

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	357
Besvarelser fra patienter:	278
afsnittets svarprocent:	78%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Hjertemedicinsk Ambulatorium Skive, Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

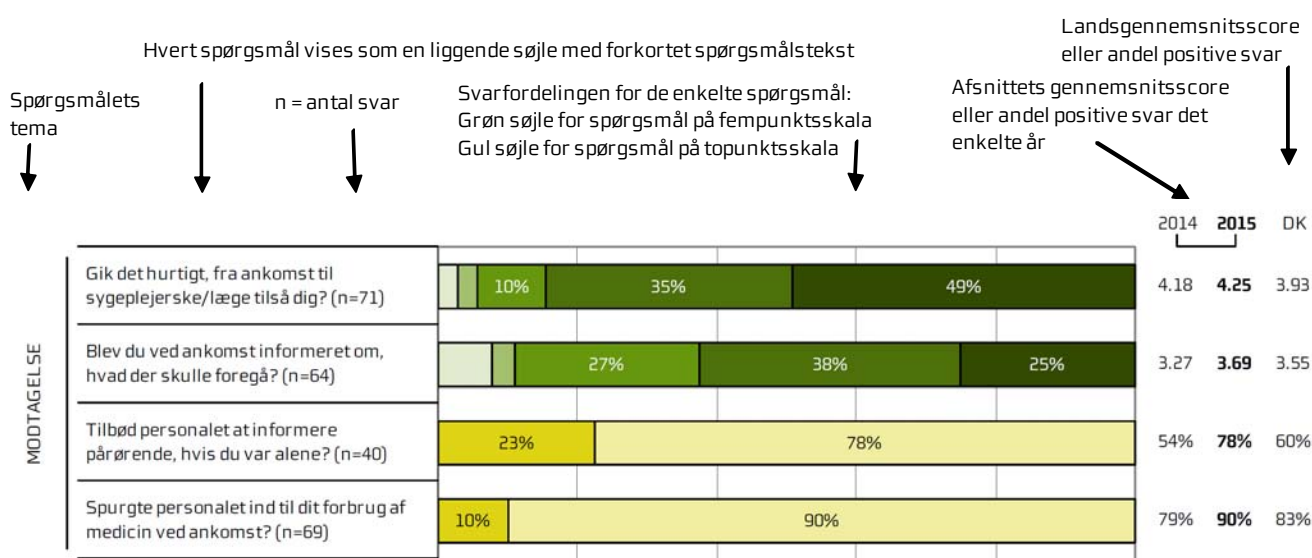
Skala og gennemsnitsscore

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

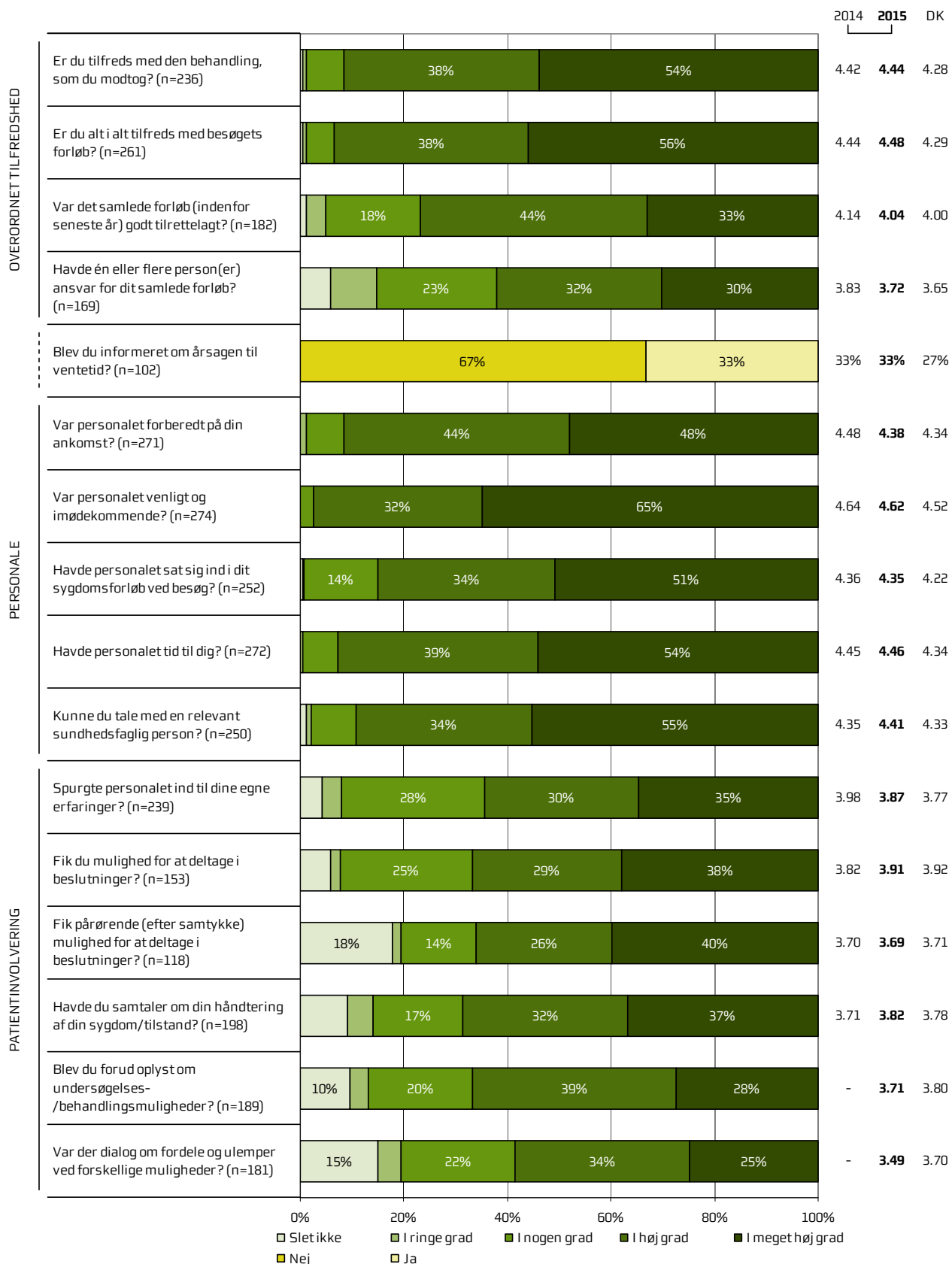
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

