvom jeg var der [få] uger før.	Virkelig godt
39	De gange, jeg skulle lægeundersøges, var det ofte vanskeligt at få fat i en læge!	Uoplyst
41	[Vinteren] 2011. Vand i lungerne blev IKKE observeret trods indlæggelse. [Et par dage] senere akut under fuld udrykning.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
45	Den første undersøgelse fandt sted samme dag [om morgenen], som jeg skulle til undersøgelse på andet sygehus [om eftermiddagen]. Undersøgelsen på det andet sygehus var planlagt i 14 dage.	Virkelig dårligt
51	Afdelinger orienterede ikke hinanden rigtigt.	Godt
72	Svar på blodprøver.	Virkelig godt
80	Ingen fejl.	Uoplyst
81	Blev indkaldt til [medicinindtagelse om formiddagen] en dag, men jeg fik først pillen næste morgen. Det medførte en tabt arbejdsdag.	Dårligt
84	Ingen fejl overhovedet.	Uoplyst
91	Jeg blev ikke kaldt ind, selvom jeg ringede flere gange. "Til sidst var jeg forsvundet"!	Godt

Hjerteklinik

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?




ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Samlet indtryk
1	Min kontakt med ambulatoriet omfattede kun et besøg, hvor jeg fik påsat elektroder i et døgn. I løbet af døgnnet fik jeg et blackout og faldt om. Det noterede jeg i det skema, der skulle udfyldes, samt nævnte det for personalet ved aflevering af elektroderne []. Jeg regnede med at blive kontaktet, fordi jeg havde haft et blackout, men intet skete før [en måned efter], hvor jeg blev ringet op for at skulle udstyres med en pacemaker samme dag. Det nægtede jeg, og i stedet blev den anbragt [senere].	Dårligt
5	Jeg synes, det har været et meget fint og sammenhængende forløb, og alle var meget søde/rare og forstående. Super sød og rar personale.	Virkelig godt
6	Lovede mig skriftligt svar, men måtte ringe til min læge.	Godt
12	Det var meget tilfredsstillende, at jeg kun behøvede at møde én gang, hvor hele "pakken" blev afviklet: UI-scanning, blodprøver og efterfølgende svar på det hele. Kun i sidste arbejdsgang var der nogen forsinkelse, som skyldtes indtrufne omstændigheder på afdelingen. Jeg blev informeret og tilbudt madder, og det var helt ok. Helt igennem positiv oplevelse.	Virkelig godt
17	Henvendte mig til min læge med hosteproblemer og fortalte, i den forbindelse, om en oplevelse, jeg havde haft under en cykeltur med smerter op i venstre kæbe. Lægen sagde, at han ville henvise mig til en cykeltest, men jeg blev indkaldt til en scanning af hjertet. Var lidt forvirret og spurgte, da jeg kom på afdelingen, om jeg ikke skulle til en cykeltest, men fik at vide, at det gjorde man ikke mere. Følte pludselig, at jeg var blevet hjertepatient, men ok jeg var glad for undersøgelsen og det videre forløb med ct-scanning på andet sygehus. Personalet var utrolig hjælpsomme med at få denne scanning gennemført dagen efter, da jeg skulle ud at rejse [efterfølgende] og ikke måtte rejse, før jeg fik lov af lægerne (hjertepatient).	Godt
18	Vil i høj grad hellere være tilknyttet andet sygehus' hjerteafdeling, også til undersøgelse.	Godt
20	Flink og imødekomende personale.	Godt
23	Gik fint. Jeg blev rask.	Godt
28	Hele personalet virkede professionelt med godt samarbejde.	Virkelig godt
31	Jeg kunne godt tænke mig en kontaktlæge. Jeg har en gang været inde hos en læge, men jeg ved ikke, om det er min kontaktlæge. Men sygeplejersken var dog også yderst kompetent.	Godt
32	Diagnosticering og behandling er startet på andet sygehus, mens de opfølgende undersøgelser er foregået i Randers uden problemer i forløbet. Meget tilfredsstillende.	Godt
33	Lang ventetid fra der skulle foretages en [undersøgelse] på andet sygehus, som blev omdirigeret til anden afdeling [andetsteds]. [Mange] måneders ventetid.	Godt
38	Er meget tilfreds med hele forløbet før, under og efter indlæggelsen.	Godt
39	Jeg synes, der er for dårlig service i forbindelse med projektet. Jeg kørte [mange km.] og man skulle langt inde i forløbet bede om kilometertilskud, og der er også pt. kommet p-afgifter. Og det kan ofte være svært og langsommeligt at finde p-plads.	Godt
40	Mine svar er vurderet ud fra en undersøgelse.	Godt
42	Jeg har været dybt imponeret af hele forløbet. Lige fra ambulancefolkene hentede mig, til alle involverede i hele forløbet behandlingsforløbet. Jeg har kun mødt professionalisme blandet med omsorg, så jeg i hele forløbet har følt mig tryk og i gode hænder. Ingen stress, kun venlighed i al travlheden.	Virkelig godt
45	Det var ikke min fejl, at der ikke blev tjekket på skærmen, hvornår jeg skulle [til anden afdeling, i anden by].	Dårligt

