

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hjertemedicinsk ambulatorium

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Vest

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	266
Afsnittets svarprocent:	67%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

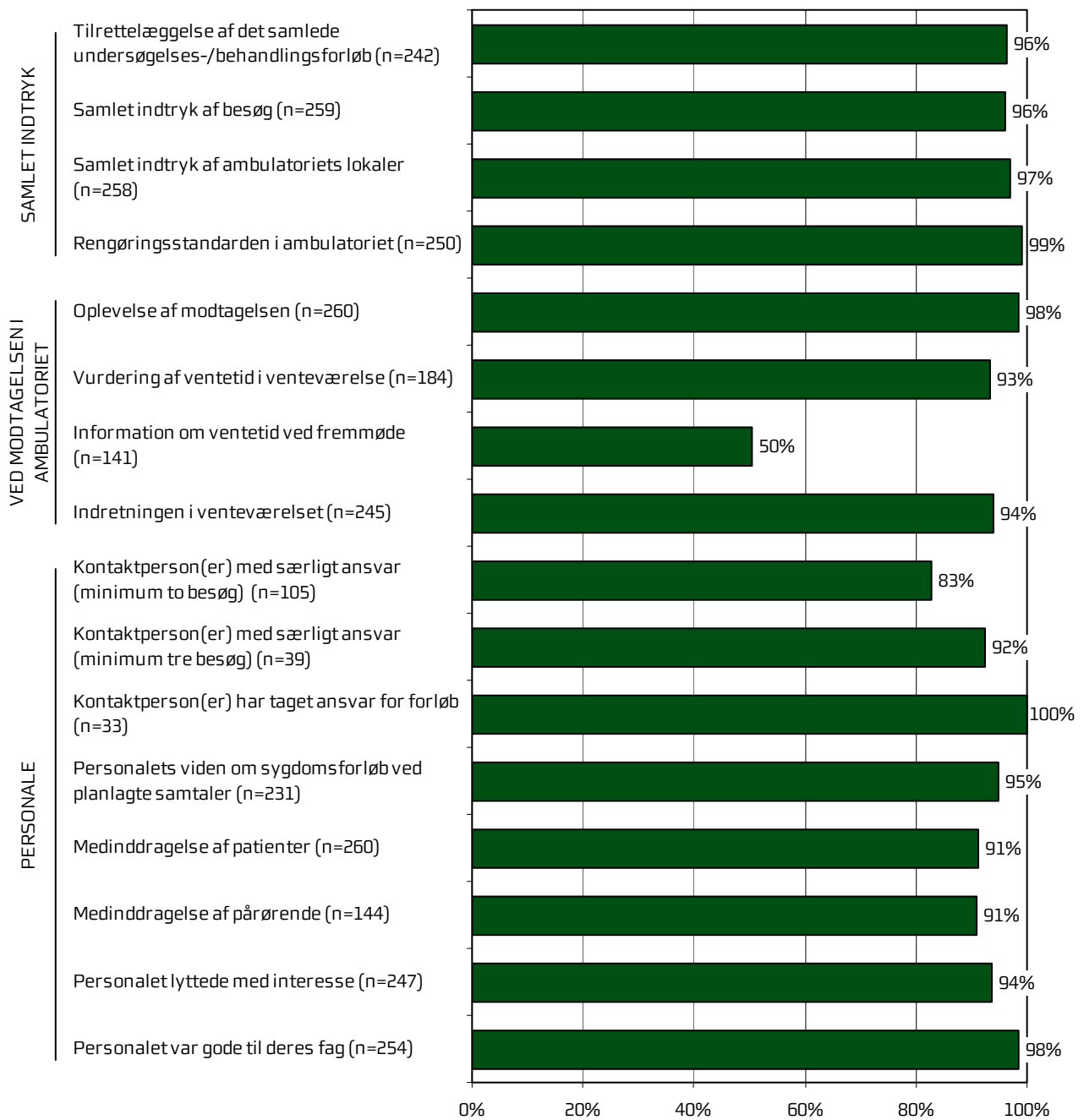
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

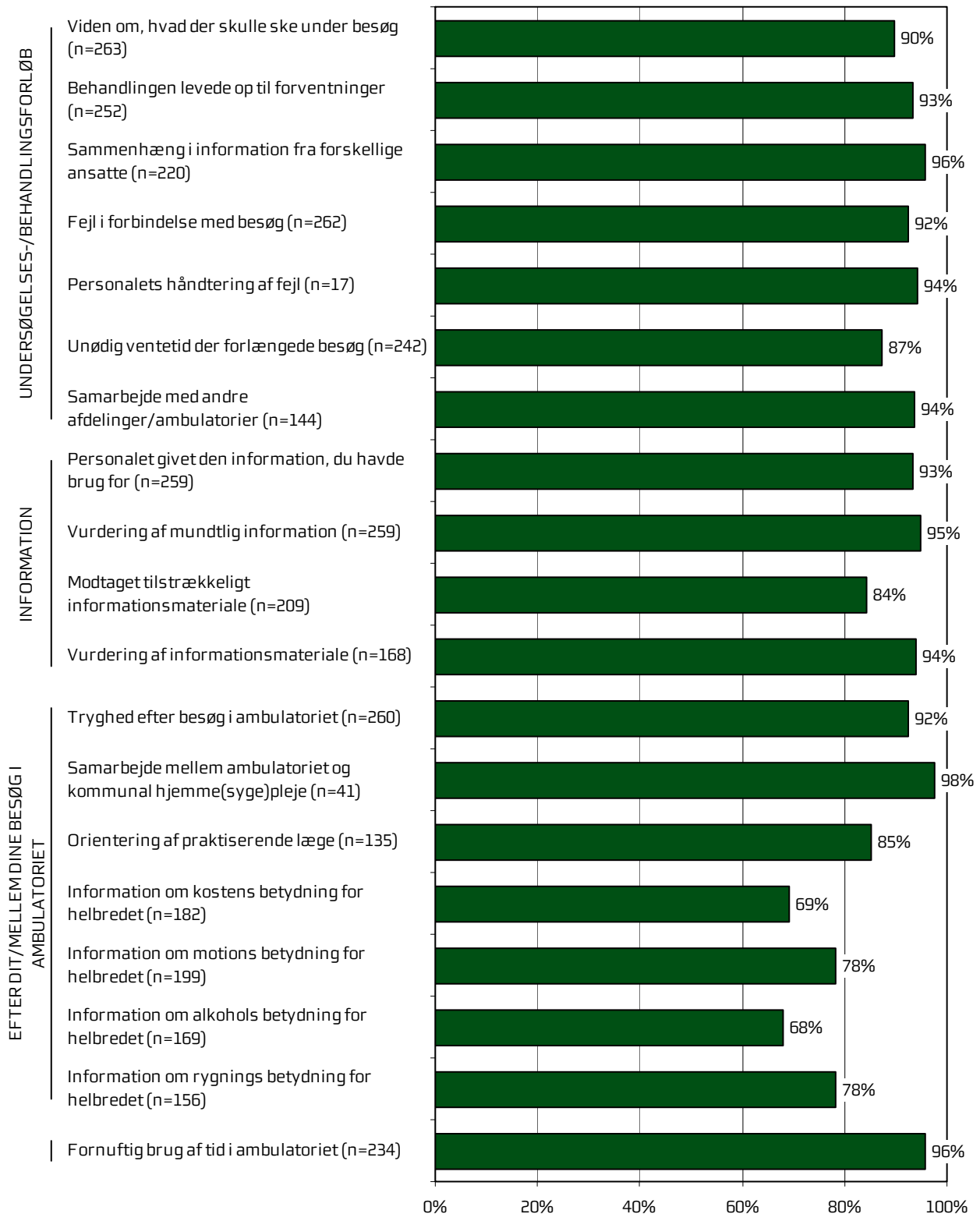
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

