

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Hjerteklinik
Medicinsk afdeling
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	292
Besvarelser fra patienter:	200
Afsnittets svarprocent:	68%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

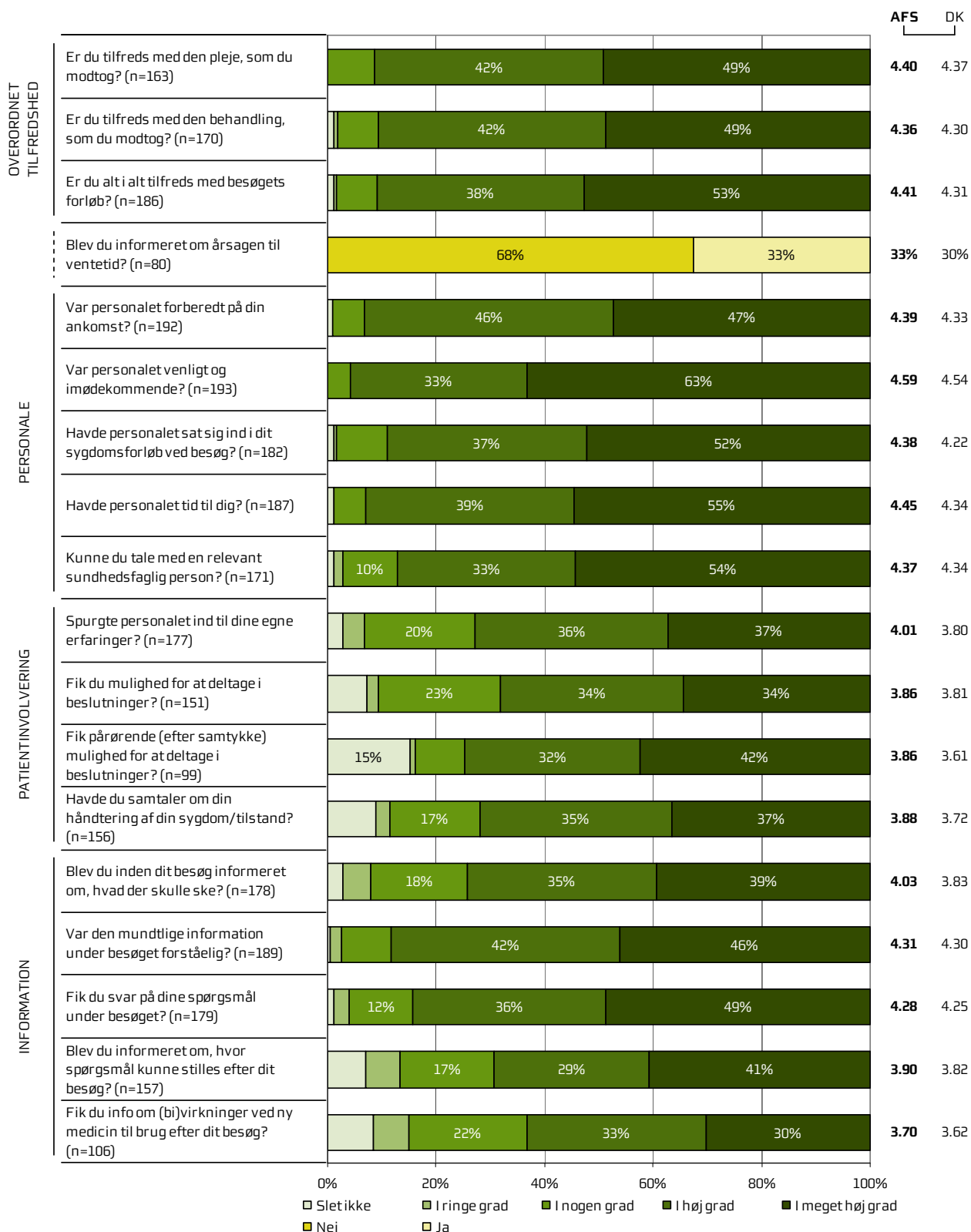
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