✎	46 Jeg har været til undersøgelse på Ambulatoriet to gange []. [Den ene gang] var der lang ventetid, jeg rykkede for undersøgelse to gange.	Godt
✎	50 dårlig forberedelse fra lægen. Havde ikke læst min journal efter min opfattelse. Kunne tænke mig, at det var samme læge hver gang.	Godt
✎	51 Er udskrevet, men ikke færdigbehandlet.	Godt
✎	57 Det var fint tilrettelagt.	Virkelig godt
✎	59 Den gik godt.	Godt
✎	60 Der går for lang tid, fra man bliver henvist af egen læge, til man kommer til undersøgelse.	Godt
✎	63 Godt samarbejde med et andet sygehus og Randers hjerteafdeling. Især [tre bestemte personer].	Virkelig godt
✎	67 Jeg ville gerne have talt med de SAMME personer (sygeplejerske og læge) ved hvert besøg i ambulatoriet.	Godt
✎	69 Super.	Virkelig godt
✎	70 Jeg følte det betryggende, at undersøgelsen blev foretaget af en læge, jeg to gange havde haft kontakt med under en [flere] måneder lang indlæggelse tidligere på året.	Godt
✎	73 Det er rart, at man kan ringe akut og få et hurtigt svar eller en undersøgelse.	Virkelig godt
✎	75 Diskussion mellem to læger og fire sygeplejersker om hvordan rummet kunne indrettes, mens jeg lå afklædt og ventede på at blive scannet.	Godt
✎	77 Ja, jeg mødte en meget engageret og dygtig sygeplejerske. Jeg kan ikke sige, jeg manglede noget konkret, men at der aldrig var en læge med, har undret mig. Man hører og ser forskelligt afhængigt af fag! Jeg havde tidligere været på en anden klinik, hvor man talte med en af hver, og der var forskelligt fokus afhængigt af, hvem der hørte!	Virkelig godt
✎	80 Jeg fik en meget fin behandling af alle, som jeg kom i berøring med.	Virkelig godt
✎	81 Venlig og kompetent personale på [afdelingen].	Virkelig godt
✎	87 Venlig, imødekommende og kompetent.	Virkelig godt
✎	88 Fik oplyst på afdelingen, at besked om undersøgelsen ville tilgå egen læge i løbet af [nogle] uger, og at min læge ville KONTAKTE MIG, når resultatet forelå. Efter [nogle] uger kontaktede jeg selv egen læge og fik svar. Han ville ikke oplyse, hvornår han havde modtaget det, og sagde at det i øvrigt var mig selv, der skulle hente informationen. Der er måske en kommunikationsbrist mellem sygehuset og praktiserende læger?	Virkelig godt
✎	91 Mit behandlingsforløb i akutmodtagelsen har alle [] gange været meget forvirrende. Meget lidt kontakt med læger og lang ventetid. Har de sidste to gange været [på andre sygehuse], hvor det var helt anderledes.	Godt