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

2012-tallet er for: Hjertemedicinsk ambulatorium Herning

2011-tallet er for: Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning

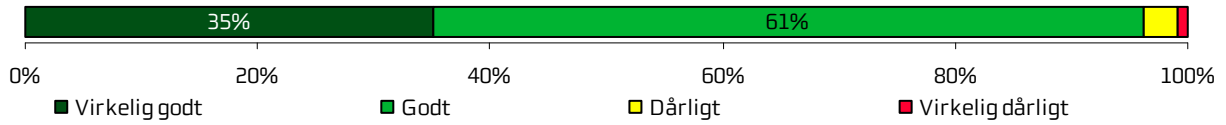
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

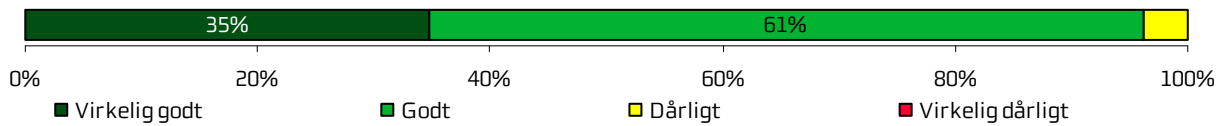
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

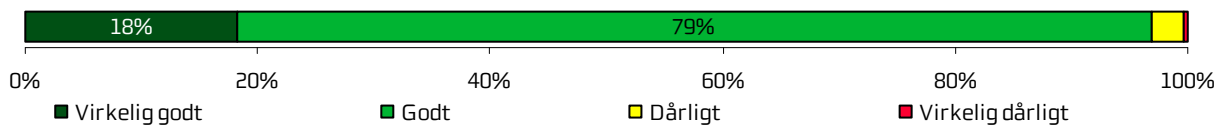
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=242)



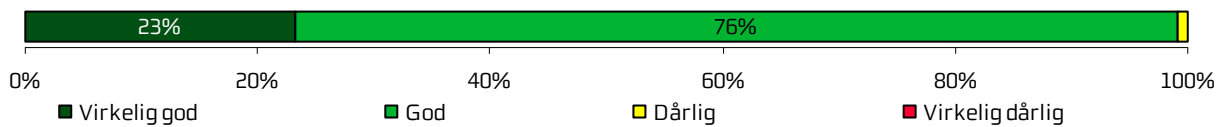
Samlet indtryk af besøg (n=259)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=258)



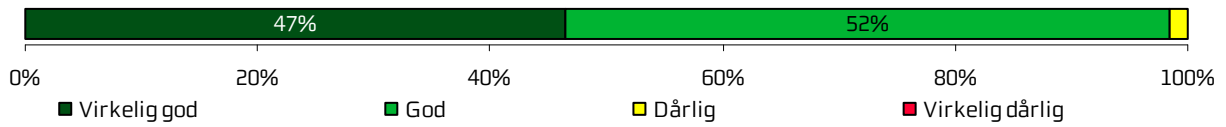
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=250)



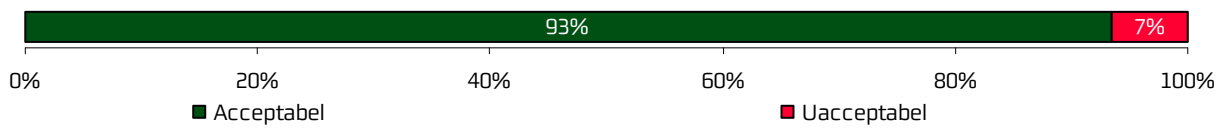
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	98 %	97 %	100 % *	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	99 % *	98 %	100 % *	93 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	97 %	98 %	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	98 %	99 %	100 %	96 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

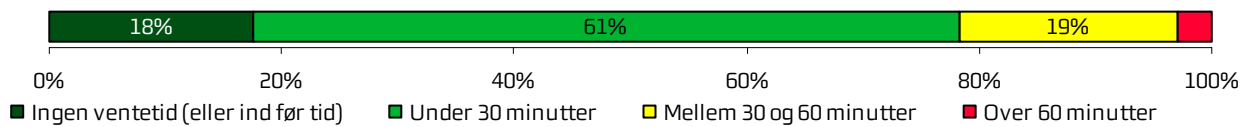
Oplevelse af modtagelsen (n=260)



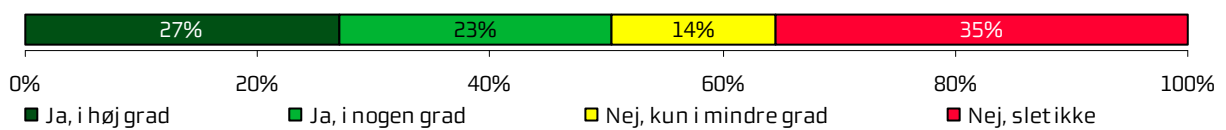
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=184)



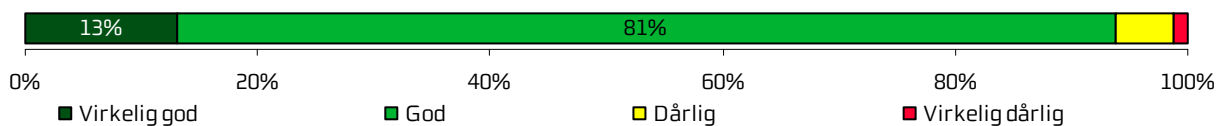
Længde af ventetid i venteværelse (n=171)