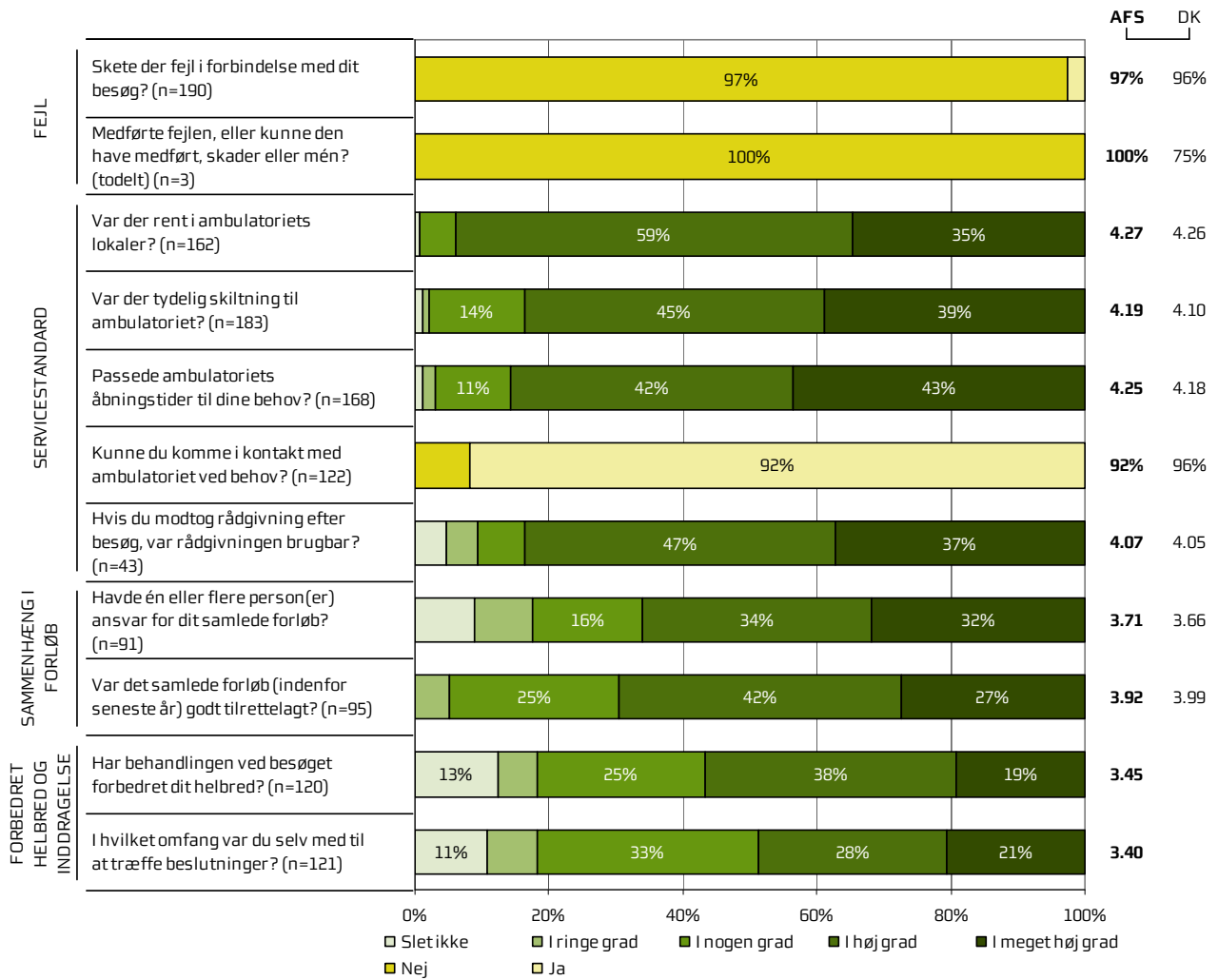
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

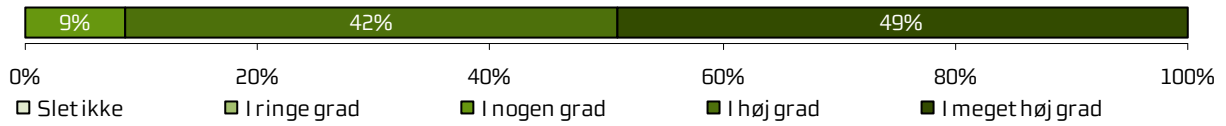
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

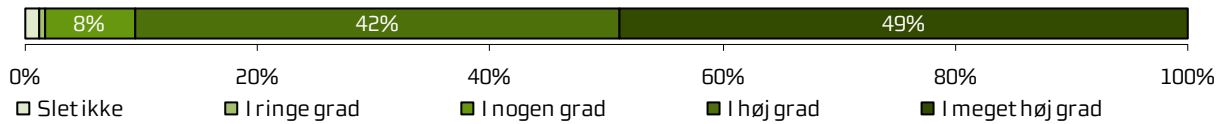
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

