

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg  
Hjertemedicinsk Afdeling  
Hospitalsenhed Midt

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS 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](mailto:DEFACTUM@rm.dk)

" DEFACTUM, 2017

## 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 Brugerindvolding, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. 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 2016 blev afdelingens 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 2016.

## 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 en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

Fordelingen af kommentarer 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.

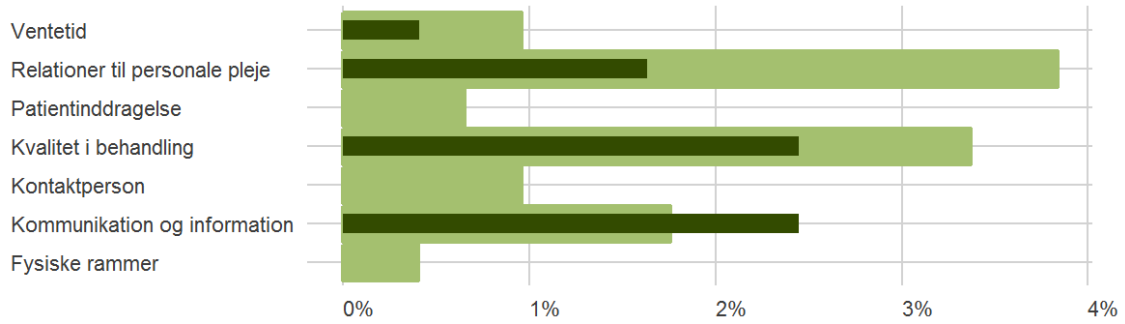
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".  
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
31 Jeg kan ikke se, at det kan gøres bedre.	I meget høj grad
16 Overholdt tiden.	I høj grad
29 En meget effektiv oplevelse: Alt klarer på en dag. Til egen læge [om morgenen], som henviser til Aarhus Universitetshospital [om formiddagen] til blodprøver, EKG og ultralydsscanning. Aarhus Universitetshospital henviser til behandling på Viborg Hospital [over middag], hvor det viser sig, at der er tale om samtale og uddeling af blodfortyndende medicin og kompressionsstrømpe! Trods en meget effektiv håndtering må jeg undre mig over, at jeg skulle sendes til Viborg for at få en samtale og piller og strømpe. Her sprang kæden af. Ikke særlig "kundeorienteret" men klart en politisk studehandel, hvor Viborg også skal have en opgave. Personalet på Aarhus Universitetshospital kunne dårligt skjule deres frustraktion over, at skulle sende mig til Viborg. Men trods alt en ok dag, set i lyset af en blodprop i []. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
12 Jeg følte mig særdeles godt behandlet. En behagelig kompetent læge, der tog sig god tid til en grundig undersøgelse. Et besøg helt i top. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
25 Særlig godt.	I meget høj grad
9 Hvis dette spørgeskema er angående min [] [], var det efter mine forventninger. Jeg var ok tilfreds med dialogen med lægen.	Uoplyst
30 Ved indlæggelse i [foråret], blev vi (mor og far) informeret som at næste scanning var seks måneder senere. Men vi blev indkaldt til kontrolscanning i [sommers], uden forklaring på, hvorfor det var rykket tre måneder frem. Kommunikation og information,	I ringe grad
3 Mine overvejelser er som følger: 1. Ja, har klinikken gjort noget særligt godt? Korrekt anerkendt og diagnosticeret min sygdom, som er [], anvendes det passende udstyr ([]) [] og diagnosticeret blokering i [] [] []. Hun tændte for passende behandling (den mindste håber jeg så). 2. Kunne gøres bedre? Trods mine forslag til første læge, som undersøgte mig ret diagnose? 3. Udelukket. De meddelte mig, hvad er behandlingsprocessen, men manglede detaljerede oplysninger om,	Uoplyst