Information om ventetid ved fremmøde (n=141)



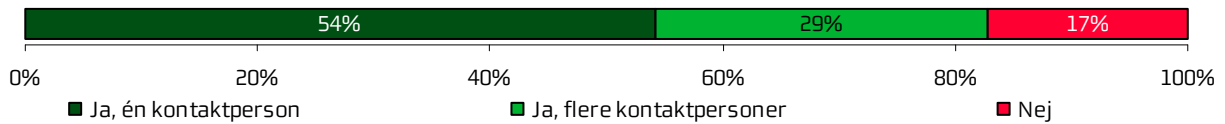
Indretningen i venteværelset (n=245)



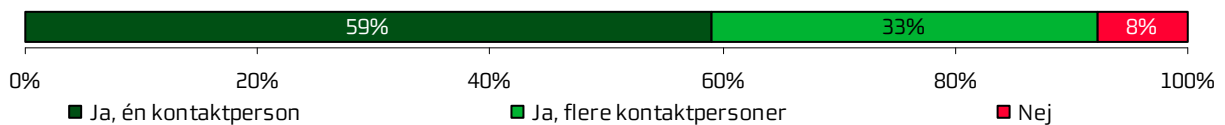
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	100 % *	99 %	100 % *	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	95 %	97 %	99 % *	87 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	50 %	58 %	50 %	76 % *	23 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	96 %	98 % *	98 % *	78 % *	89 % *

Personale

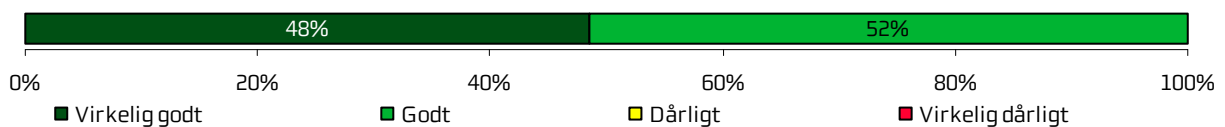
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=105)



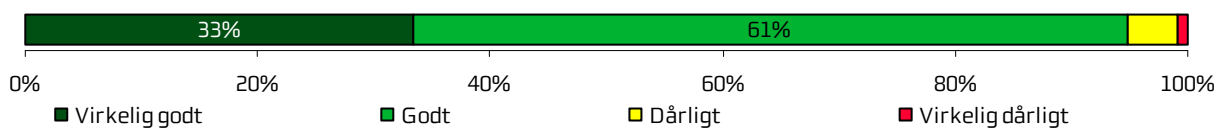
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=39)



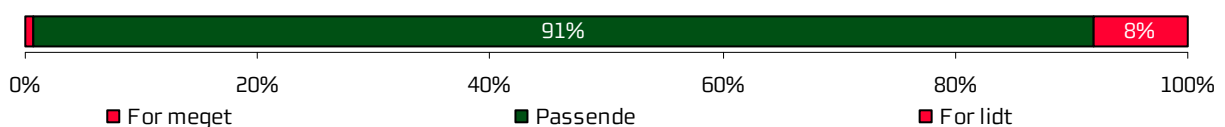
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=33)



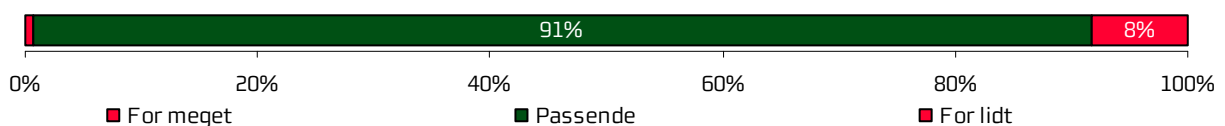
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=231)



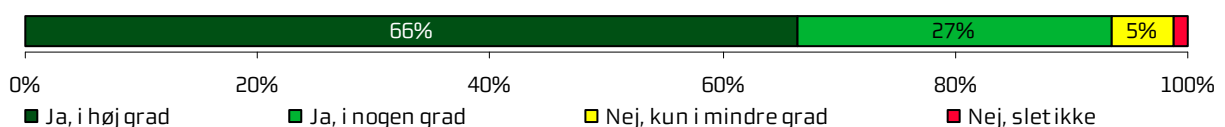
Medinddragelse af patienter (n=260)



Medinddragelse af pårørende (n=144)



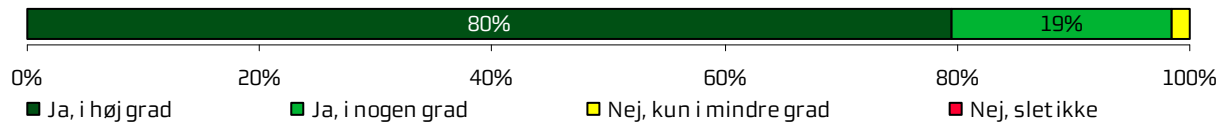
Personalet lyttede med interesse (n=247)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	83 %	87 %	82 %	90 %	64 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	92 %	94 %	82 %	97 %	69 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	96 %	94 %	100 % *	91 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	93 %	92 %	99 % *	88 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	91 %	90 %	97 % *	84 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	98 % *	97 % *	100 % *	92 %	96 %

Personale (fortsat)

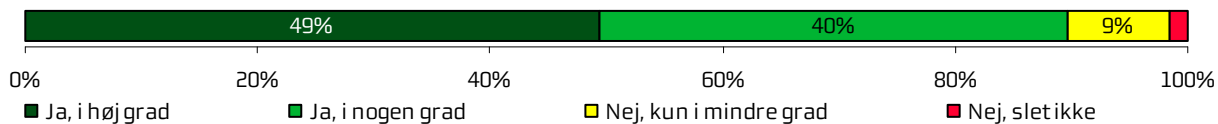
Personalet var gode til deres fag (n=254)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	98 %	100 % *	94 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=263)



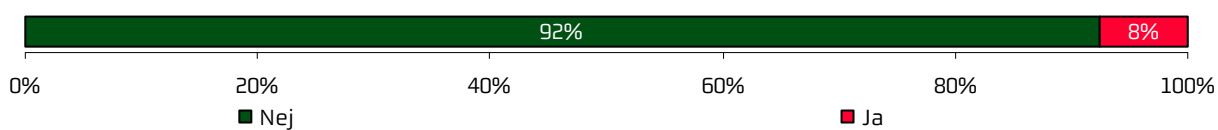
Behandlingen levede op til forventninger (n=252)



