

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Kardiologisk ambulatorium

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Horsens

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	103
Besvarelser fra afsnittets patienter:	66
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 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).

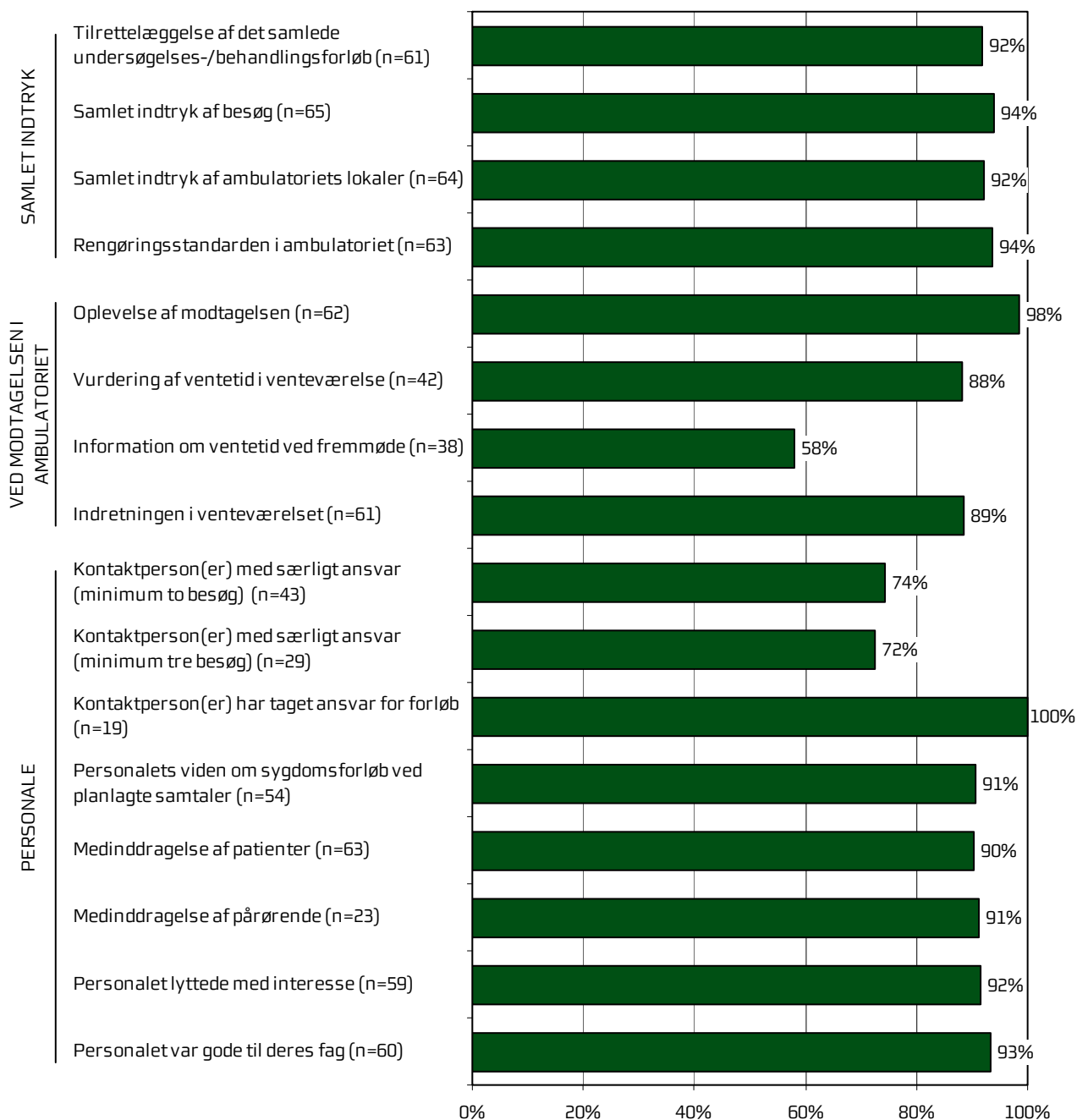
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