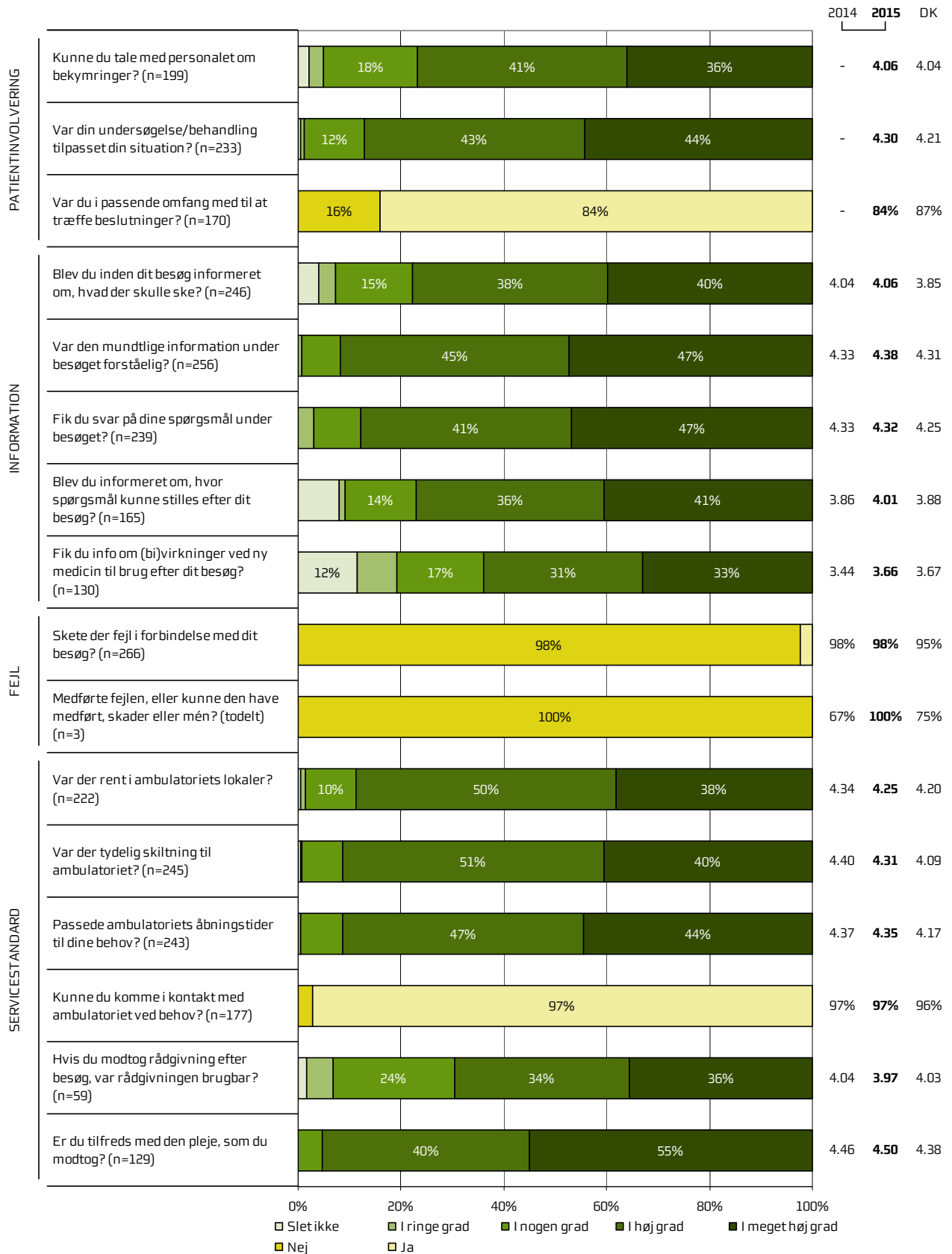
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

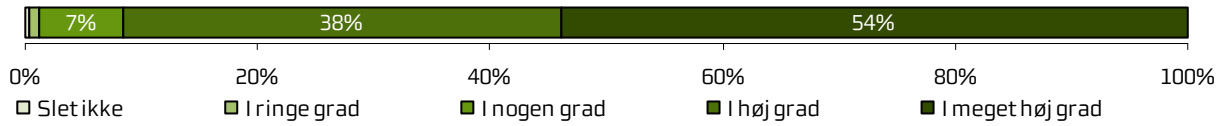
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

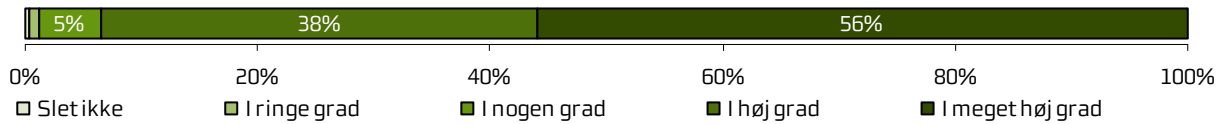
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

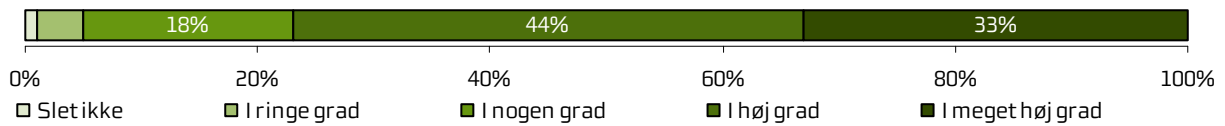
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=236)



