

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

## Hjerteklinikken

Medicinsk Afdeling M

Regionshospitalet Randers

## **LUP Somatik 2017**

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Telefon: 40 42 71 44  
E-mail: [simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

## **Kommentarsamling**

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
9	Jeg har ikke hørt resultatet fra min undersøgelse, men intet nyt er jo godt nyt.	I høj grad
51	Lang ventetid, over en time. Man havde glemt mig.	I ringe grad
67	Fin modtagelse.	I meget høj grad
69	Måske skal der blive lidt mindre ventetid.	I nogen grad
72	Sød og venlig modtagelse. Ingen beklagelser.	I høj grad
78	Dejligt at det er den samme læge flere gange i træk.	I meget høj grad
88	Min modtagelse var tip top, da jeg næsten var ude inden jeg skulle møde. Perfekt.	I meget høj grad
94	Et venligt og smilende personale.	I høj grad
97	Helt OK.	Ikke relevant for mig
106	Den var perfekt.	I meget høj grad
107	Jeg havde fået en tid som åbenbart lå helt uden for lægens normale modtagelsestid. Han forklarede, da han hentede mig, at det faktisk var helt tilfældigt, han havde set, at han havde en patient på dette tidspunkt. Tiden havde jeg fået en lille uge tidligere ved telefonisk henvendelse fra afdelingen. Det virkede dog som om, det var lidt manglende kommunikation imellem sekretær og læge.	Slet ikke
122	Det var en fin modtagelse, jeg fik.	I meget høj grad
134	[I efteråret] var jeg på Grenå Sundhedshus, hvor jeg fik taget hjertekardiogram og monteret båndoptager et døgn. Jeg er meget skuffet, at jeg ikke har fået et resultat endnu. Jeg har i dag været til årlig lægetjek og fået ændret min medicin liste. Jeg bad lægen om at fremskynde indkaldelse til operation [], men det ville [lægen] ikke før, [lægen] havde [hørt] fra hjertelægerne i Randers.	I høj grad
146	Skulle møde [om morgenen], jeg var der ca. [ti minutter før] som den første i venteværelset. Der kom flere efter mig, som havde samme tid og skulle det samme som mig, og de blev hentet ind en efter en, og jeg sad stadig tilbage. Til sidst spurgte jeg efter, hvornår det blev min tur, og så kunne jeg pludselig godt følge med ind med det samme, det synes jeg ikke er tilfredsstillende.	I høj grad
149	Har altid fået en fin behandling lige fra sygeplejeske til lægesamtale. Er kommet der til kontrol i [mange år]. Så Super.	I meget høj grad
154	Meget venlig modtagelse.	I høj grad
159	Har ingen problemer med at indlæse sygesikringskort og vente. Det fungerer fint og har endnu aldrig oplevet problemer eller lang ventetid. Super system.	I høj grad
168	Udmærket modtagelse.	I høj grad
182	Alt var ok.	I meget høj grad
193	Til fuld tilfredshed.	I høj grad
201	Jeg kom til tiden, men deres skærm virkede ikke, så sygeplejersken kunne ikke forstå, at jeg ikke kom ind, og hun sad og ventede på mig. Til sidst kom hun ned i venteværelset og fandt ud af, at skærmen ikke virkede. Derfor lidt ventetid.	I meget høj grad
210	En sekretær i akutmodtagelsen var bestemt ikke imødekommende og venlig, nærmest muggen og irriteret.	I høj grad

213	Der var forsinkelse pga. traume. Jeg blev orienteret om det ved min normale mødetid. Så det er rigtigt fint.	I meget høj grad
216	Alt var positivt.	I meget høj grad
219	Fin modtagelse. Fin behandling.	I høj grad
220	Man skal høre godt efter, hvis det er udlænding, der er læge. Jeg havde min datter med; det hjalp på det.	I høj grad
232	Det var ikke et problem for mig.	I høj grad
240	Intet at bemærke.	I meget høj grad
241	En eller flere tydelige tavler, der viser placering samt retning af område, man skal til, når man ankommer ude fra (især med elevatorskift).	I høj grad
247	Modtagelsen var ok.	I høj grad
248	Meget fungerede perfekt. Var på øjenafdelingen i [sommer], og der var skanneren til mit sygesikringskort på selve gangen efter svingdørene, og nu på hjerteafdelingen er skanneren så placeret et andet sted, nemlig i venteværelset inden svingdørene. Kunne de ikke placeres samme sted.	I meget høj grad
263	Indkaldelses fejl.	I meget høj grad
266	Behagelig modtagelse. Alt var ok.	I meget høj grad
268	Var ventet og næsten ingen ventetid, så en god oplevelse.	I høj grad
271	Følte, jeg var velkommen.	I høj grad
273	Jeg blev vel modtaget. Tak for god behandling.	I høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
11	Mangler en tidsplan for resultatet af behandlingen, det er næsten en måned siden jeg påbegyndte behandlingen. Vil gerne snart høre de nye resultater/målinger.	I nogen grad
14	Kolesterolmedicin, evt. nyt. Havde IKKE blodprøve med eller nyligtaget ved egen læge.	I nogen grad
39	Blev lovet besked skriftligt efter at have fået taget blodprøve dagen efter. Har ikke hørt fra jer.	I nogen grad
48	Det var godt, at min svigerdatter var med som tolk, ikke "digital-telefonisk" tolk. Livsvigtig information skal forklares personligt og uden [] misforståelse.	I meget høj grad
54	Jeg er ikke færdigudredt endnu, så derfor mangler der jo lidt.	I meget høj grad
69	Jeg synes, at jeg fik for lidt information om mit tilfælde. Det var dog en sikkerhed, at jeg skulle komme igen om et halvt år.	I nogen grad
70	Jeg har været gennem utallige undersøgelser og blodprøver, men er ikke blevet oplyst om en diagnose eller profylakse. Jeg har derudover mødt flere [] læger, som i et enkelt tilfælde har forårsaget vanskelig gensidig forståelse sprogmæssigt. Er egentlig ikke 100% tryk ved [de] læger. Hvordan sikrer man sig i detaljen, at de opfylder danske krav?	I nogen grad
72	Jeg føler, den helt i orden.	I meget høj grad
73	[Hjertemagnyl] blev sendt på e-boks. Ingen information.	I meget høj grad