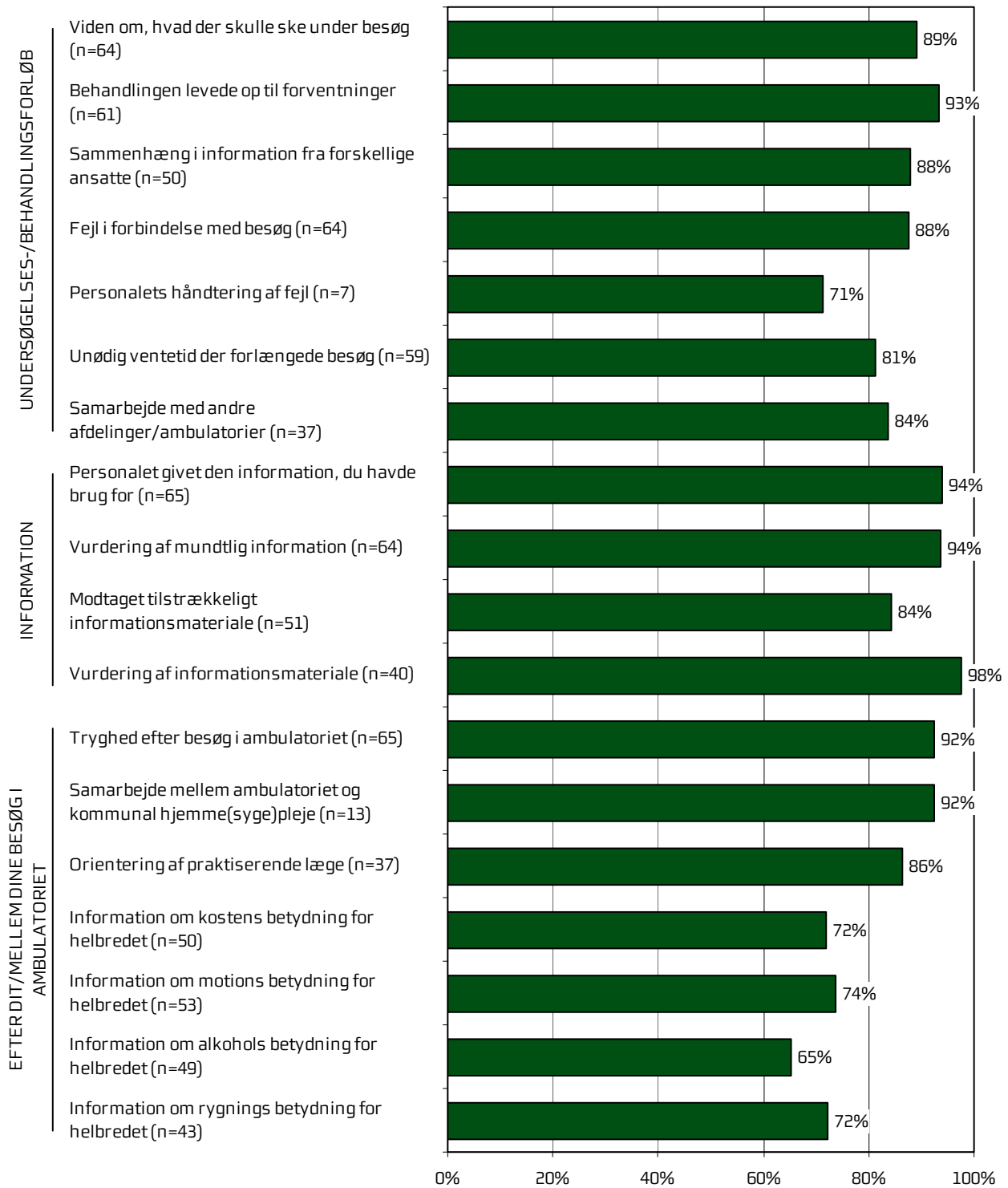
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

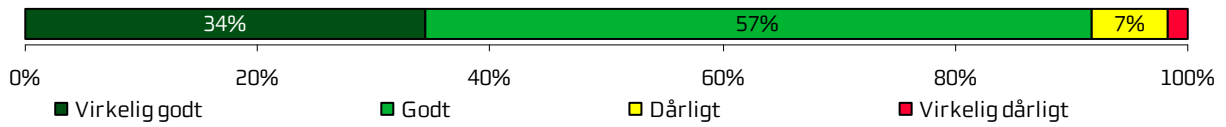
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

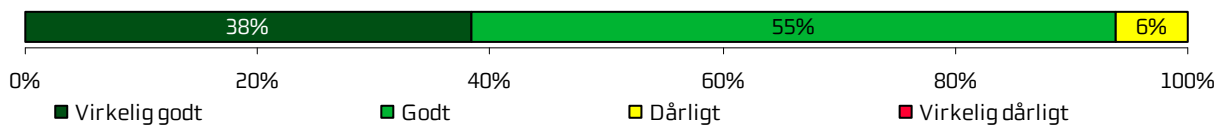
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