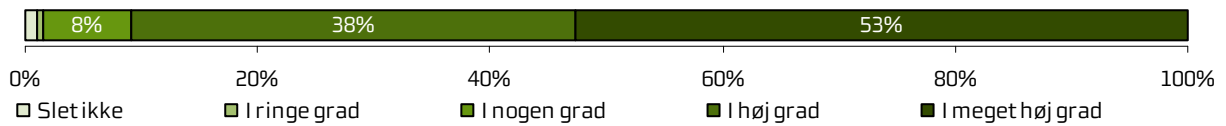
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=163)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=170)



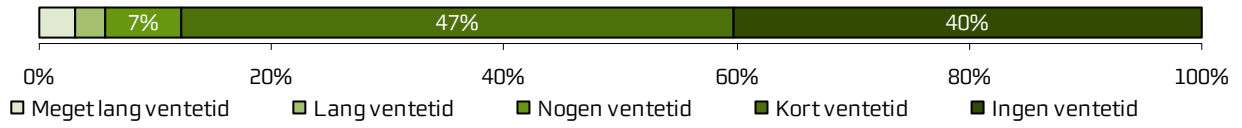
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=186)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,4		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,36		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,41		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=196)



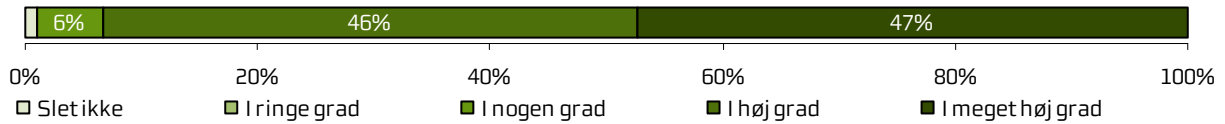
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=80)



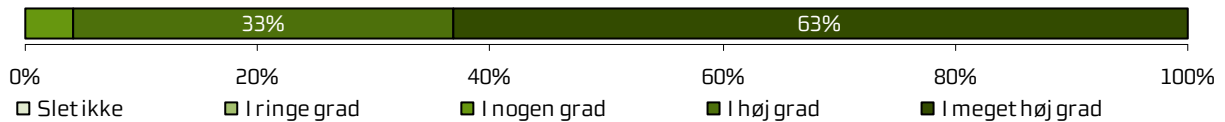
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,19		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		32 %	30 %	

Personale

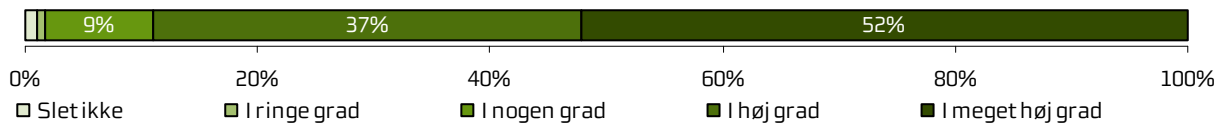
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=192)



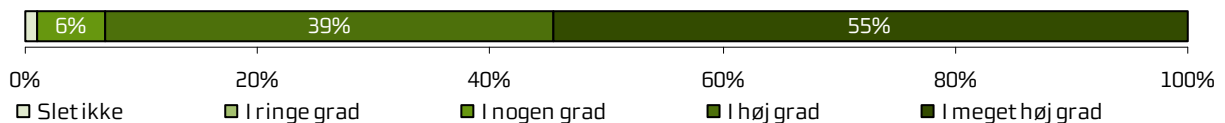
Var personalet venligt og imødekommende? (n=193)



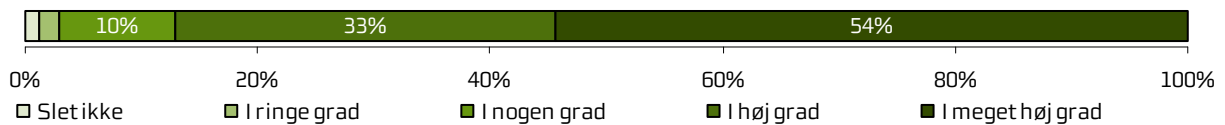
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=182)



Havde personalet tid til dig? (n=187)