hvis og når jeg er nødt til at rapportere, og i hvilke datoer vil blive afholdt i de enkelte studier, der udgør det sæt af min behandling. I øjeblikket ved jeg ikke noget mere, end at jeg har tildelt mig til at tage piller for det næste []. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 33 | Meget god information omkring undersøgelsen. Kommunikation og information,   | Uoplyst          |
| 2  | Meget sent indkaldelse. Jeg var tilsagt to datoer, men blev undersøgt for begge samme dag/tid. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,  | I ringe grad     |
| 22 | Jeg er meget godt tilfreds.  | Uoplyst          |
| 6  | De havde styr på det.  | I meget høj grad |
| 38 | Jeg er blevet behandlet med stor omhu og på en omsorgsfuld måde, fra både sygeplejerskerne og lægerne. Derudover har den faglige behandling været optimal. Jeg har undervejs været en udfordring for alle i ambulatoriet, men har ikke én gang, og jeg gentager, ikke én gang, følt at jeg var for meget. Min dybtføjte tak. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,  | Uoplyst          |
| 37 | Det var fint.  | I meget høj grad |
| 42 | Alt var fint. God behandling.  | I nogen grad     |
| 27 | Jeg beklager at måtte vedgå, at jeg simpelthen overså indkaldelsen (via e-boks). Med moderne teknologi kunne man måske sende en SMS (automatisk som hos frisøren). Jeg er i blodfortyndende behandling og monitorerer hjemme med måling af INR. Jeg har tidligere efterspurgt en app, hvor jeg kunne taste mine værdier ind (laboratoriets ønske/behov for kvalitetskontrol). Det er noget besværligt med NEM-id at skulle logge ind hver eneste gang, jeg måler. En app til iPhone med adgangskontrol med fingeraftryk (som bank-appen) ville være rigtig brugervenlig. Dette er blot et ønske. Et forslag til at gøre noget godt endnu bedre. Det samlede indtryk af kardiologisk afdeling (ambulatorium og sengeafsnittet) og Akutafdelingen (A2) er afdelinger helt i top. Jeg kunne ikke ønske mig bedre sygehus. 100 procent i orden, supergod behandling og pleje. Jeg har virkeligt følt mig hjulpet med hensyn til min sygdom. Stor tak til alle! Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 28 | Ved kontrol efter tre måneder ønskede jeg den samme rigtig gode læge, men det var desværre ikke sandsynligt, at det ville ske, da han skulle flyttes til anden afdeling. Det optimale ville være, at den samme læge følger patienten. Sygeplejersken i ambulatoriet, der havde med mig at gøre var helt fantastisk sød, kompetent og hjælpsom. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,  | I høj grad       |



- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 14 | Det at der til tider, var noget skriftligt ville være rart. Kommunikation og information,      | Uoplyst          |
| 7  | Jeg er godt tilfreds.  | I meget høj grad |
| 15 | Jeg mødte en rengøringsdame, der fulgte mig hen til et toilet. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad       |

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
34 Jeg har kun positive erfaringer fra ambulatoriet.	I meget høj grad
17 Jeg tror ikke at undesøgelserne kunne gøres anderledes.	I høj grad
32 Jeg blev modtaget af den sygeplejerske, som har fulgt hele forløbet!	I høj grad
10 Jeg synes altid personalet er godt forberedt i forhold til mine besøg. Det virker yderst professionelt.	I meget høj grad
25 Den var god.	I meget høj grad
9 Jeg kom 30 minutter før jeg skulle, så jeg blev kaldt ind 15 minutter før aftalte tid. Så kunne de bedre udnytte deres egen tid.	I høj grad
3 [] ventetid tilfredsstillende, som en udlænding, der ikke forstår noget (på trods af hjælp [tolk]) Jeg løb tør for klare retningslinjer for, hvordan vi kommer videre i behandlingen.	I høj grad
5 Modtagelsen var fin og helt igennem uproblematisk.	I meget høj grad
39 Den læge jeg kom ind til havde ekstra tid, så han tog mig ind, så hans kollega som jeg skulle have været inde ved, vidste ikke helt hvor jeg var. Lægen vidste ikke rigtigt hvem jeg var, før jeg fortalt at jeg var det første barn med endokardit. Ellers var alt godt!	I ringe grad
33 En god oplevelse.	I meget høj grad
8 Der var [ca. en halvtime] ventetid. Det er vel, hvad der sker.	I høj grad
23 Meget professionelt personale, der gjorde alt hvad de kunne for at give både forældre og barn en tryk og god oplevelse. Vi var meget positivt overraskede over, hvor meget der blev gjort for at underholde og aflede vores søn, så han var helt rolig og tillidsfuld under hele undersøgelsen.	I meget høj grad
6 Fin modtagelse.	I meget høj grad
41 Jeg ventede ca. fem minutter. Det kunne vidst ikke være mere præcist.	I meget høj grad
18 Der var ingen forklaring til ventetiden, men i indkaldelsen stod man kunne forvente det. Så for så vidt ok. Så længe den standardskrivelse ikke får det til at blive acceptabelt, at der er ventetid.	I høj grad
26 Fin behandling.	I høj grad
37 Fint.	I høj grad
42 Alt personale er venlige og hjælpsomme.	I meget høj grad
35 Nej, jeg har ingen kommentarer.	I høj grad
27 Meget fin modtagelse. Jeg mødte lidt før tiden og indlæste sygeskrivingskort i scanner ved indgangen. Jeg blev hurtigt kaldt ind. Det var et hyggeligt venteværelse med lidt blade at fordrive tiden med. Man har sparet	I meget høj grad