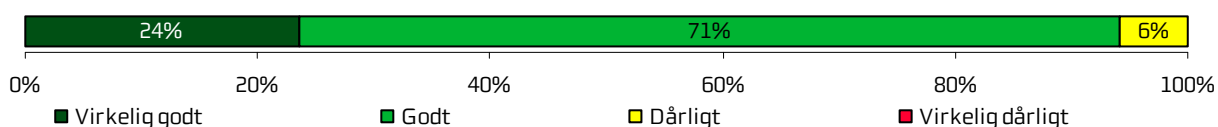
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=220)



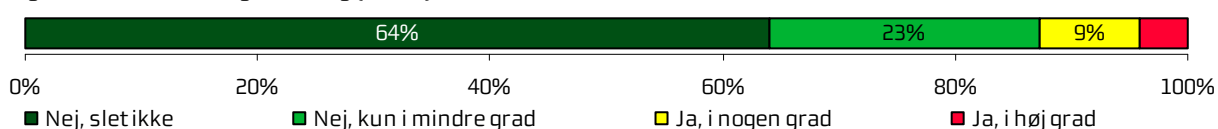
Fejl i forbindelse med besøg (n=262)



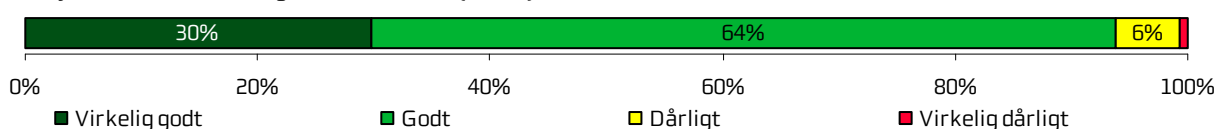
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=242)



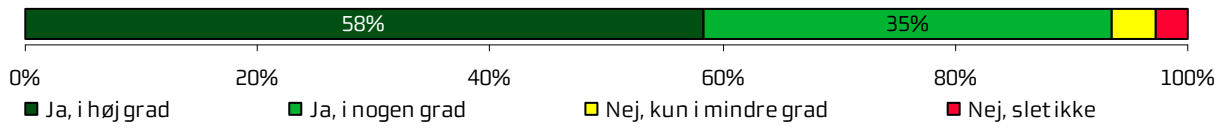
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=144)



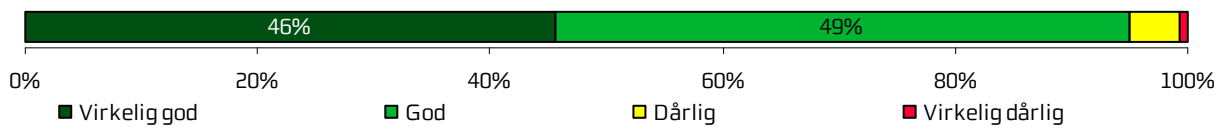
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	89 %	89 %	98 % *	83 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	97 % *	97 %	99 % *	87 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	96 %	95 %	100 % *	89 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	94 %	95 %	100 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	94 %	67 % *	75 %	80 %	56 % *	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	93 % *	92 %	98 % *	72 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	93 %	94 %	100 % *	91 %	95 %

Information

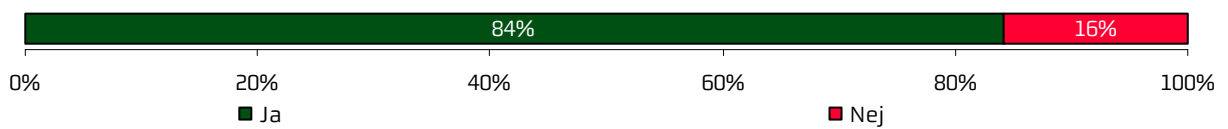
Personalet givet den information, du havde brug for (n=259)



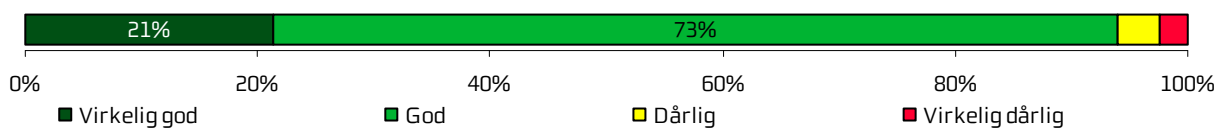
Vurdering af mundtlig information (n=259)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=209)



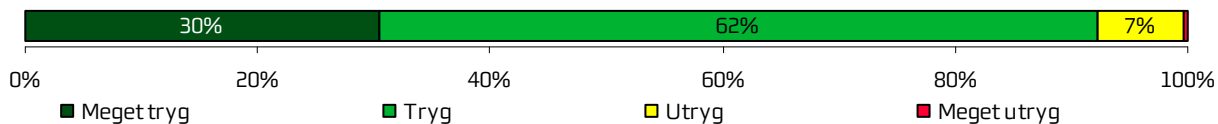
Vurdering af informationsmateriale (n=168)



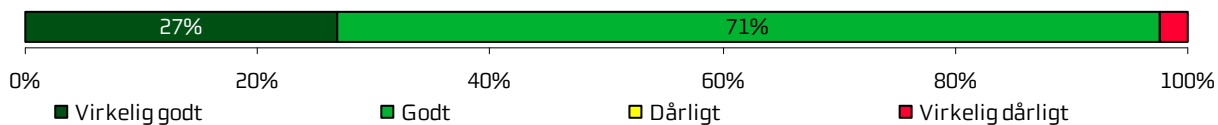
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	96 %	94 %	100 % *	88 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	99 % *	96 %	100 % *	92 %	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	84 %	-	-	99 % *	70 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	100 % *	89 %	95 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

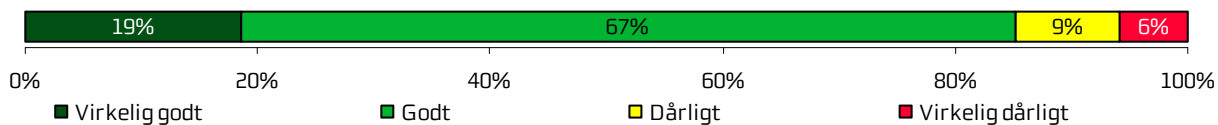
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=260)