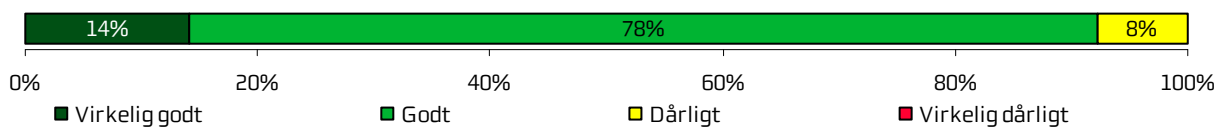
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=61)



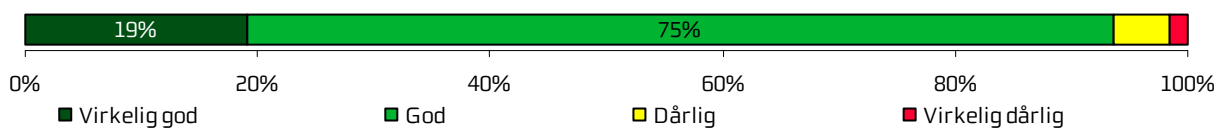
Samlet indtryk af besøg (n=65)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=64)



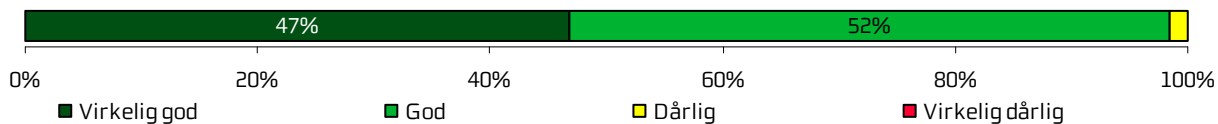
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=63)



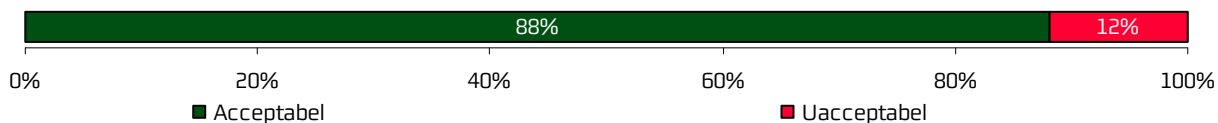
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	-	-	98 %	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	99 %	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	-	-	99 % *	91 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	96 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

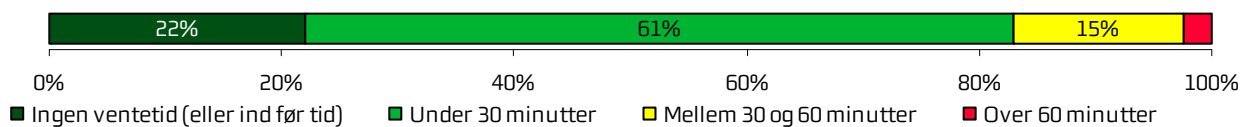
Oplevelse af modtagelsen (n=62)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=42)



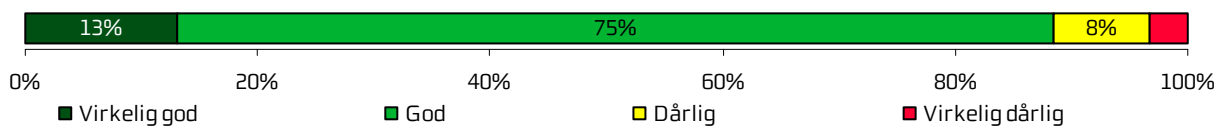
Længde af ventetid i venteværelse (n=41)



Information om ventetid ved fremmøde (n=38)



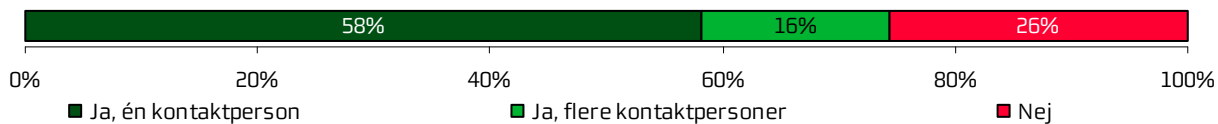
Indretningen i venteværelset (n=61)



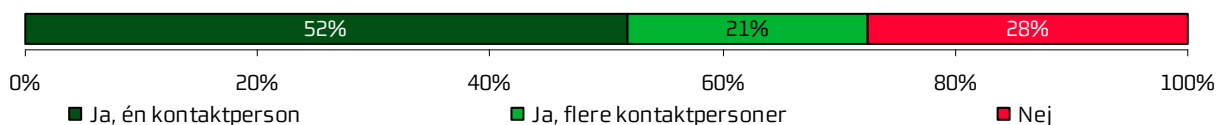
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	-	-	95 %	87 %	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	58 %	-	-	56 %	23 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	-	-	95 %	81 %	84 %