107	Meget fint besøg og meget rolig og forståelig læge. Hele forløbet omkring min sygdom har været meget positivt. Stor ros til det faglige personale på afdelingen. Sekretæren er langt værre at bide skeer med!	I meget høj grad
122	Jeg spurgte min læge, næste gang jeg besøgte hende, om undersøgelsen viste det samme som sidste år. Det kunne jeg nok have spurgt sygeplejersken, som undersøgte mig, hvis jeg havde gjort det.	Ikke relevant for mig
134	Nej.	I høj grad
159	Der er meget forskel på, hvordan et besøg er. Nogle gange går man hjem med fornemmelsen af, at man er "i vejen" og andre gange er det helt fantastisk, hvordan man føler sig hørt og behandlet. Lige netop mit sidste besøg var så godt. Han lyttede, spurgte og vejledte. På et sprog og en måde, der var til at forstå.	I meget høj grad
167	Jeg kunne godt have brugt lidt mere information undervejs i undersøgelsen. Jeg blev henvist til endnu en undersøgelse, men er usikker på, om der kommer en lægesamtale i den forbindelse.	I høj grad
170	Jeg forstod ikke et ord af, hvad manden sagde []. Har efterfølgende fået det [forklaret] ved egen læge. Det var ikke rart at høre.	Slet ikke
195	Blev modtaget af en sygeplejerske, som åbenbart havde haft en meget dårlig morgen derhjemme. Men det er selvfølgelig menneskeligt at have en skidt dag. Det bar præg af, at jeg bare skulle igennem i en fart, hun ville ikke besvare spørgsmål, men krøb udenom. (Skulle ved undersøgelsen have monteret båndoptager for at måle hjerte/rytme).	Slet ikke
206	Der manglede svar på døgnovervågning af ekg. Derfor kunne der først konkluderes, når den forelå. Kunne godt have ønsket mig, at den havde været der. Eller jeg havde fået muligheden for en eventuel telefonsamtale, hvis jeg havde spørgsmål, når jeg som nu (heldigvis) fik brev om, at der ikke var noget unormalt. Det er også svært at forstå, at det kan tage så lang tid at få det svar.	I nogen grad
216	Intet at bemærke.	I meget høj grad
220	Vi fik god behandling. Ikke noget at klage over.	Uoplyst
231	1. Ikke nok information om bivirkninger. 2. Ingen information og vejledning med hensyn til forløb, ting jeg skal følge op på, eventuel kontrol hos egen læge, eventuel genoptræning efter at være færdigudredt på Hjerteklinikken.	I nogen grad
232	Jeg fik en fin besked.	I meget høj grad
261	Lægen var umiddelbart grundig ved ultralyd af hjertet, men oplevede ikke at denne viden blev formidlet videre til mig som patient. Oplevede ikke, at [lægen] var 100 procent tilstede ved undersøgelsen, kiggede mest på skærm og sagde ikke ret meget. Kun at det så okay ud. Ville dog gerne, at jeg fortsatte nuværende behandling lidt længere, årsag fik jeg ikke at vide. Var hjertet stadig under overbelastning? eller hvad? Forlod besøget med et stort spørgsmålstegn. Har efterfølgende været på sundhed.dk for at se journalnotat, men det har ikke endnu været tilgængeligt. Har aldrig oplevet tilsvarende. En fra kommunen havde fået lov at deltage af mig, hun havde samme oplevelse.	I ringe grad
266	Ingen mangel på information.	I meget høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
129	Fik ikke besked om, at jeg skulle have egen medicin med, så min kone skulle køre hjem efter det. Det viste sig, at der var en undersøgelse om selv at bruge egen medicin, hvis man blev udtaget! Jeg blev ikke udtaget, så det blev hospitalet, der skulle give mig min medicin, hvilket medførte, at jeg ikke fik al den medicin, jeg brugte hjemme. Så jeg måtte selv supplere op med den manglende medicin!	I høj grad
253	Tør i hals. Svimmel.	I nogen grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
2	Jeg er meget tilfreds med forløbet på sygehuset. Alle var flinke og imødekommende, MEN at jeg ikke, her tre uger efter aflevering af blodtryksmåler, har fået svar på målingen, trods to henvendelser til sygehuset, er jeg IKKE tilfreds med. Det begrundes med, at den læge, der skal svare mig også er andre steder, og at en anden læge ikke kan svare. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
9	Det var ok.	I høj grad
11	[] Alt for lang ventetid mellem kontrollerne. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
69	Noget bedre.	I nogen grad
72	Jeg synes, personalet gjorde det godt og uhøjtideligt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
95	Alt var tilfredsstillende. Tak.	I meget høj grad
101	Følte, det var en god oplevelse.	I høj grad
107	Jeg ville godt have været til den afsluttende samtale hos den samme læge, som havde fulgt mig igennem forløbet. Men det sidste besøg forløb fint alligevel. [Kontaktperson]	I meget høj grad
113	Jeg fik en god behandling.	I meget høj grad
117	Jeg modtog, og har igennem hele sygdomsforløbet oplevet en meget venlig, imødekommende, omsorgsfuld, kompetent og ikke mindst tillidsskabende atmosfære, der efterlod et indtryk af at være i trykke hænder. Tak for det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
122	Det var dejligt, at sygeplejersken hentede mig i venteværelset, så jeg ikke selv skulle finde derhen. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
129	Mellem læge NN og anden læge NN og tredje læge NN var der ikke enighed om min behandling. Der blev ændret hele tiden. Forløbet er måske helt ok, men som patient var behandlingen meget forvirrende. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
134	Mangler hurtige svar. [Ventetid]	I høj grad
138	Det er meget forvirrende, at man aldrig ser den samme læge, og man får forskellige informationer om, hvordan man skal behandles og medicineres. Det kan til tider føles meget utrygt. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
143	Jeg har talt med to forskellige læger, og den sidste var langt den bedste til at kommunikere og gav mig en masse information, som gør, at jeg forstår mit hjerte bedre. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
146	Synes generelt ventetiden er for lang. Ved godt, at det kan være svært med akutte problemer, men når man har en tid om morgenen [] og først kommer ind 40 minutter senere, selvom man er den første, der møder op, så synes jeg ikke det er i orden. [Ventetid]	I høj grad
159	Det er træls med telefonåbningstider. Jeg har været heldig at få "aftenstider". Men det er svært, og hvis man siger, at man gerne vil vente til der er en ledig aften, så føler man, at man er til besvær. Har flere gange fået besked på: "Vi har ikke flere i denne måned, så du må vente". Flere aftentider tak. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
167	Dejligt imødekommende personale. Måske skulle man tydeligere opfordres til at tage pårørende med. Min kone var efterfølgende mere utryg, end jeg var, og hun havde ikke været med. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
170	Jeg var til nogle samtaler med en sygeplejerske, og det var virkelig positiv. Jeg mener, der skal være en der kan [hjælpe med at forstå en læge]. [Kommunikation og information]	Slet ikke