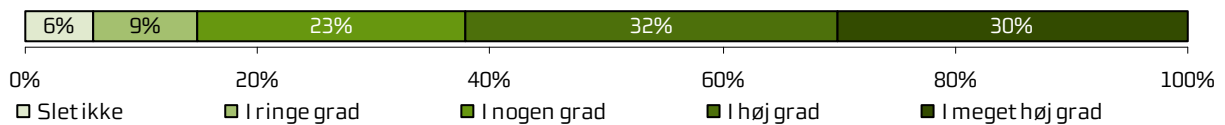
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=261)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=182)



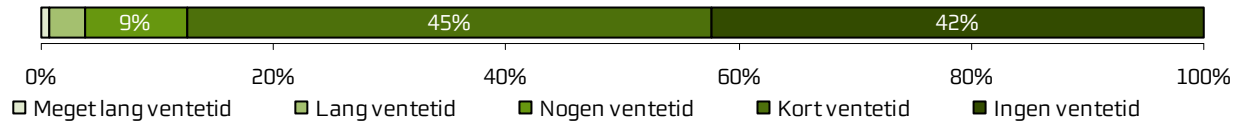
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=169)



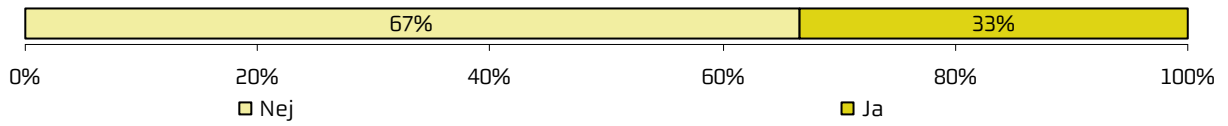
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,44		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,48		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,04		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,72		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=269)



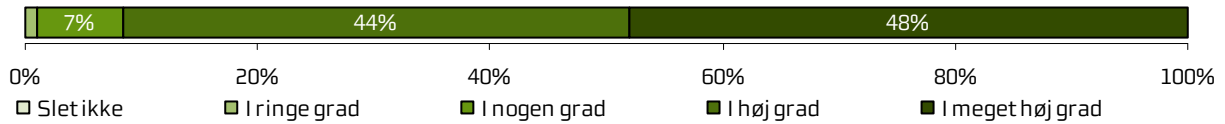
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=102)



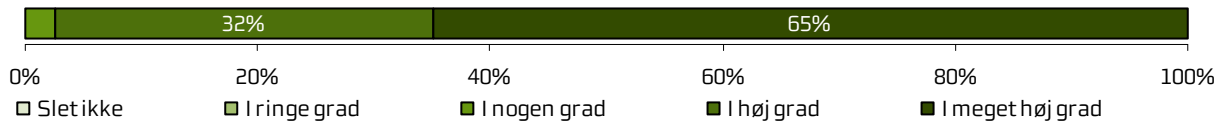
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,25		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		33 %	27 %	

Personale

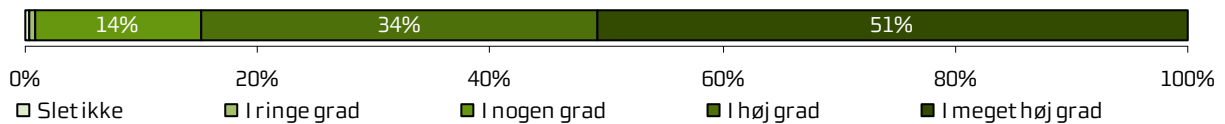
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=271)



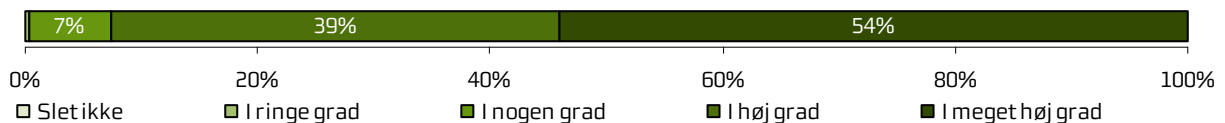
Var personalet venligt og imødekommende? (n=274)



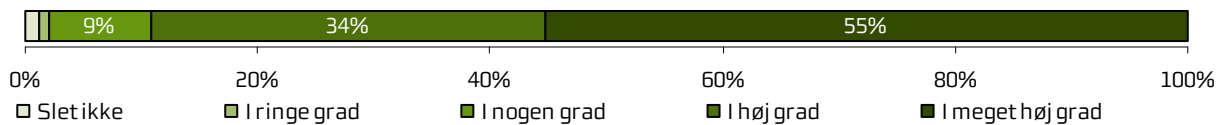
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=252)








Havde personalet tid til dig? (n=272)



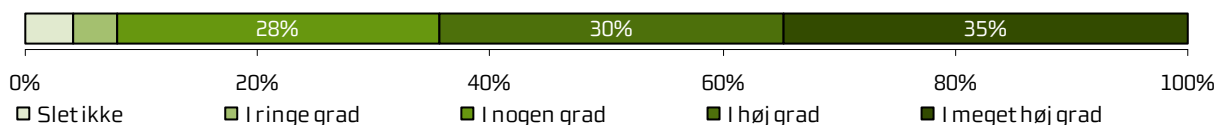
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=250)



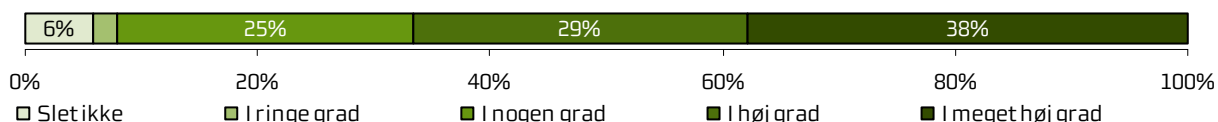
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,38		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,62		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,35		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,46		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,41		4,33	