Personale

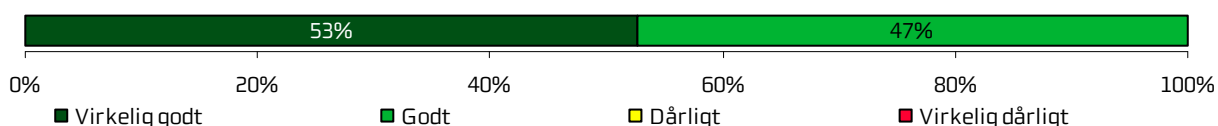
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=43)



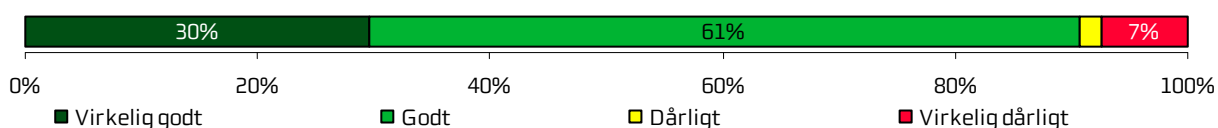
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=29)



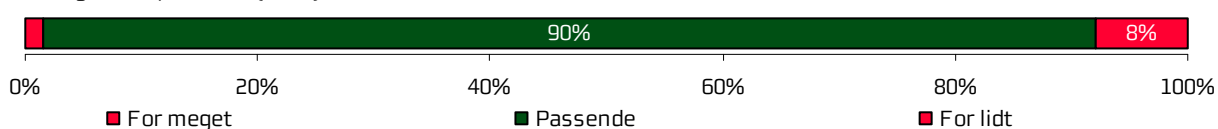
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=19)



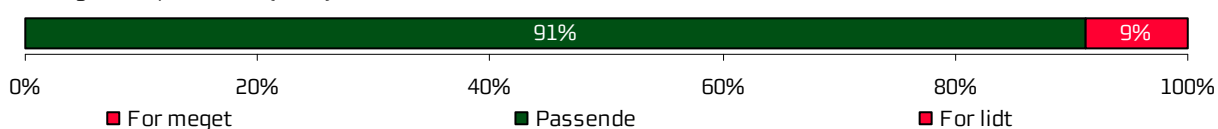
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=54)



Medinddragelse af patienter (n=63)



Medinddragelse af pårørende (n=23)



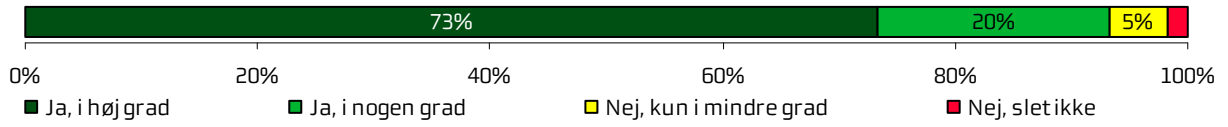
Personalet lyttede med interesse (n=59)



	2013	2012	2011	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)	74 %	-	-	94 % *	69 %	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	72 %	-	-	87 %	72 %	84 %
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?	91 %	-	-	97 %	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	97 %	91 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	-	-	95 %	88 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	-	-	97 %	93 %	95 %

Personale (fortsat)

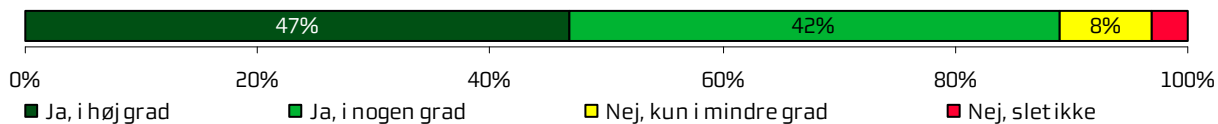
Personalet var gode til deres fag (n=60)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93 %	-	-	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

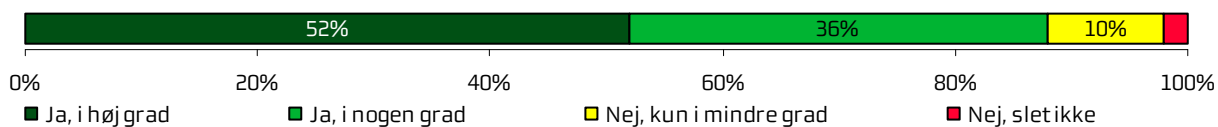
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=64)