179	Venter stadig på at blive indkaldt til prøve til genoptræning, som skulle ske efter kort tid. Nu er der gået knap en måned. [Ventetid]	I nogen grad
195	Det var lidt trælst for mig, at hun åbenbart havde haft en dårlig start på dagen. Hun burde have været så professionel, at private ting ikke burde skinne igennem overfor mig. Jeg følte bare, at jeg var til besvær. Generelt er jeg stolt af at være dansker og tilknyttet det danske sundhedssystem, som gør et godt og professionelt arbejde, men lige denne her gang var det dog en dårlig oplevelse. Tak til alle jer, der holder fanen højt indenfor systemet og de vilkår, I har. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
205	Det har været forskellige former for undersøgelse omkring de samme symptomer, så måske derfor er der ikke en person, der har haft det overordnede ansvar for det samlede forløb. [Kontaktperson]	I meget høj grad
216	Man føler sig i trygge hænder. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
232	Jeg var godt tilpas, da jeg tog hjem.	I meget høj grad
240	Ved seneste besøg var alt ok. Ved et tidligere forløb vedrørende ambulans indlæggelse var der lange ventetider og sen kontakt til læge. [Ventetid]	I meget høj grad
246	De knokler røven ud af bukserne, tror ikke man kan forlange mere af personalet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
253	Jeg vil gerne have samme læge. [Kontaktperson]	I nogen grad
256	Jeg har kun haft gode oplevelser under hele mit sygdomsforløb.	I meget høj grad
265	De var rare og venlige og sendte oplysninger til SOS Danmark, da vi skulle høre, om jeg måtte rejse på ferie i udlandet. Tak for det. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
266	God information, men efter EKG var der mange tal og oplysninger som jeg ikke forstod, men de relevante oplysninger var meget fint. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
270	Lægen gav sig god tid til at svare på mine spørgsmål. Ros til ham. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
273	Jeg har været indlagt kort tid og været til undersøgelsen. Alt har fungeret godt. Min højre hånd er opereret [] siden den skriver ikke så godt mere.	Uoplyst