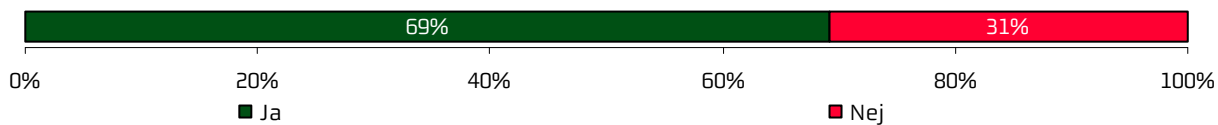
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=41)



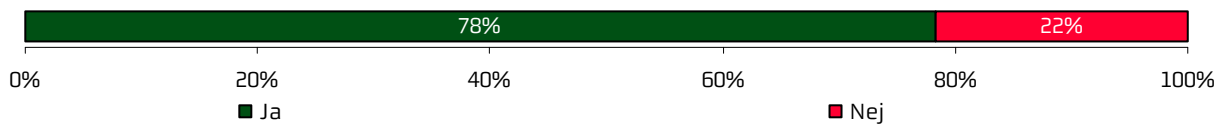
Orientering af praktiserende læge (n=135)



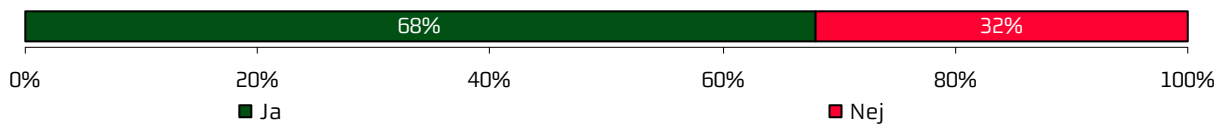
Information om kostens betydning for helbredet (n=182)



Information om motions betydning for helbredet (n=199)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=169)



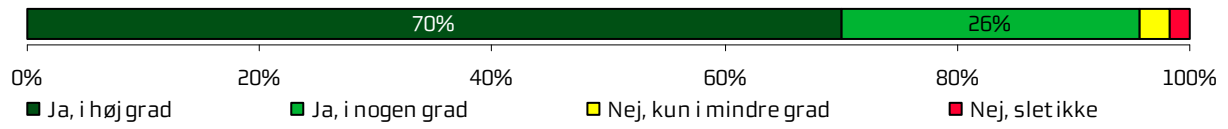
Information om rygningens betydning for helbredet (n=156)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	95 %	94 %	100 % *	88 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	98 %	91 %	94 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	89 %	91 %	97 % *	76 %	87 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	69 %	-	-	94 % *	36 % *	58 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	78 %	-	-	94 % *	34 % *	66 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	68 %	-	-	84 % *	35 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	78 %	-	-	87 % *	44 % *	62 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=234)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	99 % *	99 % *	100 % *	94 %	96 %

Bilag 1: Kommentarsamling

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

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.








Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	4
Kommunikation og information	7
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	9
Pleje	5
Relationer til personale	9
Ventetid	6

Hjertemedicinsk ambulatorium

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium	Modtagelsen
1	Der er langt fra indgangen til ambulatoriet til venteværelset. Skiltning kunne gøres bedre. Jeg kunne ikke se, om jeg skulle melde mig, eller om jeg skulle gå i venteværelset. Skiltning.	God
4	Nej, alt var fint.	Virkelig god
7	Jeg kom med henvisning fra vagtlægen. Der var ingen ventetid.	Virkelig god
11	Et ekstra "+". Vi blev tilbudt "P-seddel", så vi kunne parkere lovligt der, til undersøgelsen var færdig.	Virkelig god
13	Hyggelig stemning og venlig modtagelse.	Virkelig god
15	Sekretæren overså mig og virkede meget sur.	Dårlig
16	Kompetent.	God
21	Kompetent, venligt og professionelt.	God
27	De tog virkelig hånd om mig og tog mig alvorligt. De husker en på parering og fortæller udføreligt, hvad der skal ske. Selvom de har rigtig travlt, er de venlige og smilende. Rigtig trygt at komme der.	Virkelig god
28	Chaufføren fejlinformeret om afdeling. Måtte gå langt.	Dårlig
29	Ingen.	Virkelig god
32	Venligt personale, der forklarede, hvad der skulle ske.	Virkelig god
34	Tænker, at det var smart med en scanner til sygesikringsbevis som i lægehuset.	God
38	Nemt, hurtigt og venligt.	Virkelig god
40	Ret kedelig, men flink og hjælpsom personale.	God
42	Venlige og imødekommende.	God
47	Pga. risiko for MRSA blev jeg bedt om at vente til sidst på dagen.	Virkelig god
48	Virkelig venlig.	God
51	Kørt direkte ind på stuen af Falck.	Uoplyst
52	Meget venligt.	Virkelig god
56	Jeg er altid blevet godt modtaget og behandlet godt.	Virkelig god
63	Nej, er under hele forløbet blevet behandlet yderst tilfredsstillende.	Virkelig god
65	Sødt personale.	God
66	Nej.	Virkelig god
68	Nej.	God
69	Blev hurtigt kontaktet af en sygeplejerske.	Virkelig god
73	Lægen startede med at sige, at jeg skulle tænke på, at jeg [er ældre], derfor fik jeg indtryk af, at jeg ikke var værd at ofre tid på.	God

 75	Imødekommenhed, venlighed, struktur på forløbet.	Virkelig god
 77	Den kunne være bedre.	God
 79	Modtagelsen var venlig og imødekommende.	God
 81	Meget forvirrende. Der blev sagt, at der var ventetid på 45 minutter eller mere. Vi ventede kun fem minutter.	Uoplyst
 82	En lidt træls modtagelse af en kontordame.	God
 84	Sad helt alene på gangen meget længe.	Dårlig
 85	Det var fint.	Virkelig god