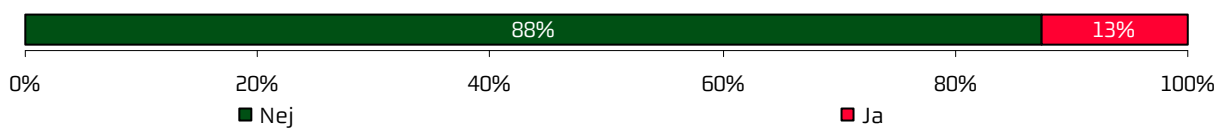
Behandlingen levede op til forventninger (n=61)



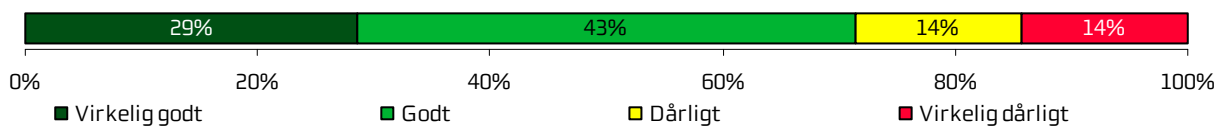
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=50)



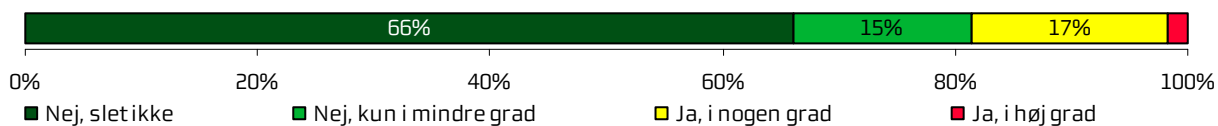
Fejl i forbindelse med besøg (n=64)



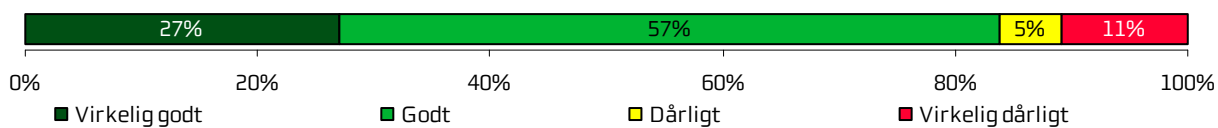
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=59)



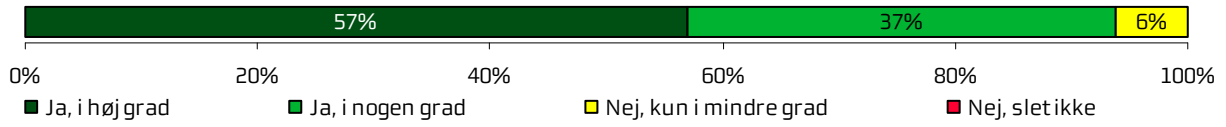
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=37)



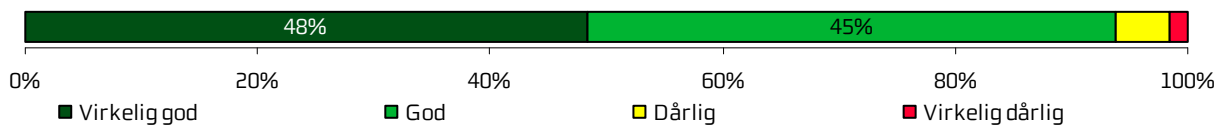
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	-	-	96 %	85 %	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	-	-	93 %	87 %	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88 %	-	-	97 %	87 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	-	-	95 %	90 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	-	-	74 %	50 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	81 %	-	-	94 % *	85 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	84 %	-	-	96 % *	90 %	93 %

Information

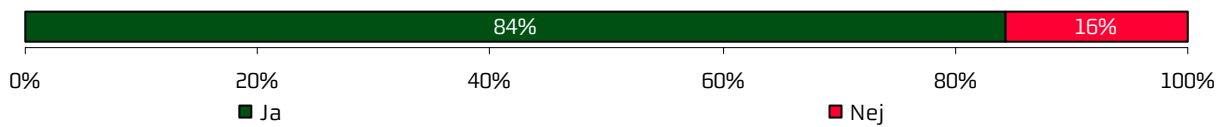
Personalet givet den information, du havde brug for (n=65)