Patientinvolvering

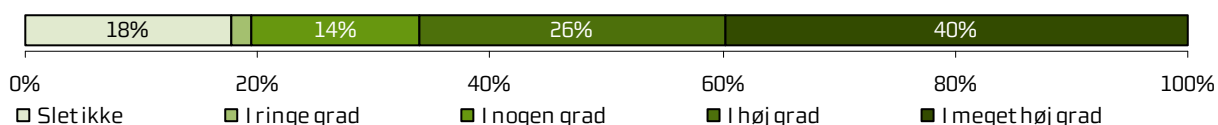
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=239)



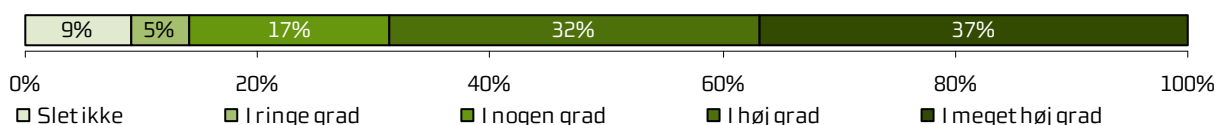
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=153)



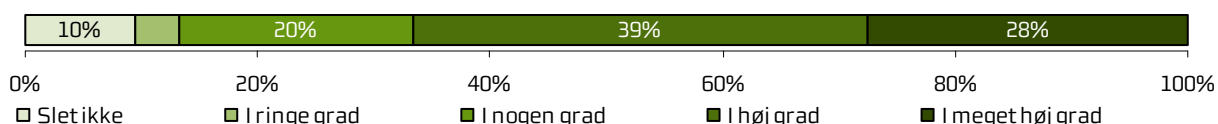
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=118)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=198)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=189)










Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=181)



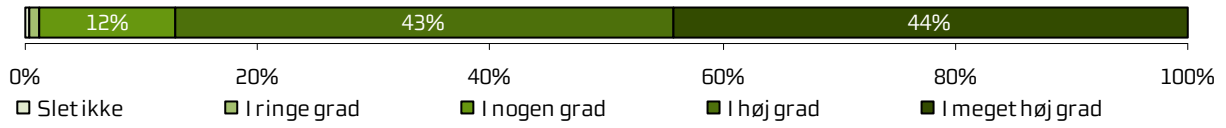
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=199)



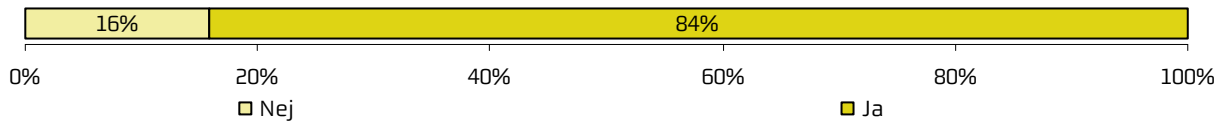
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,87		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,91		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,69		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,82		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,71		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,49		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,06		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=233)



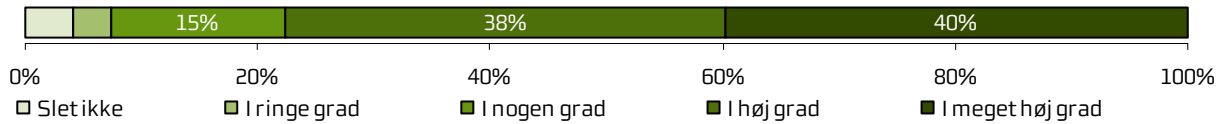
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=170)



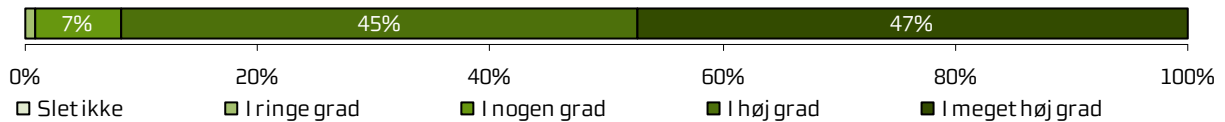
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,3		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		84 %	87 %	

Information

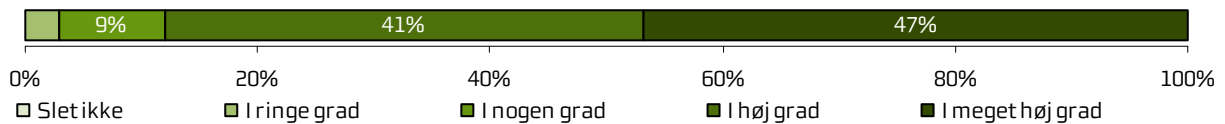
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=246)



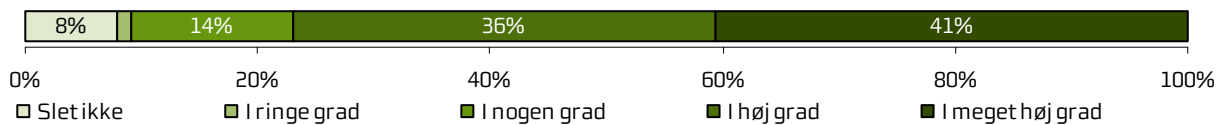
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=256)



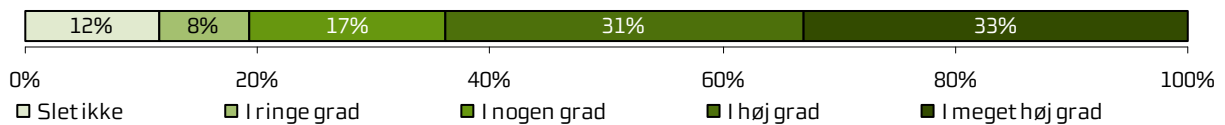
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=239)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=165)