Hjerteklinik

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

ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Samlet indtryk
1	Jeg synes, det er et problem, når man ikke bliver holdt orienteret men pludselig telefonisk hasteindkaldes til en operation samme dag, selvom man ikke kender resultatet af undersøgelsen. Det tyder for mig på, at []undersøgelsen [i starten af efteråret] ikke er blevet gennemgået før [midt på efteråret], hvor man så beslutter, at det er nødvendigt at [operere].	Dårligt
7	Informationen lød på, at hjerterytmen var ok, så jeg måske kunne undvære [medicin]. Men da en pacemaker kontrol var nært forestående, var det bedre, at de tog stilling [på en anden afdeling]. Stillingen i [den anden afdeling] [få] dage efter var, at hjertet kun var i rytme [nogle] procent af døgnet. Så der blev indstillet til en []behandling. Så hvis man har pacemaker, så kan man lige så godt blive sendt direkte til [den anden afdeling], hvor de kan aflæse, hvordan hjerterytmen er et helt år tilbage. Så derfor har vi valgt [nogle] måneders kontrol i [den anden afdeling], efter []behandling i [efteråret]. Det giver tryghed.	Godt
8	Nej. Jeg fejler ikke noget, når man tager min alder i betragtning, 80'erne. Og har kun været her en gang.	Uoplyst
15	Der blev udvist forståelse og fornøden tid til besvarelse af uddybende spørgsmål fra mig.	Virkelig godt
18	For mange forskellige meninger giver en forvirret behandling. Troværdigheden forsvinder.	Godt
23	Lærte en del om piller.	Godt
27	Nej.	Virkelig godt
28	Har fået svar på alle relevante spørgsmål, uddybende.	Virkelig godt
31	Jeg kunne godt tænke mig en pjece eller et "kunstigt" illustrativt hjerte, der viste, hvor mine forkalkninger sidder. Noget skriftligt, der beskriver noget om smerter/fornemmelser fra hjertet.	Godt
33	Sygeplejersken: var der kortvarigt. Udleverede ikke pjece eller information om diagnose eller om generel information om at være patient der. Læge NN: formåede ikke at forklare patienten om, hvad der skete, hvorfor samt efter undersøgelse hvordan han skulle forholde sig på passende vis. Læge NN redigerer/seponerer patientens medicin samt opstarter i nyt. Patienten MEGET utryg ved dette. Læge NN har ikke tid til at forklare og afviser patienten og beder undertegnede om at gøre dette. Under ekkokardiogram forklarer læge NN fint til undertegnede, hvad der ses, da undertegnede arbejder i sundhedsvæsnet. Læge NN formår ikke at forklare patienten det. Medfører utryg patient, som skal have forklaret alt flere gange af undertegnede samt egen læge.	Godt
34	Jeg er godt tilfreds med forløbet.	Godt
35	Man fornemmer virkelig, at man kun er en af mange med samme problem.	Godt
38	Ok.	Godt
43	Nej, egentlig ikke. Synes hele forløbet har være tilfredsstillende og positivt.	Virkelig godt
49	God.	Godt
69	Kunne egentlig godt have tænkt mig at få resultaterne fra min cykeltest, men den mundtlige information og den skriftlige information før besøget var rigtig god og upåklagelig.	Virkelig godt
71	Ingen skriftlig [information] modtaget.	Godt
73	De er gode til at finde løsninger.	Virkelig godt
75	Skriftlig information var kun om medicin.	Godt

- | | | |
|--|---|---------------|
|  77 | Jeg har fået kopi af journal, da jeg startede. Ville nok også gerne have en, da jeg sluttede forløbet. | Virkelig godt |
|  78 | Vi har hele vejen igennem følt os omgivet af meget kompetent personale. En rigtig god kontakt personalegrupperne imellem. | Godt |
|  83 | Jeg har aldrig modtaget information skriftligt. | Virkelig godt |