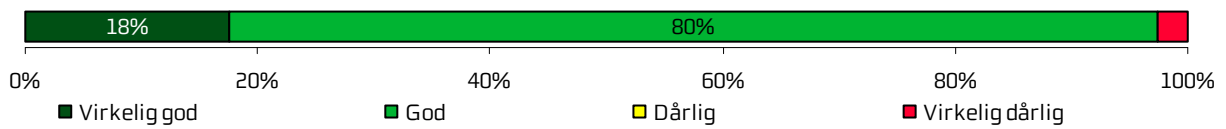
Vurdering af mundtlig information (n=64)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=51)



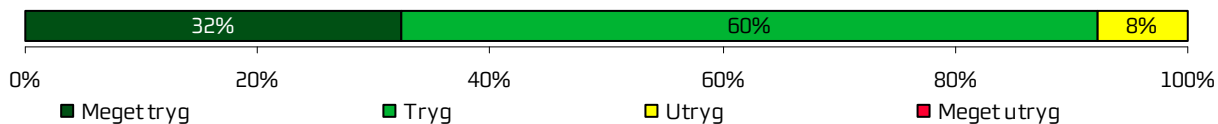
Vurdering af informationsmateriale (n=40)



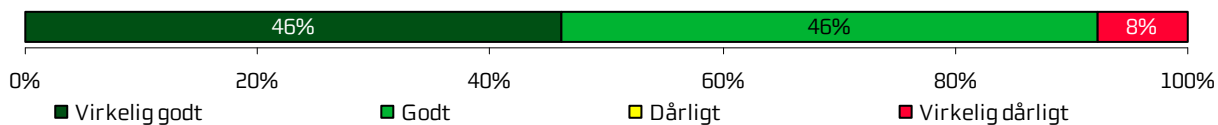
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	-	-	94 %	88 %	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	-	-	98 %	95 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	84 %	-	-	92 %	81 %	85 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	98 %	-	-	98 %	92 %	94 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

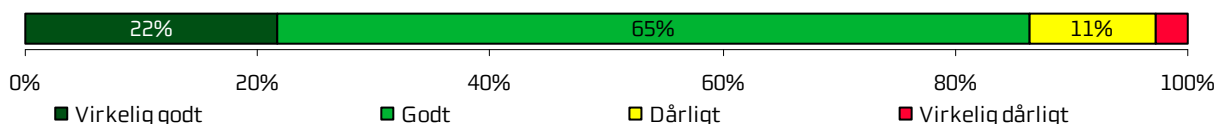
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=65)



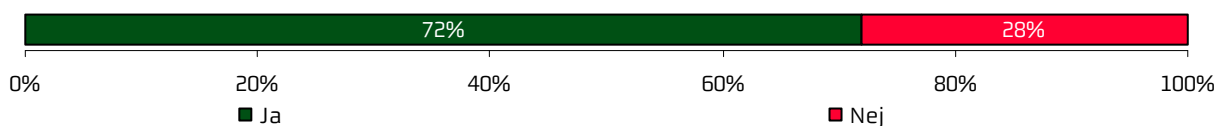
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



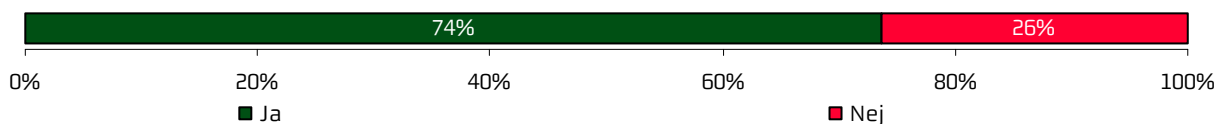
Orientering af praktiserende læge (n=37)



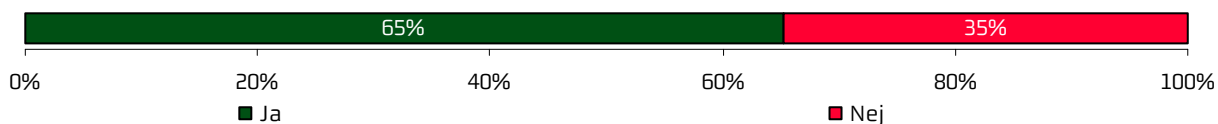
Information om kostens betydning for helbredet (n=50)



Information om motions betydning for helbredet (n=53)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=49)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=43)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	97 %	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	-	-	100 %	86 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	-	-	95 %	85 %	88 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	72 %	-	-	73 %	48 % *	60 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	74 %	-	-	77 %	52 % *	69 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	65 %	-	-	68 %	46 %	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	72 %	-	-	75 %	54 % *	68 % *