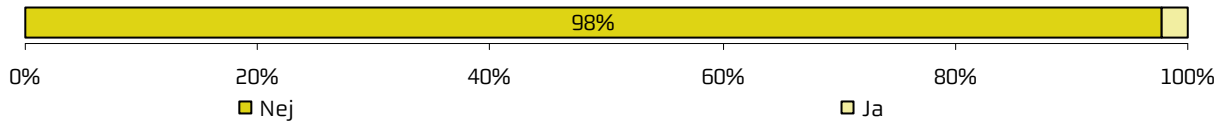
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=130)



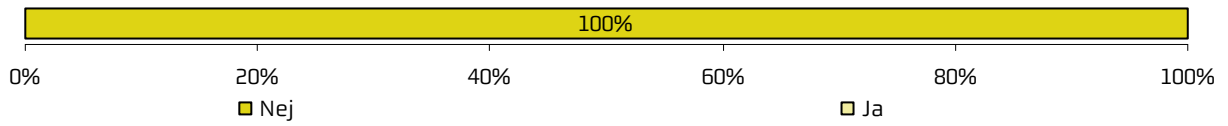
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,06		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,38		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,32		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,01		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,66		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=266)



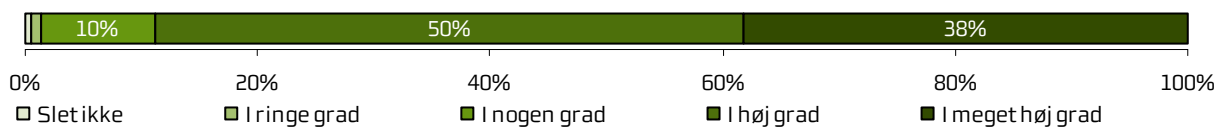
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



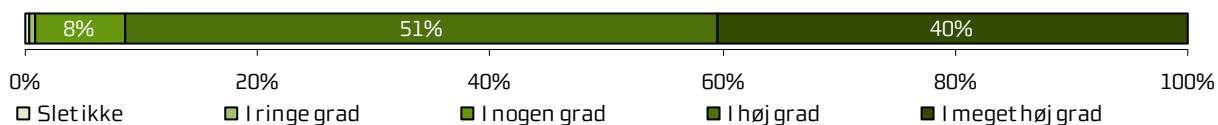
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

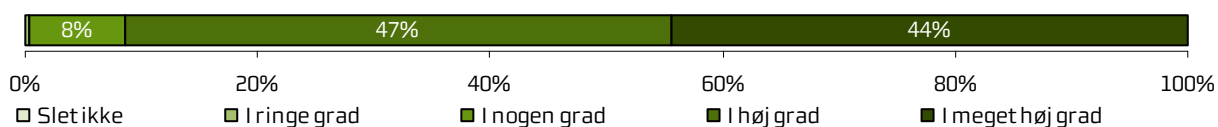
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=222)



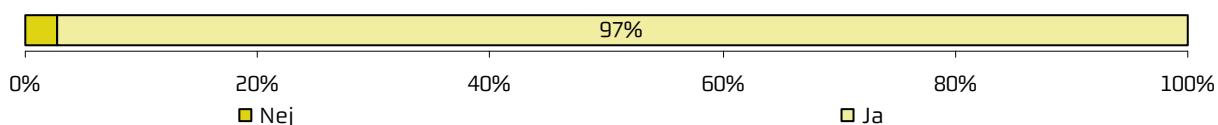
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=245)



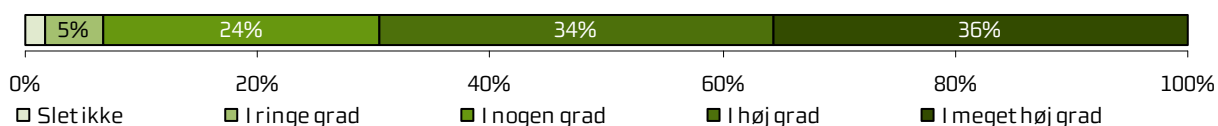
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=243)



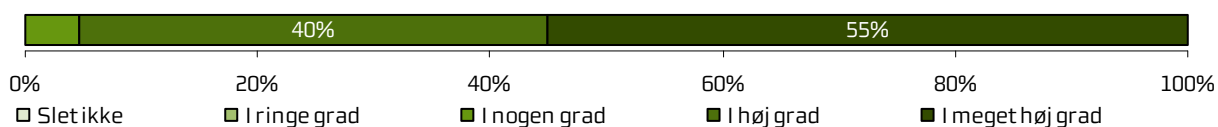
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=177)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=59)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=129)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,25		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,31		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,35		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,97		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,5		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