Hjertemedicinsk ambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium	Fejlhåndtering
1	En patient blev instrueret i at stå op, men måtte henlede sygeplejerskens opmærksomhed på, at der skulle gå yderligere en time, hvilket viste sig at være korrekt.	Godt
6	Jeg fik at vide, at jeg skulle til et andet sygehus. Har kun fået telefonisk besked, som jeg har måttet rykke for.	Godt
8	Noget med tid, og der var mangel på personale en af dagene, hvor der manglede personale.	Godt
9	Blot en mindre computerfejl.	Virkelig godt
15	Lægen havde ikke læst min journal og var fejlinformeret/ikke informeret om mit besøg.	Godt
17	Da jeg afleverede dimsen, der havde optaget mine hjerteslag, skrev jeg, sammen med papiret jeg havde udfyldt, nogle spørgsmål til læge NN. Jeg fik derefter et skriftligt svar på hjerteoptagelserne, MEN overhovedet ikke et ENESTE svar på de to-tre spørgsmål, jeg havde spurgt læge NN om, fordi jeg er utryk ved mine hjerteslag. Det var tydeligt, at de overhovedet IKKE var blevet læst. Meget øv for mig. Jeg står nu tilbage uden svar på et par spørgsmål, der virkelig bekymrer mig! Jeg havde ventet på den tid, jeg havde i [sensommeren 2013] siden [vinteren 2012]! Og endte med ingen svar, øv!	Uoplyst
18	Jeg blev sendt hjem uden Holter-monitor, da der blev påstået, at der ingen lå til mig. En halv time efter jeg kom hjem, samme dag, blev der ringet, at de ventede på mig. Jeg har 55 km. mellem bopæl og hospital.	Godt
20	Ingen.	Uoplyst
22	Jeg skulle indkaldes til andet sygehus til [behandling] af hjertet. Dette notat var ikke blevet skrevet ind, hvilket gjorde, at [de] ikke havde fået besked om at indkalde mig. Jeg kunne ikke forstå, at jeg ikke blev indkaldt. Kontaktede egen læge, som ikke kunne se noget i min journal. Snakkede med det andet sygehus, som heller ikke vidste noget. Kontakte Holstebro, hvor de fandt fejlen.	Virkelig godt
23	Jeg forstår ikke, at jeg ikke får nogen besked fra undersøgelsen []!	Uoplyst
25	Jeg var blevet "glemt" i systemet. De kunne godt se, at min hoftemonitor-optagelse var afsluttet en måned tidligere, men der var ikke lige sket videre.	Godt
28	Mødetidspunktet varierede en halv time. Meget venlig sygeplejerske.	Virkelig godt
30	Ikke fejl som sådan, men manglende sammenhæng/tryghed, skiftende personer, som kommer med modsatrettede og uspecifikke oplysninger. Manglende tid og empati omkring den sårbare situation, det er at have en, ifølge dem, svær og alvorlig hjertesygdom.	Uoplyst
31	Ikke just fejl, men man "glemte" at orientere om resultatet af undersøgelse. Et telefonopkald klarede dog sagen.	Godt
34	Man glemte at indkalde til opfølgning, så jeg måtte kontakte sekretæren for at få en ny tid som aftalt med lægen.	Godt
37	Det videre forløb gik i stå.	Virkelig godt
43	Der blev for lidt taget hensyn til patientens egne symptomer. Resultatet [blev] to gange fejlbehandling, som stadig generer. Man skal lytte mere til patienten, det er patienten, der har symptomerne.	Godt
47	Spørg inden behandling om patienter arbejder med MRSA risiko (grise m.m.).	Uoplyst
50	Jeg blev slet ikke undersøgt.	Uoplyst



- | | | |
|---|---|---------|
| ✎ | 53 Jeg fik at vide, at jeg ville blive indkaldt til en scanning af hjerte og lunger, men der gik en måned, så ringede jeg selv for at få en tid!!! | Godt |
| ✎ | 59 Ingen. | Uoplyst |
| ✎ | 71 Mangel på logistik. | Dårligt |
| ✎ | 72 Svaret på prøven gik til min praktiserende læge og ikke den læge, der havde indstillet mig til prøven. Ved faktisk ikke, om det er en fejl, eller om det er sådan, det foregår?? | Uoplyst |
| ✎ | 85 Det glemte at sende brev til mig om, at jeg skulle til min undersøgelse, det fik jeg at vide, da jeg var ved min læge NN. | Uoplyst |

Hjertemedicinsk ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
4	Fik fantastisk behandling. Fik lov at blive, til alt var undersøgt og fejlen fundet.	Virkelig godt
5	Der er gået for meget tid, inden jeg blev undersøgt på hospitalet. Jeg blev opereret i [andet land] [i sommers]. [Nogle] dage efter kom jeg tilbage [], og Herning Sygehus blev informeret af min læge. Jeg blev undersøgt i [efteråret] og kunne starte hjerterehabilitering [lidt senere]. Selvom den generelle oplevelse på Herning Sygehus har været meget positiv, er der gået alt for lang tid, som også har været en udfordring for familien.	Godt
11	Godt behandlet. Tilbudt mad og drikkeelse efter undersøgelse.	Virkelig godt
14	Utroligt godt tilfreds.	Virkelig godt
20	Der var alt for lang tid imellem mine besøg/lang ventetid på at få maskinen, jeg skulle have på og for lang tid at få svar.	Godt
25	Jeg blev på ingen måde inddraget i beslutningerne eller spurgt, om jeg havde nogen indvendinger.	Dårligt
27	Efter første scanning af hjerte fik jeg med det samme at vide, at det var ok. Men kranspulsårerne skulle også scannes.	Virkelig godt
28	Kunne med lethed have været udført i hjemkommunen. To en halv times ventetid i venteværelset. Hertil halvanden times transport i taxa. Det kræver et godt helbred.	Uoplyst
30	Tænker, at lægerne/sygeplejerskerne formodentlig rent fagligt er dygtige nok, men mangler tid, empati og at lytte til og forstå det, der fylder hos patienten. Og det skaber så utryghed hos patienten omkring, om der er styr på situationen/fagligheden i det hele taget.	Dårligt
33	Undersøgelsen var bare tiptop og en utrolig hurtig indkaldelse. Hvis jeg endelig skal anføre noget, var det den videre melding til egen læge om undersøgelsens resultat. Jeg var her noget presset af en lægegodkendelse, da jeg stod lige for en lang udenlandsrejse [].	Godt
35	Var først usikker på, hvorfor jeg skulle udfylde skemaet, da jeg IKKE har været i kontakt med Hjertemedicinsk Ambulatorium de sidste mange år. Ved henvendelse fik jeg oplyst, at jeg var registreret til en undersøgelse []... Men IKKE i ambulatoriet, derimod på Kardiologisk Forskningsafsnit, hvor jeg deltager i et projekt [] vedrørende ny kolesterolsænkende/-gavnende hjertemedicin (placebo????). Og her har jeg kun ros tilovers for samtlige ansattes gøren og laden.	Virkelig godt
38	Har fået et godt og grundigt undersøgelsesforløb. Professionelt og venligt forløb. TAK.	Virkelig godt
39	Forløb blev startet hurtigt, således at undersøgelse nummer to kom hurtigt efter nummer et. Men nu venter og venter mor på reaktion til undersøgelse nummer tre.	Godt
42	Kort og godt, en særdeles positiv oplevelse.	Virkelig godt
44	Var forvirret over, at jeg ikke mødte den læge NN, der havde sendt papirerne til mig, og har de set på tidligere undersøgelse.	Godt
45	Jeg skulle have monteret et apparat til at måle hjerterytme, så har kun været der en enkelt gang.	Godt
60	Jeg har kun mødt søde og imødekommende mennesker.	Godt
62	Jeg var meget nervøs, men personalet hjalp mig meget, så det gik væk.	Virkelig godt
65	Jeg synes, det tager lang tid vedrørende svar på, at jeg har gået med apparat, som skulle måle min hjerterytme. Nu er der gået to måneder. Nu når det er sådan en alvorlig ting som noget med hjertet, så undrer det mig, man ikke har hørt fra det. Det er jo lidt svært at vente på et	Godt