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	0
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	2
Pleje	1
Relationer til personale	3
Ventetid	1

Kardiologisk ambulatorium**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**





ID	Kommentarer - Kardiologisk ambulatorium	Modtagelsen
1	Yderst tilfredsstillende, kort ventetid og rigtig god behandling.	Virkelig god
2	Der var straks en frivillig, der spurgte, om hun kunne være til hjælp, og hun var smilende, så straks var jeg rolig (tak for det).	Virkelig god
8	Ikke ud over generelt alt for lange ventetider.	God
11	Perfekt og afslappet.	Virkelig god
15	Der var ingen sekretær!	Uoplyst
16	Sød og imødekommende.	Virkelig god
17	Ganske ordinær modtagelse, hvor man så bare bliver bedt om at tage plads i kedeligt venteværelse og uden anvisning/tilbud om drikkevarer, undtagen på opslag, hvor man bliver bedt om at "afspritte" hænderne, før man berører noget. (Som om man var smittefarlig).	God
18	NEJ. Jeg er meget glad for modtagelsen i ambulatoriet.	Virkelig god

Kardiologisk ambulatorium




Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kardiologisk ambulatorium	Fejlhåndtering
3	Ventetiden for lang fra indkaldelse til afgørelsen af behandlingen.	Uoplyst
4	Blev efter ultralydsscanning af hjertet informeret om, at jeg skulle henvises til CT-scanning på andet sygehus. Skulle sluge to døsende piller inden, og hvis der var forkalkninger på kranspulsåren, var det dødeligt. Indkaldelsen til CT-scanning kom så fra tredje sygehus (som alle i Horsens normalt bliver henvist til). Ingen piller, der skulle sluges. Tænkte så om vedkommende læge så kunne diagnosticere.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	Kun mindre fejl, som blev rettet hurtigt.	Godt
7	I laboratoriet ville man ikke tage blodprøver i forbindelse med en de-konvertering, men kun EKG, da man ikke havde fået besked herom fra ambulatoriet. Jeg mødte fastende, havde bestilt tid og havde brev med, hvor der udtrykkeligt stod, at jeg skulle have taget blodprøver, men jeg måtte gå med uforrettet sag!	Godt
12	Fejl i rækkefølgen og undersøgelse. Kunne have undgået en mislykket CT-scanning fra andet sygehus og en kontrast, der ikke skulle bruges.	Virkelig godt
17	Da jeg ikke kan få hjerteanfald på kommando, burde jeg ikke have haft monteret Holter-monitor med det samme til brug i kun [få] døgn. Efter [få] døgn blev den afleveret igen uden anfald. [Få] døgn efter aflevering fik jeg så anfald dagligt gennem [flere] døgn. Det havde været mere 'smart', at jeg selv påsatte elektroder og monitor, når jeg mærkede anfald komme (lånte Holter-monitor med hjem). Det andet var totalt spild af tid og ressourcer. Derudover reagerer de heller ikke på udskrivningsbrev fra [andet sygehus], undtagen jeg selv ringer og minder dem om det (opfølgning efter operation).	Virkelig dårligt
20	En lille fejl. Da jeg kom til ambulatoriet, viste det sig, at der ikke var sat tid af til mig, skønt jeg havde fået to indkaldelser.	Godt






Kardiologisk ambulatorium**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Kardiologisk ambulatorium	Samlet indtryk
 4	En måneds ventetid på svar [fra undersøgelse] er for meget!	Virkelig godt
 12	Ja, jeg skal først til afgørende/videregående samtale [til vinter]. Har stadig symptomer. Der er gået omkring et år.	Dårligt
 16	Der manglede informationer fra allerede udførte undersøgelser. Den læge jeg skulle mødes med kom [for sent], og startede med at bruge ti minutter på at starte sin langsomme pc. Han vidste end ikke, hvorfor jeg var kommet, da han startede konsultationen. Og hans beslutning om at videresende mig til andet sygehus var helt ubehjælpelig. Lægen [fra andet sygehus] sagde, at det [den første] læge mente jeg skulle til andet sygehus for, absolut ikke var muligt på dansk grund, og at jeg burde søge en henvisning til tredje sygehus, i stedet for den [] læge, der tidligere også var læge i anden by, men nu [arbejder i] Horsens. Venteværelset var på en meget befærdet gang, hvor adskillige bekendte kom gående forbi og spurgte hvad jeg fejlede, da jeg har et udadvendt kundearbejde. Meget negativt!	Dårligt
 17	Afdelingen læser åbenbart ikke udskrivningsbreve fra andre hospitaler (selvom de er tilsendt), for de følger ikke op på behandlingen, uden man selv skal henvende sig (ringe og minde dem om det). Jeg blev heller ikke tilkaldt for montering af [medicinsk måleapparat] før end dagen efter, jeg selv havde ringet og spurgt til det. Min eventuelle nedtrapning af medicin har de heller ikke endnu interesseret sig for, selvom det nu er [adskillige] måneder siden operation (i brevet til hospitalet står der, at det skal foregå efter tre måneder.) Absolut for dårlig afdeling.	Dårligt