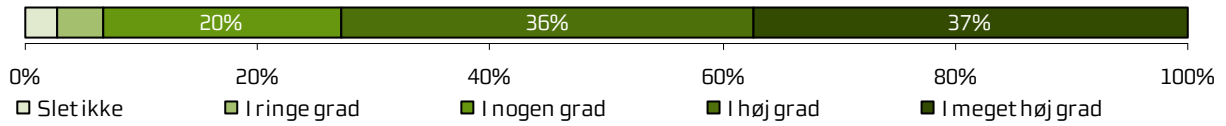
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=171)



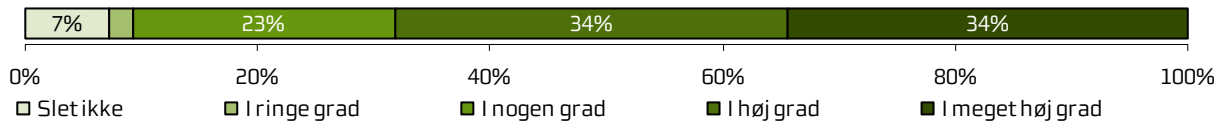
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,39		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,59		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,38		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,45		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,37		4,34	

Patientinvolvering

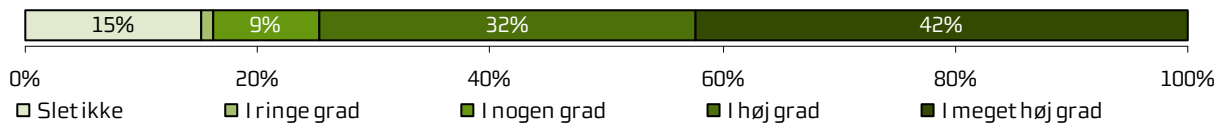
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=177)



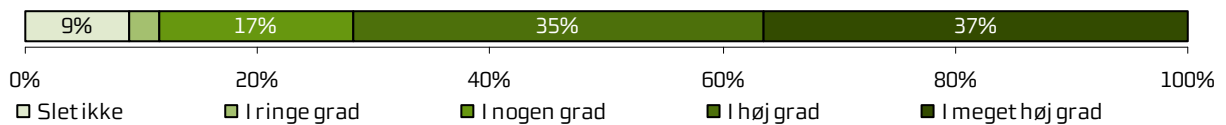
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=151)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=99)



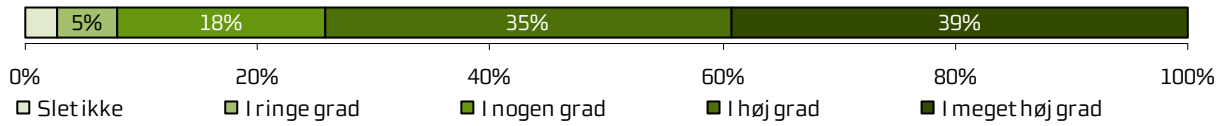
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=156)



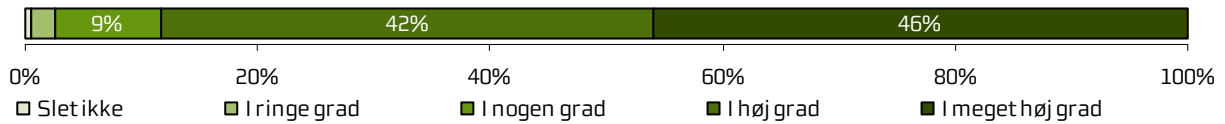
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,01		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,86		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,86		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,88		3,72	

Information

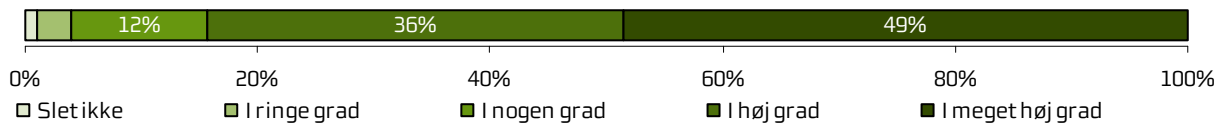
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=178)



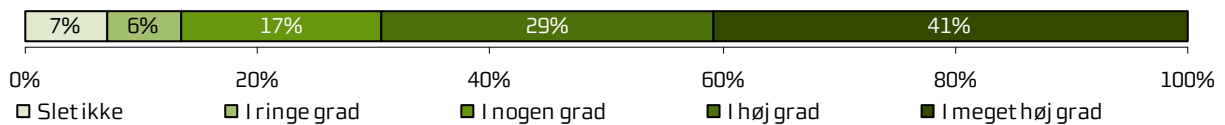
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=189)