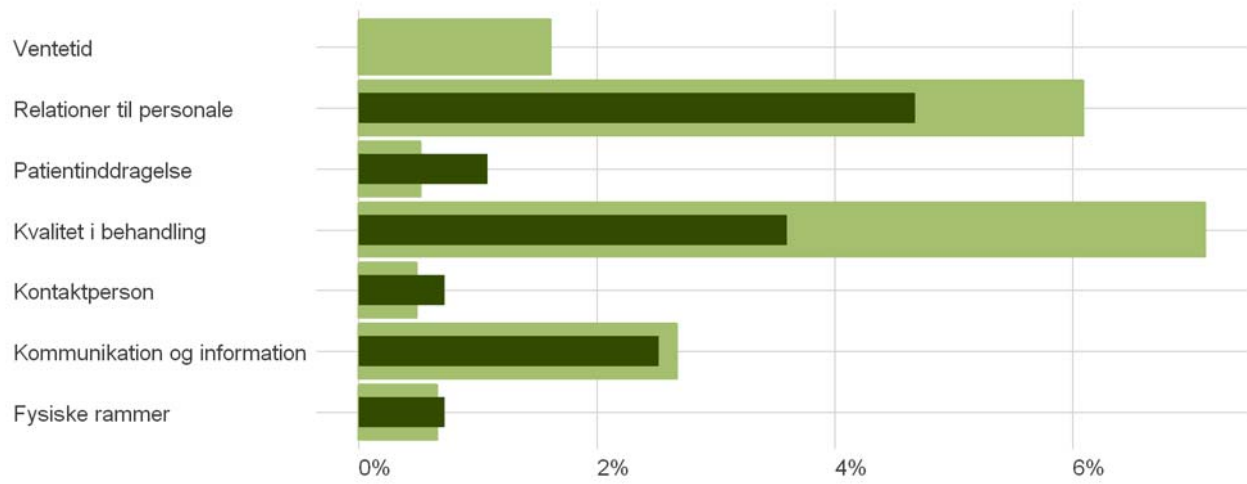
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.



Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Jeg har fået en venlig modtagelse og kunne ikke ønske det bedre. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Jeg kunne godt have tænkt mig, at én læge og én sygeplejerske var mine kontaktpersoner. [Kontaktperson]	I høj grad
10	Første besøg var ambulatoriet på andet sygehus, hvor den mundtlige information var dårlig. Dette fordi en sikkert dygtig læge [var svær at forstå]. [Kommunikation og information]	I høj grad
28	Jeg fik en meget venlig og hjælpsom behandling, og personalet var meget imødekommende at tale med. Alt i alt en positiv oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
35	Jeg har et godt indtryk af mine hidtidige besøg på Hjertemedicinsk Ambulatorium. Jeg føler mig godt behandlet og har indtil nu været tryk ved den behandling jeg modtager. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
36	Har fået at vide, at jeg altid kan henvende mig, hvis noget bekymrer mig. De siger, det er det, de er der for!	I høj grad
47	Dette er generelt til Silkeborg Sygehus. Jeg synes, at det er stærkt kritisabelt, at man skal betale for at holde ved sygehuset. Vi har et frit sygehus, og læge generelt. Derfor mener jeg ikke, at det kan være rigtigt, at man skal betale for at holde tæt ved sygehuset, hvilket de fleste patienter har behov for. [Fysiske rammer]	I høj grad
54	Tilfreds.	I høj grad
55	Mindre ventetid.	I høj grad
57	Overlægen til samtalen virkede oprigtig interesseret. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
62	Svar til patienten burde gå hurtigere.	I høj grad
7	Deltager i medicinsk forsøg: Alt er tilrettelagt langt ud i tiden.	I meget høj grad
20	Pt. tilfreds med behandlingen.	I meget høj grad
26	Det er dejligt, at det er den samme person, man kommer ind til hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Indtil i dag har jeg kun mødt et velforberedt og venligt personale, uanset om jeg har været indlagt eller behandlet ambulant på Viborg Sygehus eller på andet sygehus. Desværre har jeg også været indlagt på udenlandske sygehuse, men selv om det var som privatpatient, kunne de ikke komme på højde med den venlighed og pleje, jeg har mødt på de ovennævnte sygehuse i Danmark. Jeg synes I har kompetent og venligt personale. Derfor kan jeg ikke identificere mig med den kritik, som vi ser engang imellem i pressen. Jeg har ikke mødt den endnu, men fejl kan begås i hvilket som helst job og arbejdsområde. Sådan er livet nu engang. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

39	Jeg er ovenud tilfreds med mine besøg i Hjertemedicinsk ambulatorium. Søde og dygtige sygeplejersker. Selvom, at de var underbemandet, havde de tid til, hver enkelt patient. Jeg havde den samme læge, som også havde tid til at fortælle om, hvilke undersøgelser, jeg skulle i gennem. Alt i alt en behagelig oplevelse. Ros skal der lyde herfra. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
42	Jeg er glad for, at tidspunktet for min behandling blev rykket frem af hensyn til mine personlige planer. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
49	De er gode til at lytte, gode til at fortælle om undersøgelsen/svar. Giver dem tid til at fortælle/forklare. Og de er gode til at lytte til det, man selv har af forslag til videre behandling. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I meget høj grad
50	Alt var fint og ok.	I meget høj grad
56	Er meget godt tilfreds. Alle var meget venlige, dygtige og ansvarsfulde. Er rigtig glad for at være født i Danmark. Meget tilfreds og glad for at være under Viborg. Vil altid rose og forsvare JER. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
60	Lægen og sygeplejerskerne var dygtige, men de rammer de skal arbejde under er ringe, ja uegnede og irrationelle. Jeg følte, at der var meget støj på gangene. Det hele er sammentrængt, men personalet var super/venlige og dygtige. Stor ros "UG" :-). [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
61	Jeg er godt tilfreds.	I meget høj grad
64	Savnede måske information om, at man ikke ville/kunne scanne ugen efter fødslen, som andet sygehus ellers havde lagt op til. Ringede ind, og sekretæren forklarede meget venligt, at I selv visiterede, og at det sagtens kunne vente en måned med scanning af hjertet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
13	Jeg har været særlig godt taget imod af én bestemt sygeplejerske NN flere gange. [] Jeg bliver altid mødt af smilende personale, når jeg henvender mig ved sekretærene. Jeg oplever, at telefonen bliver besvaret hurtigt, hvis jeg har brug for at ringe og ændre en ambulansetid, og jeg har kun oplevet at snakke med høflige og imødekommende personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
44	Ambulatoriet kunne have spurgt til ens behov, ønsker eller forventninger, og ikke bare gøre hvad de selv syntes. Der manglede en patientvenlig dialog. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
1	Det var frustrerende, at det var forskellige læger og sygeplejersker, som tog imod, og som derfor skulle starte forfra med sygeforløbet. [Kontaktperson]	I ringe grad
31	Mine oplevelser på andet sygehus, forud for kontrollen i Viborg, er i enhver henseende lige så negativ, som besøget i Viborg alle gange har været positive.	I ringe grad
34	Den undersøgelse jeg fik i Viborg i februar var mere grundig, og efter undersøgelsen var der en god information Denne gang blev jeg kun undersøgt med ultralyd. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
48	Fin behandling alt i alt.	Ikke relevant for mig
58	Det var særlig godt, at de var så omsorgsfulde, informative, og at de havde tid til en. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
5	Imødekommende og professionelle sygeplejersker, som gjorde situationen tryk og overskuelig! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
17	Jeg blev grundigt informeret. [Kommunikation og information]	Uoplyst