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

ID	Kommentarer - Kardiologisk ambulatorium	Samlet indtryk
 16	Ingen materiale udleveret - fik henvisning tilsendt.	Dårligt
 17	Fik ikke ordentligt informationsmateriale. Den viden, jeg har om min sygdom, har jeg fundet på internettet samt fået at vide på [et center].	Dårligt
 19	Lidt materiale, manglede nok lidt uddybende, da man selv var usikker. Blev bedre, da man kom ind i forløbet.	Godt

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

ID	Kommentarer - Kardiologisk ambulatorium	Samlet indtryk
 6	Ingen kommentarer.	Godt
 10	Det er meget utilfredsstillende at være til konsultation ved fire-fem forskellige læger, når det drejer sig om en hjertelidelse. Og især når de ikke er enige om behandling. Så jeg vil i fremtiden henvende mig til den læge, der behandlede mig på andet sygehus.	Godt
 12	For mig virker det som meget uvidende unge læger. Og mange forskellige.	Dårligt
 14	Nej.	Virkelig godt
 17	Ikke udover at jeg synes det er forkasteligt, at jeg selv, som dansk skatteborger og hjertepatient, skal undersøge mine muligheder med at låne "Holter-Monitor" for at kunne optage hjerteanfald. En sådan monitor lånte jeg så på Varde Hjertecenter (kørte selv frem og tilbage, 350km.). Denne kunne jeg så have til lån i 10 døgn, og selv montere når der kom anfald. Dette bevirkede at jeg efter fire døgn kunne aflevere den igen (igen 350km.), med optagelse af ca. seks timers anfald. Dette er så ikke resourcespild.	Dårligt

Kardiologisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Kardiologisk ambulatorium	Samlet indtryk
1	Jeg har kun været tilfreds med mine besøg både i ambulatoriet og på afdelingen. Altid mødt af venlig og imødekommende personale. Jeg har måske savnet lidt at møde den samme læge, at møde en ny hver gang giver lidt forskellige informationer. Men alle har været utrolig søde og givet en god forklaring, og givet sig god tid. Kun fin anbefaling fra mig. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Jeg talte med en læge, der havde sat sig ind i hvorfor jeg kom, uddybende behandlingen let forståeligt, og vi blev enige om, at jeg fremover skulle møde til kontrol hos egen læge efter tre måneder, da jeg har stor tillid til egen læge.	Virkelig godt
8	Ventetiderne. F.eks. kan man vente en halv time på at få taget blodprøven og så en time på at blive scannet. [Ventetid]	Godt
9	Jeg fik taget blodprøver, og var nogle dage senere til samtale og undersøgelse hos en læge. Det hele forløb fuldt tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
13	Lægen var ikke orienteret om min behandling på et andet sygehus. Vidste ikke, at jeg havde fået foretaget varmebehandling omkring hjertet. Undskyldningen var, at det er et privat hospital.	Virkelig godt
16	Læge NN var ekstremt usoigneret med daggamle kaffepletter ned ad sin skjorte og var meget ukoncentreret... [Relationer til personale]	Dårligt
17	Ved mit allerførste møde med den afdeling, havde den "læge" NN, jeg blev undersøgt af, nær slået mig ihjel, da han udskrev "nye, moderne" tabletter til mig til et halvt års forbrug uden at sikre sig, at jeg overhovedet kunne tåle dem, hvilket jeg absolut ikke kunne. Lægen var heller ikke lydhør over for, hvad jeg fortalte vedrørende sygdommen samt min indlæggelse på et andet sygehus. Mit medbragte elektrokardiogram fejede han også blot til side og var overhovedet ikke interesseret i at kigge på det []. Denne læge har jeg siden frabedt mig al undersøgelse af. Afdelingen kunne også følge meget bedre op på tilsendte udskrivningspapirer fra andre hospitaler. De kunne også være mere fleksible med udlån af "Holter-Monitor", så man ikke fik så mange forgæves konsultationer dernede. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt