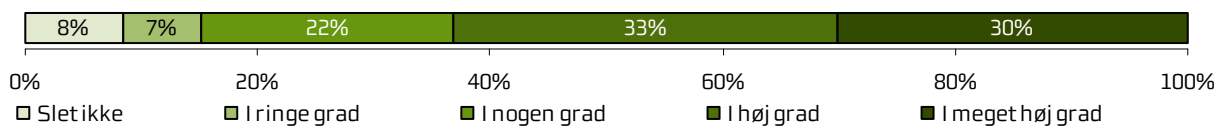
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=179)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=157)



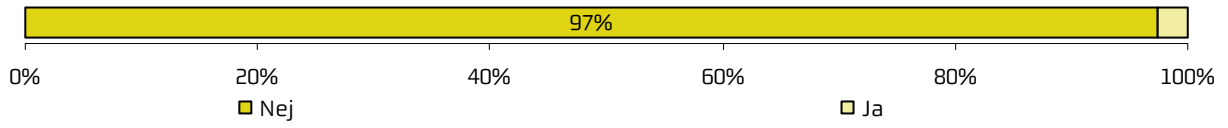
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=106)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,03		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,31		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,28		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,9		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,7		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=190)



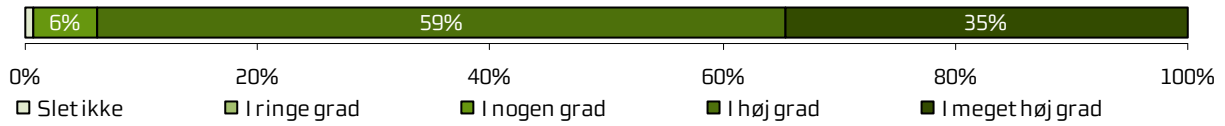
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



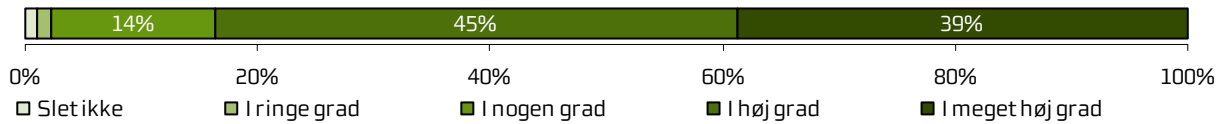
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

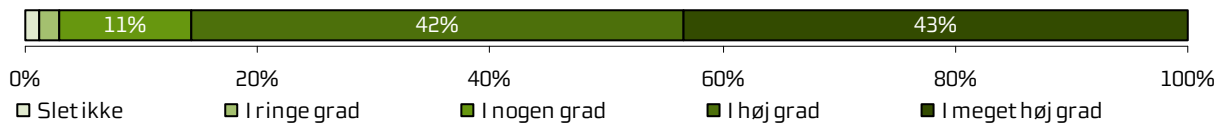
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=162)



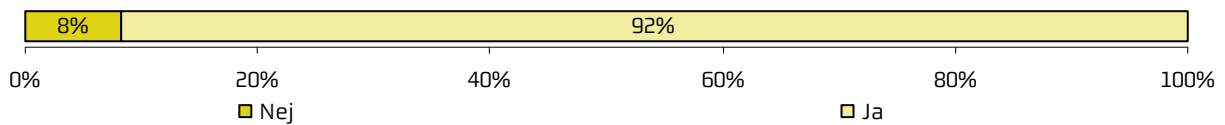
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=183)



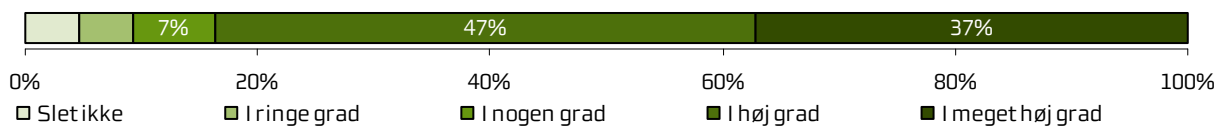
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=168)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=122)