Hjerteklinik

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












ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Samlet indtryk
10	Spørgeskemaet her er udfyldt i henhold til mit sidste besøg. Har aldrig fået en endelig konklusion på forløbet som har været i [flere måneder], hvilket er fuldstændig urimeligt. Har aldrig haft kontakt med en læge.	Godt
14	Jeg mener, det er utroligt enøjet at parlamentere om rygning, som ikke kun er skadeligt, men også gavnligt! Hvilket er videnskabeligt bevist.	Virkelig godt
17	Jeg var utryg, da jeg gik fra Randers Sygehus, da jeg pludselig var blevet "hjerterpatient" og begyndte at spekulere over, hvad der egentlig var galt, og hvor alvorligt det var. Blev tryk igen efter scanningen på andet sygehus dagen efter. Lægerne her var utrolig dygtige til at forklare, hvordan det stod til med mit hjerte og eventuel forkalkning af årene og fik mig overbevist om, at det var nødvendigt at tage kolesterolsænkende medicin.	Godt
24	Jeg blev ikke vejledt i nogen retninger.	Godt
35	Bærer præg af for meget travlhed.	Godt
39	Vi/jeg spiser fedtfattigt, dyrker lidt motion hver dag, har aldrig røget, drikker kun alkohol til en fest af og til, aldrig i det daglige. Men jeg vejer nok [nogle] kilo for meget.	Godt
43	Nej, er blevet informeret. Jeg ved, jeg selv skal gøre resten.	Virkelig godt
45	Vi lever i 2012, så det kan ikke passe, at der sidder en undersøger, der ikke må skrive en recept ud.	Dårligt
54	Jeg deltager i forsøgsbehandling [] under ledelse af læge NN og har derfor tæt kontakt til sygeplejerske NN.	Godt
63	Jeg går stadig til [] terapi hos min [] rådgiver, NN.	Virkelig godt
70	Har efterfølgende set på min e-journal, hvor der står, jeg har fået kontrolleret min pacemaker. Jeg har ALDRIG haft en pacemaker. Sådanne meldinger kan få mig til at føle mig utryk med hensyn til fremtidige undersøgelser.	Godt
75	Kunne godt ønske mere information om livsstil.	Godt
90	Alt ok.	Godt

Hjerteklinik

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

ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Samlet indtryk
1	Jeg synes som minimum, at ambulatoriet bør undersøge resultatet af elektrodemålingerne snarest efter afleveringen af elektroderne. Det er efter min opfattelse dårligt håndværk når resultatet af målingerne skal meddeles i form af en hasteindkaldelse til operation samme dag. Men ellers har jeg da oplevet personalet som venligt og kompetent. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
2	Venligt og rart personale. Meget god, fornuftig og fattelig orientering. En positiv oplevelse. TAK. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Meget god.	Godt
4	Jeg har været tilfreds med og tryk ved mine besøg på klinikken. Det gælder både undersøgelse og personalets information. MEN da jeg [nogle] uger efter endt undersøgelsesprogram intet havde hørt fra klinikken, ringede jeg derop og fik af vide, at der ville komme et brev, og at min praktiserende læge havde fået besked. Efter [flere] uger ringede jeg til lægen, der intet havde hørt fra klinikken. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
5	Jeg har kun ros til et altid venligt personale. Og i venteværelset var der altid en lille forfriskning af vand/saft, kaffe eller te. Tak for det. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
9	Lider desværre af svimmelhed. Når jeg går til købmand osv., er det [tit meget slemt]. Derfor arbejder jeg altid så meget, så er det ikke så galt. Har talt med lægen om det, men han siger, jeg skal leve med det.	Godt
10	Baseret på hele mit forløb: Bedre information og mulighed for at tale med læge. Skal selv ringe for at rykke for svar, og ringer mest til ulejlighed. Jeg forstår ikke, at der kan gå over TO måneder med at få svar []. Meget dårlig behandling over de [mange] måneder. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
14	Tonen, atmosfæren, det ikke-målbare, hele vejen var god. [Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Jeg syntes godt om hele forløbet i ambulatoriet.	Virkelig godt
17	Måske have forklaret mig lidt bedre, hvorfor det ikke var en cykeltest, jeg skulle til, og hvad det var, man egentlig undersøgte for. [Kommunikation og information]	Godt
21	Jeg ventede en måned på svar på undersøgelsen og rykkede flere gange. [Ventetid]	Godt
22	I er virkelig gode! Tak, tak, tak.	Virkelig godt
25	Personalet var imødekommende, kompetente og beroligende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
26	Alle virkede venlige og kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
28	Alt i alt på relevante afdelinger et meget kompetent personale. Har aldrig mødt stressede eller trætte læger eller andre ansatte. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
30	Føler sig tryk med erfarent personale, der beroliger patienten. Min egen erfaring: altid hjælpsomme, smilende og høflige. TAK. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