svar.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 69 | Fik ekstra ventetid, fordi min hvilepuls var for høj til CT-skanning. | Virkelig godt |
|  | 87 | Jeg har fået et indtryk af manglende kommunikation i mellem sygehuset i Herning og Holstebro. Holstebro var i tvivl om, hvor meget Herning fremover ville indkalde mig til (kontroller). | Godt |

Hjertemedicinsk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
4	Var lidt i tvivl omkring noget efter behandling, men kunne ringe ind og fik en hurtig tid til ekstra tjek.	Virkelig godt
6	Kun, at jeg har måttet rykke [for at få information].	Virkelig godt
26	De ville sørge for at give besked om, at der skulle ske CT-skanning. Efter [nogle] dage brev om lang ventetid og [de] ville overgive [skanningen] til [andet sygehus]. Hørte aldrig fra dem, og efter [flere] uger kontaktede jeg [tredje sygehus] og fik en tid [en uges tid] efter.	Virkelig godt
28	Ikke fyldestgørende før egen læges forklaring.	Uoplyst
30	[Ved sidste besøg] var lægen til og både i forhold til det rent faglige og rent empatisk. Han var lyttende, tog sig tid og skabte for første gang i to år trykthed omkring situationen.	Dårligt
38	De få spørgsmål, breve og eventuelle pjecer gav, fik jeg venligt fortalt om af personale.	Virkelig godt
41	Har ikke hørt nogen besked.	Godt
43	Man får for lidt eller intet [at vide] om bivirkninger af den medicin, man får.	Godt
50	Jeg skulle også bedøves, og måtte ikke køre bil bagefter. Ingen information før indkaldelse.	Dårligt
51	Jeg kan ikke vurdere, om læge og sygeplejer har den fornødne tid til samarbejde ved udskrivning. Lidt træls der går [hele dagen] inden besked om udskrivning. Ellers god behandling fra alle. Tak.	Godt
52	Også min kone fik en god information.	Virkelig godt
54	Har ingen forklaring fået på, hvorfor jeg skulle stoppe med en medicin, som jeg var tryk ved for at begynde op en anden (Mangler forklaring).	Godt
60	Det har været fint.	Godt
75	Information fra læger, der ikke er dansk, er noget ubehageligt at blive tilbudt. Husk, det er mit helbred og sygdom, det omhandler!	Godt
77	Ja, hvornår skal jeg til undersøgelse af pacemaker?	Godt
81	Denne gang meget info. Lægen gjorde sig den ulejlighed at læse journalen grundigt igennem. Det resulterede i en forklaring. Tak. De øvrige gange kun en scanning.	Godt
82	Havde brug for, at min journal blev sendt videre til egen læge, men fik et dumt svar af en kontordame. Følte kun, at lægen tog tingene seriøst.	Uoplyst
85	Nogle gange glemmer de at give min besked til min læge NN, så han ved ikke, jeg har været på sygehuset til blodprøve.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk ambulatorium

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








ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
2	Det har været ok.	Godt
3	Manglende information om medicinændring.	Godt
4	Fik ro på efter et ekstra besøg og oplysning omkring mit problem.	Virkelig godt
10	For hurtig afslutning i ambulatoriet efter kun et besøg i betragtning af mit forløb i forbindelse med min blodprop [].	Godt
11	Blev godt behandlet af alle ansatte i de forskellige afdelinger.	Virkelig godt
27	Jeg synes, at det hele gik meget hurtigt: "i alt tre scanninger" over ikke engang ti arbejdsdage. "Super".	Virkelig godt
30	Min mor fik at vide i 2012, at hun ville blive kaldt ind i løbet af et halvt år, men pga. ventetid eller andet, blev hun "glemt", til hun selv kontaktede jer igen. Ikke acceptabelt, når der er tale om alvorlig hjertefejl. Utrygt. Hun ringede desuden til sekretæren for at få tid, da I ikke kontaktede hende. Og denne var meget uhøflig og uempatisk.	Dårligt
36	Har spørgsmål om, hvor lang ventetiden er før behandling.	Godt
46	Jeg har fået en rigtig god behandling og er blevet underrettet om alt, hvad der er foregået.	Virkelig godt
58	Der er for dårlig kommunikation mellem sygehusene. Er digitaliseringen ikke fuldt udbygget?	Godt
60	Mit sygdomsforløb har været langt, men det er nok ikke jeres skyld.	Godt
61	Jeg synes, at det er mærkeligt at skulle svare på sådan et skema her, når jeg endnu ikke har fået resultatet af min undersøgelse, som var [i oktober].	Godt
65	Kun at jeg ikke har hørt noget i to måneder.	Godt
75	Ambulatoriet ligger i rimelig afstand til bopæl. Der overlades for meget til opfølgning af egen læge.	Godt
80	Har ikke fået besked efter sidste besøg.	Godt
84	Havde svært ved at forstå lægen, og der var ingen sygeplejersker til stede.	Dårligt
85	Ok.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium	Samlet indtryk
2	Det så fint ud. Og oste og kaffen var godt :-) [Pleje]	Godt
4	Jeg var imponeret over, at den daglige rengøring var i top. Var imponeret over, at selv om de ansatte har meget travlt, er der altid tid til patienten. Var en positiv oplevelse [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
5	Personalet er meget hjælpsomt og bygger en positiv stemning op. Derudover er de meget motiverende og tager hensyn til patienternes forskellighed. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
12	Jeg deltager i hjerterehabiliteringskursus, og har tre gange haft brug for lægelig vurdering. Alle tre gange har jeg fået en virkelig god og fagligt dygtig behandling. Selv om mine besøg ikke var planlagte, gav personalet sig god tid at undersøge mig, indhente oplysninger fra en anden afdeling eller videresende mig til Herning. Tak for virkelig god behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Informere om ventetid. Sad helt alene uden personale, da det var aften. [Fik en læge, hvor det var] MEGET svært at forstå hendes udtale. [Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
22	Da de fandt fejlen, blev den straks rettet. [Kvalitet i behandling]	Godt
24	Godt! Personalet var gode til at forklare, hvad der skulle ske under besøget.	Godt
25	Tage patienterne alvorligt. Vi er mennesker, ikke kun et nummer i rækken. [Pleje]	Dårligt
27	Jeg var overrasket over den store påpasselighed, da de skulle ind i pulsåren, så der ikke kom bakterier. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
28	Der er for langt til ambulatoriet. Min behandling kunne have været klaret her. Jeg kunne såmænd have udført det selv med den idiotsikre information (skriftlig), der medfulgte. Spild af tid, kræfter og penge. Personalet er søde og venlige. [].	Uoplyst
30	Omgivelserne og modtagelsen er fin. Lokaler og redskaber fine. Vides ikke med de faglige kundskaber bredt set. Svært at vurdere, fordi der generelt har været utryghed omkring besøgene. Manglende empati, tid, lytte/nærvær og mange uafklarede spørgsmål. Alt sammen, som nævnt, med undtagelse af sidste besøg [i slutningen af] 2013, hvor lægen var til UG og det øvrige personale var venlige. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
31	Et meget venligt, smilende og hjælpsomt personale, som man følte sig tryk ved. [Relationer til personale]	Godt
35	Der er ikke noget specifikt "venteværelse" i denne afdeling (sidder ude på gangen i et hjørne med fire stole). Føler, man er sat lidt ud på et sidespor. Nogle få gamle ugeblade og tidsskrifter. Intet andet... Til gengæld er ventetiden meget kort. Sikkert derfor, man sparer og udnytter nogle gamle udtjente bygninger. [Fysiske rammer, Ventetid]	Virkelig godt
42	:-)	Virkelig godt
44	Her vil jeg pointere, at det ville være rart, om den læge NN, der havde set på de undersøgelser fra tidligere, var den samme, som skulle se på mig i ambulatoriet. Det var også hende, der sendte det sidste resultat, som en anden havde lavet undersøgelsen af (ville gerne have mødt den læge, der havde kigget på undersøgelsen).	Godt