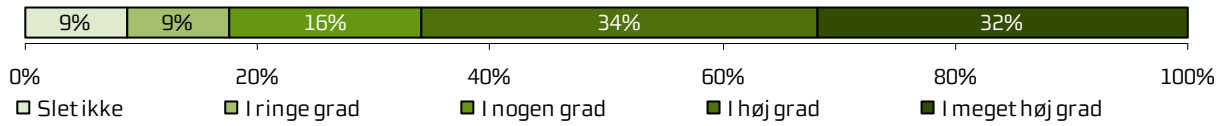
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=43)



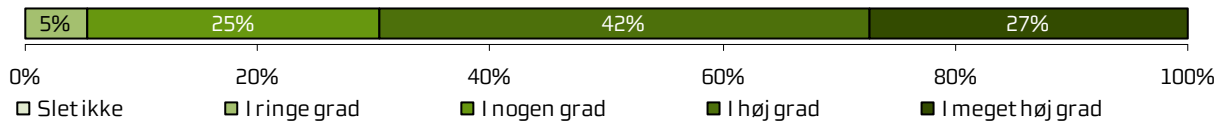
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,27		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,19		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,25		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		92 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,07		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=91)



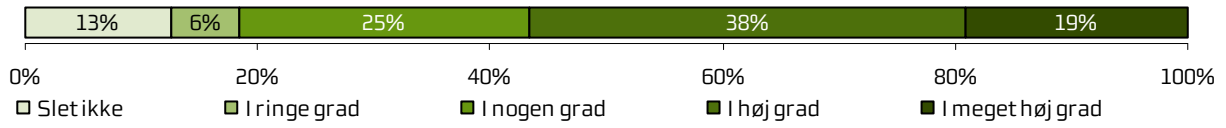
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=95)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,71		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,92		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=120)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=121)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,45			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,4			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

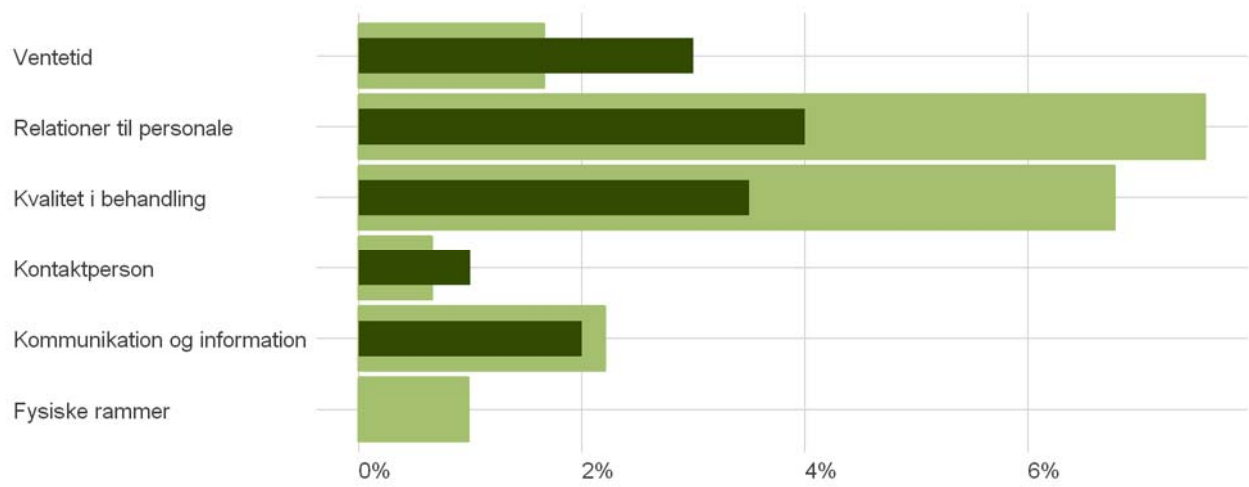
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Hjerteklinik