- 31 Venteværelset kunne godt være med varmere indretning, f.eks. rolige farver, et akvarium eller kunst på væggene. Lidt mere tegning eller pjecer, der viser, hvor på kroppen ens problemer sidder. F.eks. et øvelses-/undervisningshjerte. Eller en planche over hjertet. Samtale med en læge (evt. sygeplejerske) om virkninger af medicin og bivirkninger. Flot undervisningsforløb på mit hjertehold.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information] Godt
- 32 Til fordrivelse af ventetid ønskes aktuelt læsestof. Ikke gamle ugeblade for damer, men læsestof målrettet til mænd.
[Fysiske rammer] Godt
- 33 Der var mange afbrydelser, hvor sygeplejerske, [] læge samt vagthavende kom rendende ind under konsultationen. Dette var et meget forstyrrende element. Dels grundet, at patienten er ældre [], som hører dårligt og har svært ved de ting, som sker på et sygehus samt arbejdsdag. Der burde være mere patientpleje- og kommunikation, hvormed patienten opnår en bedre forståelse af behandlingen.
[Kommunikation og information, Pleje] Godt
- 37 Jeg synes, det er en meget stor tryghed, at komme en tur ind til jer.
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 38 Personalet virkede professionelt og arbejdede også sådan.
[Kvalitet i behandling] Godt
- 40 De havde tid til at lytte og svare på alle mine spørgsmål.
[Kommunikation og information] Godt
- 43 Alt i alt tilfreds, glad og taknemmelig for, at så meget bliver gjort, når man en gang bliver syg. Glad for at være dansk. Fint sundhedsvæsen. Tak. Virkelig godt
- 44 Jeg er meget godt tilfreds. Godt
- 48 Personalet var flinke. Ok. Virkelig godt
- 51 Afskaffe p-afgifter ved ventetider og behandling.
[Fysiske rammer] Godt
- 53 Mere plads i venteværelset/opholdsstue. Der burde være to rum. Altså en opholdsstue med hygge og et venteværelse til blodprøver, samtaler m.m.
[Fysiske rammer] Godt
- 55 Jeg har ikke mødt eller talt med personale, der IKKE var imødekommende. Alle var særdeles flinke.
[Relationer til personale] Godt
- 61 Jeg synes, at telefonsamtale til anden side kunne have ventet, til jeg var undersøgt.
[Kvalitet i behandling] Godt
- 64 Jeg kunne godt have behov for en P-tilladelse tæt på indgangen. Jeg kører selv og har svært ved at gå en længere afstand. Kan ikke få vejret.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 65 Toiletforhold for ringe.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 68 Jeg syntes alt fungerede godt, men venteværelses forhold var svær at vurdere, da det var ved at blive lavet om. Virkelig godt
- 69 Ingen klager herfra. Blev fra start sat ind i, hvad der skulle foregå, og hvordan de enkelte tests/undersøgelser skulle foregå. Blev informeret om, hvad man undersøgte løbende, og hvad resultaterne viste. Der blev introduceret overskuelig teori bag undersøgelserne, og ud fra det blev resultaterne vurderet med patienten "i hånden".
[Kommunikation og information] Virkelig godt
- 73 Venlige, smilende og forestående.
[Relationer til personale] Virkelig godt

 74	Jeg er klart budt "velkommen", når jeg undersøges. Dette betyder meget for mig. TAK for det. Da føler jeg, at jeg ikke er kommet til ulejlighed.	Virkelig godt
 75	Mere plads til overtøj. [Fysiske rammer]	Godt
 77	Dejligt med den korte ventetid. Altid glad personale, som man mødte. Dygtige sygeplejersker. [Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
 78	Vi er glade og trygge i omgivelserne, der er rene og indbydende. Rigtigt godt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
 79	Vi ventede meget længe på den, der skulle køre os hjem. Han kom aldrig. Fortalte mig senere, at han havde ventet i to timer, men hvor? I bestilte en taxi. Vi kom godt hjem. Tak for hjælpen.	Godt
 80	En dårlig oplevelse var, at man ikke måtte låse døren, når man var på toilet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
 82	Jeg var glad ved, at jeg kunne komme cirka hver fjortende dag og blive kontrolleret. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
 86	Jeg var til cykeltest i Randers og to gange på et andet sygehus. Her må jeg konstatere, at cyklen på det andet sygehus er væsentligt bedre end den i Randers. Det er højden på sædeindstillingen, manuel og bøvlet. Det gav lidt forkert resultat af cykelprøven. På det andet sygehus kunne jeg trykke på en knap, og sædet kunne køres i den optimale højde. [Fysiske rammer]	Godt
 87	Smilende og tryghedsskabende personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
 89	Gode, omsorgsfulde medarbejdere! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
 91	Ved mit sidste besøg havde jeg en samtale med en meget kompetent læge. Der var meget rod i første indkaldelse. Det er noget rod omkring blodprøvetagning. [Kvalitet i behandling]	Godt