kaffen/the siden sidste gang jeg var her, men der var vand til at slukke tørsten.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 36 | Når man ankommer til en undersøgelse, der vedrører hjertet er man naturligvis nervøs. Jeg blev modtaget af NN og anden NN på hjerteafdelingen, og de to er helt utroligt søde og rare, og får hurtigt en til at føle sig tryk inden undersøgelsen. Som jeg opfatter det har de et helt fantastisk samarbejde, som kommer patienter tilgode og det skal de naturligvis have ros for.  | I meget høj grad |
| 11 | Ventetiden på fem minutter er helt rimelig.  | I meget høj grad |
| 13 | Alt godt.  | I meget høj grad |
| 1  | Jeg var på sygehuset ca. 30 minutter før jeg havde tid og kom til at gå på børneambulatoriet i stedet. Det er lidt dårligt skiltet hvor hjerteambulatoriet er. Og når det er første gang man skal besøge stedet vil jeg mene, at det er nemt at gå forkert. Jeg opdagede fejlen ca. ti minutter efter min tid, så personalet var i den grad klar til at modtage mig. De var utrolig venlige trods min forsinkelse. Det var rigtig dejligt at opleve. | I høj grad       |
| 20 | Tvivl om man skal henvende sig, når man har en tid.  | I høj grad       |
| 19 | Ingen bemærkninger.  | I meget høj grad |
| 21 | Godt modtaget med smil og vejledning.  | I meget høj grad |
| 28 | Blev modtaget meget fint. Ros til personalet, specielt sygeplejerske og læge.  | I meget høj grad |
| 14 | Det var en meget fin modtagelse.   | I meget høj grad |
| 7  | Jeg ved ikke, hvad der sådan lige kunne være bedre, og jeg er kommet her tit. Sødt og dejligt personale.   | I meget høj grad |
| 4  | Søde og venlige mennesker kom og kaldte mig ind. De var meget imødekommende. Den ene før tiden, skønt.   | I høj grad       |

## 18. *Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg*

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
31 Jeg synes, det er vanskeligt at præcisere en forskel på "i høj grad" og "i meget høj grad", når der ikke kan sættes en finger på det oplevede. Det var helt igennem helt tilfredsstillende! :-).	I meget høj grad
32 I.A.B.	I høj grad
16 Årsag til for lavt blodtryk og hvad der kan gøres ud over medicin.	I høj grad
25 God.	I meget høj grad
9 Jeg er med i et medicinsk forsøg, så det er lidt svært at besvare nogle af spørgsmålene. Jeg er til kontrol hver halve år.	Uoplyst
37 Fin information.	I meget høj grad
42 Ingen mangler.	I nogen grad
27 Nej, tværtimod var det rigtigt godt organiseret. Jeg talte med en sygeplejerske, der lavede de indledende undersøgelser. Hun informerede mig. Siden kom [en læge] og supplerede. Det fungerede godt. Jeg fik svar på mine spørgsmål, også dem, jeg ikke havde stillet. Meget informativt.	I meget høj grad
43 Synes informationen er god, men efter jeg har været til flere konsultationer den senere tid og der mødt tre "nye" læger, kan jeg godt føle mig lidt på "gyngende" grund. Jeg har dog hver gang fået en god information men blot kunnet ønske, at få konsultation ved samme læge.	I nogen grad
21 Resultat af undersøgelsen blev sendt efterfølgende, da data først skulle vurderes af en [anden læge].	I meget høj grad
14 Der var noget, der ville have være rart, at man havde skriftligt.	Uoplyst

## **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
24 Jeg havde en tid hos en sygeplejerske tre dage efter. Vi aftalte at aflyse denne tid. Det skete ikke.	Ja
40 Der var uenighed mellem beslutningstagerne omkring behandling af mig, hvorved der hele tiden kom kontraordrer, så den ambulante behandling af mig trak ud indtil midt på eftermiddag, hvor jeg var kaldt ind [om morgenen].	Ja