- | | | |
|---|--|---------|
| ✎ | 40 Jeg var godt tilfreds med min indlæggelse. | Uoplyst |
| ✎ | 43 En positiv undersøgelse. Lægen havde tid til at svare på de spørgsmål, jeg måtte have.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 59 Jeg fik en utrolig god behandling af sygeplejerske og læge. Information og grundig redegørelse for undersøgelsens resultat. Jeg var en patient, som blev taget seriøst, man havde tid til mig.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 63 Den dag [i sommer], var for mig, som er ældre og svagt gående, en god oplevelse. Lægen var til stede ved undersøgelsen, som derfor blev afsluttet med ét besøg i stedet for to. [I flere år] har jeg været til mange indlæggelser og kontrol. Altid flinke læger og søde sygeplejersker.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Dygtigt personale, søde og venlige.	I høj grad
 4	Det har hver gang været perfekt med en venlig modtagelse af både sygeplejerske og læger.	I høj grad
 12	Har hver gang fået en god modtagelse på Regionshospitalet Viborg og ingen synderlig ventetid.	I høj grad
 14	Jeg kunne se, at der var nogen i ventesalen.	I høj grad
 15	Var godt tilfreds.	I høj grad
 23	Meget venligt og imødekommende personale.	I høj grad
 35	Udmærket, for mit vedkommende fungerer det fint.	I høj grad
 36	Meget venlig modtagelse. Lægefagligt personale ualmindeligt venlige, især i forhold til andre hospitaler.	I høj grad
 37	Næste gang vil jeg gerne undersøges af en læge og ikke af en medicinstuderende.	I høj grad
 38	Venlig og god modtagelse.	I høj grad
 40	Modtagelsen følte god.	I høj grad
 44	De skemaer, som skulle stå på borde, var der ikke.	I høj grad
 45	Det var ok med ventetid, ca. tre kvarter. Jeg hørte en anden patient spørge, og få det svar, at de var en del bagefter den dag.	I høj grad
 48	Det kører bare.	I høj grad
 54	Tilfreds. Hurtigt og effektivt.	I høj grad
 59	Jeg ventede kun fem minutter, så jeg har ingen forslag.	I høj grad
 61	Jeg blev indlagt via min praktiserende læge og kørt af Falck.	I høj grad
 64	Scanner til sygesikringsbevis? Eller vil I have, at alle henvender sig til sekretæren?	I høj grad
 1	Venlig modtagelse. [Kom] ind til tiden.	I meget høj grad
 3	En klar bedre oplevelse end man får [andet sted], hvor alt virkede forjaget.	I meget høj grad
 5	Imødekommende og professionelt personale. Da jeg gik hjem med mit [apparat], var jeg ikke i tvivl om, hvad jeg skulle gøre.	I meget høj grad
 6	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
 8	Godt.	I meget høj grad
 9	Super godt besøg hos skønne mennesker, masser af roser fra mig.	I meget høj grad
 11	Blev venligt modtaget.	I meget høj grad

		grad
✎ 16	Jeg fik en venlig modtagelse og blev også fint orienteret om undersøgelsen.	I meget høj grad
✎ 17	Jeg fik en god modtagelse.	I meget høj grad
✎ 19	Ikke at det generede mig, men tænker, at de, en anden gang, gerne må bruge mit rigtige efternavn :-).	I meget høj grad
✎ 22	Jeg har mødt forståelse, indlevelse og kompetent information om undersøgelsen.	I meget høj grad
✎ 25	Hurtig og nem registrering af ankomst.	I meget høj grad
✎ 26	Det fungerer rigtig fint, men kontor og depot sammen, det kunne godt være bedre. Men hvis det kniber med plads, ja så er det jo en løsning.	I meget høj grad
✎ 27	De kan ikke være bedre.	I meget høj grad
✎ 31	Ventetiden skyldtes, at jeg pga. den offentlige transport ankom en time før, jeg var tilsagt.	I meget høj grad
✎ 33	Der var ikke lang ventetid. Acceptabelt!	I meget høj grad
✎ 41	Behageligt og venligt møde.	I meget høj grad
✎ 42	Meget venlig og hjælpsom modtagelse.	I meget høj grad
✎ 49	Man kommer aldrig ind til den aftalte tid. Alle kan komme bagud. Men kommer man selv for sent, ringer man og siger det. Synes godt, de kunne sige ved fremmøde: Vi er desværre lidt bagud, så der er eksempelvis en halv times ventetid. Og spørger man, om der er ventetid, så får man at vide, at ikke det, de ved af. Og så sidder man alligevel efterfølgende og venter 20 minutter eller mere, og det er for dårligt. Uanset hvilken afdeling du skal på i anden region, så bliver det oplyst ved fremmøde, hvis der er ventetid. Der kunne de lære noget af her i Region Midtjylland.	I meget høj grad
✎ 50	Alt fungerede fint. Jeg kom til med det samme, og personalet var velforberedt.	I meget høj grad
✎ 51	Jeg mener ikke, [at] der var ventetid. Jeg har senere været indlagt på Neurologisk Afdeling, og kan desværre ikke huske meget om dette besøg på Hjerteafdelingen. Kun, at der slet ikke var ventetid.	I meget høj grad
✎ 53	Fik god information fra både sygeplejersken og overlæge. Den bedste jeg har fået til dato.	I meget høj grad
✎ 58	Jeg havde en meget positiv oplevelse på hjerteambulatoriet i Viborg. Aldrig har jeg oplevet sådan en service og sådant et fantastisk glad, meget menneskeligt, omsorgsfuldt, fagligt professionelt personale. Jeg har kun kæmpe rosende ord til personalet.	I meget høj grad
✎ 29	Den var i orden.	I nogen grad
✎ 55	Den var venlig og behagelig.	I nogen grad
✎ 65	Ønskværdigt, om der kun var en eller to læger, der varetog ens sygdomstilfælde, svarende til situationen i en privat lægeklinik. Men ellers: Tak til jer alle.	I nogen grad
✎ 57	Beder om køreseddel, fordi vi har over 50 km. Det er ikke noget, vedkommende skal tage stilling til, bare udfylde sedlen.	I ringe grad