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

ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
9	Omgående registrering ved ankomst. Ingen særlig ventetid.	I høj grad
20	Det var ok.	I høj grad
26	Generelt har jeg brugt rigtig meget tid på at vente til de undersøgelser og kontroller, jeg har været til. Jeg ville ønske, at det var muligt at komme til undersøgelse eller kontrol om aftenen (har været til ultralydsscanning om aftenen, dejligt, at det var muligt), når man arbejder om dagen.	I høj grad
46	Der var så kort ventetid, at der ikke var grund til nogen information.	I høj grad
14	Venlig modtagelse, som om jeg var en velkommen gæst.	I meget høj grad
22	Kom til tiden og fik god information, derfor ingen forslag.	I meget høj grad
28	Let med selvindscanning ved ankomst. Fornemt med mulighed for at få noget at drikke. Læsestoffet næsten relevant nyt (ikke et år gammelt).	I meget høj grad
29	Modtaget med venlighed.	I meget høj grad
30	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
32	Sygeplejersken havde fuldstændig styr på det, og var smilende og venlig, så kun positiv oplevelse.	I meget høj grad
38	Det er jo længe siden, men jeg erindrer dette besøg som GODT og TRYGT. Alle var meget venlige og præcise.	I meget høj grad
52	Det var [om aftenen] med to læger og fire patienter, så de havde massere af tid. Jeg har et hul i et hjertekammer, men det generer mig ikke. To år til næste undersøgelse. Det hele kan stå her. Han var sød og flink.	I meget høj grad
53	Jeg var endda så heldig, at jeg blev kaldt ind tidligere, fordi jeg var kommet tidligere, og der var plads straks. Så fem minutter før tid kom jeg ind :-).	I meget høj grad
55	At man ikke skal ligge på gangene. Det er meget ubehageligt.	Slet ikke
5	Jeg havde en god oplevelse, flinkt personale. Så alt i alt godt tilfreds. I øvrigt har jeg ingen svar fået på min lungeundersøgelse. Jeg mener da, at jeg skal have besked.	Uoplyst
49	Hasteindlagt.	Ved ikke






Hjerteklinik

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

ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
7	Har ikke fået information om eventuelle henvendelser efter undersøgelsen. Fik ikke ordineret anden/mere medicin.	I høj grad
20	Ikke relevant.	I høj grad
23	Har ikke fået svar på undersøgelsen.	I høj grad
30	Samme medicin.	I høj grad
41	Jeg var oppe ved jer [i sommers] og fik konstateret forkammerflimmer. Fik en god forklaring, og fik at vide, at jeg ville få en indkaldelse efter ca. tre uger. Efter fem uger ringede jeg til afdelingen, og fik at vide, at der kunne gå fire uger endnu. Efter 12 uger ringede jeg igen, men nu var jeg slet ikke på listen, men så fik jeg en tid ugen efter.	I høj grad
14	Velinformeret [].	I meget høj grad
29	Ingen.	I meget høj grad
44	Har ingenting at klage over, de er alle søde.	I meget høj grad
36	Jeg forstod ikke ret meget, da [lægen var svær at forstå], men dog det jeg ville høre.	I nogen grad
37	Jeg havde forventet, at der var en kompetent læge tilstede, som jeg kunne tale med om mine hjerterytmeforstyrrelser, men fik blot at vide, at jeg skulle tale med min egen læge.	I ringe grad
49	Læge NN var uvenlig.	I ringe grad
16	Den information, jeg fik, foregik over telefon.	Uoplyst

Hjerteklinik

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 19	Jeg kom en time for tidligt.	Ja
 21	Deltager i et andet forsøg på andet sygehus.	Ja
 45	Man havde både i Randers og på andet sygehus glemt at indkalde mig. Kun fordi jeg gentagne gange ringede til andet sygehus, fandt man ud af, at ambulatoriet i Randers havde glemt at indkalde mig!	Ja
 47	Fik brev om, at min tid var blevet flyttet, men havde ingen tid fået.	Ja
 31	Lægen [] var i starten var svær at forstå.	Nej