	[Pleje]	
49	Hurtigere videresendelse til behandlingssted. [Ventetid]	Godt
50	Jeg er aldrig blevet undersøgt! Håber, at tiden er gået godt for jer.	Dårligt
52	I [efteråret] 2012 fik jeg [] et stød [] og ringede derfor til ambulatoriet i Herning. De råd og den vejledning, som vi fik der, var bare helt fantastisk. Super godt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
55	Jeg og min hustru syntes, at ambulatoriet gjorde det rigtig godt. MEN DET ER DA OGSÅ TIL-LADT SELV AT TÆNKE.	Godt
56	Ambulatoriet er vældig gode til at forklare om alt, hvad der skal foregå. Ros fra mig. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
57	Det var dejligt, at man kunne få frugt og væske. Alle var søde og venlige, de får vel også penge for det. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
58	Venlige, hjælpsomme.	Godt
59	Jeg synes, at det var virkelig godt.	Godt
60	Det kan virke som om, at lægerne har meget travlt. De har ikke altid nået at se i journalen, inden man bliver kaldt ind, og de har ikke altid haft alle oplysninger og resultater i forvejen. [Kvalitet i behandling]	Godt
63	Jeg syntes, at alle personalegrupper var søde og meget imødekommende. Har et positivt indtryk af denne AFDELING. [Relationer til personale]	Virkelig godt
64	Jeg har altid sagt til venner og bekendte, at de mennesker, der arbejder i HjerTEafdelingen må være håndplukkede, fordi de alle er så dygtige, flinke, hjælpsomme og venlige (har altid følt mig godt behandlet). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
67	Svært at forstå [] læge NN. [Kommunikation og information]	Godt
70	Det var første gang, jeg var i Herning. Kommer gerne igen, hvis det er nødvendigt. Har prøvet flere andre, men Herning har været bedst indtil videre.	Virkelig godt
72	Jeg har følt mig rigtig godt behandlet på afdelingen. Jeg var meget nervøs for undersøgelsen. Det blev straks bemærket af personalet, der forklarede forløbet grundigt og gjorde meget for at berolige. Personalet virker meget professionelle og flinke. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
74	For lang ventetid. Skulle møde [om formiddagen], og kom ind [næsten to timer senere], og for lidt information om ventetidens længde. [Kommunikation og information, Ventetid]	Dårligt
75	Ambulatorium med godt "styr" på opgaverne, havde journal og blodprøvesvar klar! Der var imødekommenhed fra sygeplejersker og sekretærer. Som ældre borger kan lægerne være svære at modtage informationer fra. Der opstår let misforståelser i informationerne!! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
76	Godt med glade personer.	Godt
77	I skriver til mig, som om jeg har modtaget en skrivelse før. Det har jeg ikke.	Godt
78	Jeg føler mig godt behandlet og får en god information. [Kommunikation og information]	Godt
79	Jeg har været overordentlig tilfreds med den behandling, jeg har været "udsat" for.	Virkelig godt

-  81 Afskaf ventetiden. Rart hvis min egen læge blev fri for at rykke hver gang.
[Ventetid] Godt
-  82 Tænk, før man taler. Man kan jo ikke gøre for det! Vise omsorg.
[Relationer til personale] Uoplyst
-  83 Jeg har været til undersøgelse for tre en halv uge siden og har endnu ikke fået svar. Lægen ville ringe besked.
[Ventetid] Godt
-  85 Alle på ambulatoriet er søde og rare og dygtige!
[Relationer til personale] Virkelig godt
-  86 Jeg er altid [blevet] godt behandlet. Personalet gør alt for, at jeg har det godt.
[Relationer til personale] Virkelig godt
-  88 Jeg blev indlagt efter undersøgelse med kontrastvæske, hvor jeg savnede information til at berolige mine pårørende. Jeg vidste f.eks. ikke, om jeg skulle overføres direkte til andet sygehus. Først næste eftermiddag fik jeg at vide, at jeg godt måtte blive hentet. Efter undersøgelsen var det særdeles betryggende at få at vide af lægen, at der absolut intet var at være bange for i forbindelse med min bypass []. Derfor var jeg helt rolig på andet sygehus før, under og efter operationen.
[Kommunikation og information] Godt
-  89 Reagerede lynhurtigt, da det viste sig, at der var problemer med hjerterytmen. Godt