 21 Jeg har været særdeles tilfreds med hele forløbet, og jeg er taknemmelig for alt.

Uoplyst

Hjerter medicinsk Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Hjerter medicinsk Ambulatorium Viborg	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
6	Mere information om bivirkninger.	I høj grad
26	Det et forsøg, jeg er med i.	I høj grad
32	Før lidt kontakt med lægerne.	I høj grad
44	Var ikke klar over, hvad der skulle ske og hvorfor. Kunne ikke se, det havde noget med min eventuelle behandling at gøre.	I høj grad
46	Jeg mangler svar på blodprøver og røntgen af lunger efter en måned.	I høj grad
50	Alt forløb fint.	I høj grad
61	Mener, jeg har fået informationer, som jeg har brug for.	I høj grad
7	Jeg er der med baggrund i et medicinsk forsøg, under fourier, så undersøgelsen er lidt malplaceret ved mig.	I meget høj grad
11	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
35	Ingen mangler.	I meget høj grad
42	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
58	Jeg manglede IKKE nogen form for information.	I meget høj grad
45	Efter mit besøg blev jeg ugen efter undersøgt i hjertet på [andet sygehus]. Der gik det op for mig, at de ledte efter en alvorlig hjertefejl i hovedkammeret. Jeg havde forstået [på det første sygehus], at jeg skulle forvente en varmebehandling i forkammeret. Således blev mit ophold og start på behandling [på det andet sygehus] temmelig forkvaklet, idet jeg ikke var forberedt på at min indlæggelse startede med en langt alvorligere del. Men måske vidste [første sygehus] ikke, at [andet sygehus] ville tackle undersøgelse/behandling i den rækkefølge. I forbindelse med indlæggelsen [på det andet sygehus] er det talt igennem med dem på afdelingen flere gange, og jeg forbereder mig nu på at jeg på kort sigt skal varmebehandles i forkammeret, eftersom de heldigvis ikke fandt alvorlig fejl i hovedkammeret.	I nogen grad
52	Mangler svar på en båndoptagelse af mit hjerte.	I ringe grad
24	Jeg er med i forsøg, så det er altid det samme forløb. Der har aldrig været noget at forandre. Jeg er godt tilfreds med hele forløbet.	Ikke relevant for mig
34	Jeg havde forventet, at der blev taget et hjertekardiogram, da jeg havde skiftet medicin, men det blev der ikke. Har i dag fået et ved egen læge.	Ikke relevant for mig

Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
18	Jeg fik at vide, at jeg ikke skulle fortsætte med min blodtryksmedicin [], og det resulterede i, at mit blodtryk steg voldsomt. Jeg talte med min læge om det, og så fik jeg lov at få det igen, og mit blodtryk blev normalt.	Ja
34	Manglende hjertekardiogram.	Ja
44	[Jeg] havde forventet, og var blevet henvist til, en helt anden information end den jeg oplevede.	Ja
60	Jeg følte "kaos". For megen uro i modtagelsen, man var ukoncentreret, og det rodede i venteværelset. Ubehageligt uvenlig atmosfære.	Ja
65	På indkaldelsen til mit besøg [] fremgik det, at jeg skulle have foretaget en KAG, hvilket ikke blev aktuelt, eftersom jeg havde fået en sådan [tidligere].	Ja
20	Patientens delprotese bortkommet inden indlæggelsen. (Erstatning er fremsendt til sygehuset fra tandlæge).	Uoplyst
45	Jeg ved ikke, om det var en fejl, at jeg ikke var informeret om det præcise indgreb/undersøgelse fra Viborg Hospitals side. Men jeg ved, det er kritisabelt, at lægen på andet sygehus [] ikke indsendte min EKG udskrift straks. Han gav mig den med hjem og bagatelliserede min situation, hvor jeg var mødt op efter et anfald. Jeg har i min journal tydeligt fået skrevet, at jeg må få dette kørt på det andet sygehus ved et anfald. Det eneste, han anbefalede mig, var at spise flere piller. Han gav mig et godt råd om at altid have piller i kontorskuffe, piller i bilens handskerum, piller i min taske, og så bare tage en ekstra, eftersom jeg var langt fra maksimal dosis. Det endte i en diskussion, om han gad læse noterne i min journal, når han skulle til at kloge i det, ud fra at min puls er lidt lavere, når jeg får højere dosis. Dernæst syntes han, jeg skulle lade være med at dyrke så meget sport (en gang om ugen). Han har mødt mig mindst to gange [tidligere], og det, må jeg sige, ikke har været en heldig oplevelse nogen af gangene. Jeg var syg i en uge efter mit anfald og opdagede først ugen efter, at lægen havde undladt at indsende EKG til Viborg Sygehus. Den måtte jeg selv indsende efter forudgående telefonisk kontakt. Det, vil jeg meget anmode om, bliver bragt videre til det kontor, der håndterer lægerne.	Uoplyst