Hjerteklinik

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

ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Meget nærværende sygeplejerske. Følte hun vidste hvad hun talte om (fagligt dygtig). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Ved min undersøgelse på Skejby Sygehus, hvor jeg også fik foretaget ballonudvidelser, manglede min pårørende information, da hun sad og ventede. [Kommunikation og information]	I høj grad
28	Der kunne spares tid og kræfter for både patient og hospital, hvis de forskellige sygehuse stolede på hinandens undersøgelsesresultater. Det er vel det elektroniske patientjournaler også skal bruges til! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
30	God ide, at vi kunne få taget prøver i Randers frem for i en anden by, da vi har kortere afstand til Randers.	I meget høj grad
39	Jeg var ualmindeligt tilfreds med både personale og læge. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Jeg måtte selv rykke for indkaldelse. Tror de havde glemt mig. [Ventetid]	I nogen grad
43	Der var en rolig, venlig og betryggende atmosfære på afdelingen.	I nogen grad
45	Indlæggelse var rigtig godt. MEN opfølgingsprocedurer bør/skal være ok. Man må ikke glemme patienter! Og så bør personalet være lydhøre, når man ringer. Heldigvis var der et par kvikke sekretærer. ROS TIL DEM. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
4	Jeg synes, at det er under AL KRITIK, at man skal vente tre måneder på fortsat behandling, som i mit tilfælde var at gå to døgn med målebåndoptageren samt derefter YDERLIGERE seks til otte dage for svar :-{. [Ventetid]	Uoplyst
8	Har kun gode erfaringer med ambulatoriet. Imødekommende og venligt personale med stor kompetence. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Efter en blodprop i hjernen havde jeg forventet, at en læge var til stede, da jeg havde spørgsmål vedrørende medicinen, som har bivirkninger. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
12	Jeg kom til en halv time før, fordi en patient var forsinket.	Uoplyst
15	For lang ventetid fra henvisning fra min læge til undersøgelse. [] for ikke disponibel ved besøget. Yderligere [flere] dages ventetid til påsætning af monitor. Seks ugers ventetid på scanning. Fra henvisning fra læge [i sommers] til svar ved egen læge tre måneder er der gået []. Alt for lang tid. [Ventetid]	Uoplyst
18	Venlig og imødekommende sygeplejerske NN. God information og super møde/samtale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
24	Være venlige og imødekommende.	Uoplyst

	[Relationer til personale/Pleje]	
25	Jeg var utilfreds med, at tidspunktet for samtaler enten med lægen eller sygeplejersken HVER GANG blev ændret. Det må kunne gøres bedre!	Uoplyst
27	Jeg blev godt undersøgt af en læge og fik besked om, at jeg havde en blodåre [], som er forkalket, og han ville sende bud til andet sygehus, da jeg skulle have den snarest, men har ikke fået besked. Jeg var i Randers [i efteråret]. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
34	(Kun) kontrolbesøg som led i medicinsk undersøgelse.	Uoplyst
40	Jeg har fået en ualmindelig god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
42	Positivt: Altid kort ventetid. Positivt: Altid samme person, som kender min sygehistorie. [Kontaktperson, Ventetid]	Uoplyst
44	Er godt tilfreds.	Uoplyst
48	Forståelig tilbagemelding angående medicin. [Kommunikation og information]	Uoplyst
49	Klarer det godt.	Uoplyst
50	Personalet er utroligt hjælpsomt, og vi bliver hurtigt informeret, hvis der opstår ventetid. Personalet prøver også på at sikre, at man forstår, hvad der er blevet talt om. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
51	Min kontaktperson NN og anden læge NN var utroligt søde og venlige. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
55	Fine folk. Bedre besked angående, hvor lang ventetiden er. [Ventetid]	Uoplyst

Hjerteklinik

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Lægens beslutning.	I høj grad
13	Jeg er yderst tilfreds med personalet. Altid venlige og hjælpsomme og det var deres skyld, at jeg fik pacemaker.	I høj grad
56	Svært selv at træffe beslutninger om min type skavank.	I høj grad
3	NN har været specielt god til at lytte til mig og spørge ind til mine symptomer.	I meget høj grad
9	Resultatet af min undersøgelse samt medicinering som foreløbig virker godt.	I meget høj grad
17	Jeg var "kun" til samtale om varmebehandling af mit hjerte, som skal foregå [senere på året]. Så det forbedrede jo ikke ligefrem min tilstand, men det vil det forhåbentligt gøre :-). Så derfor svarer jeg, som jeg gør.	I meget høj grad
43	Behandlingen havde ingen effekt, da jeg nok har gået med problemet for længe. Der er dog medicinsk behandling, som modvirker andre skader.	I nogen grad
1	Jeg blev hjerteopereret [nogle år tilbage]. Derfor var mit besøg et kontrolbesøg.	Ikke relevant for mig
11	På grund af hjerteflimmer og forhøjet puls, fik jeg stød []. Det har bevirket, at pulsen er normal, og jeg har fået det rigtig godt efter den behandling.	Uoplyst
38	Jeg mærker ingen forskel efter besøget hos jer, men var godt tilfreds med det, jeg oplevede. Alle var flinke. En god behandling! Tak!	Uoplyst
48	Behandlingen er en sammenkobling af medicin fra nyreafdelingen på [andet sygehus].	Uoplyst
51	Jeg er sendt videre til et andet sygehus.	Uoplyst
54	Jeg har på nuværende tidspunkt ikke fået nogen besked, efter jeg leverede hjerterytmemæl- len.	Uoplyst

