

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Hjerter medicinsk Ambulatorium, Herning
Medicinsk Afdeling (Herning/Ringkøbing)
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	356
Besvarelser fra afsnittets patienter:	203
Afsnittets svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

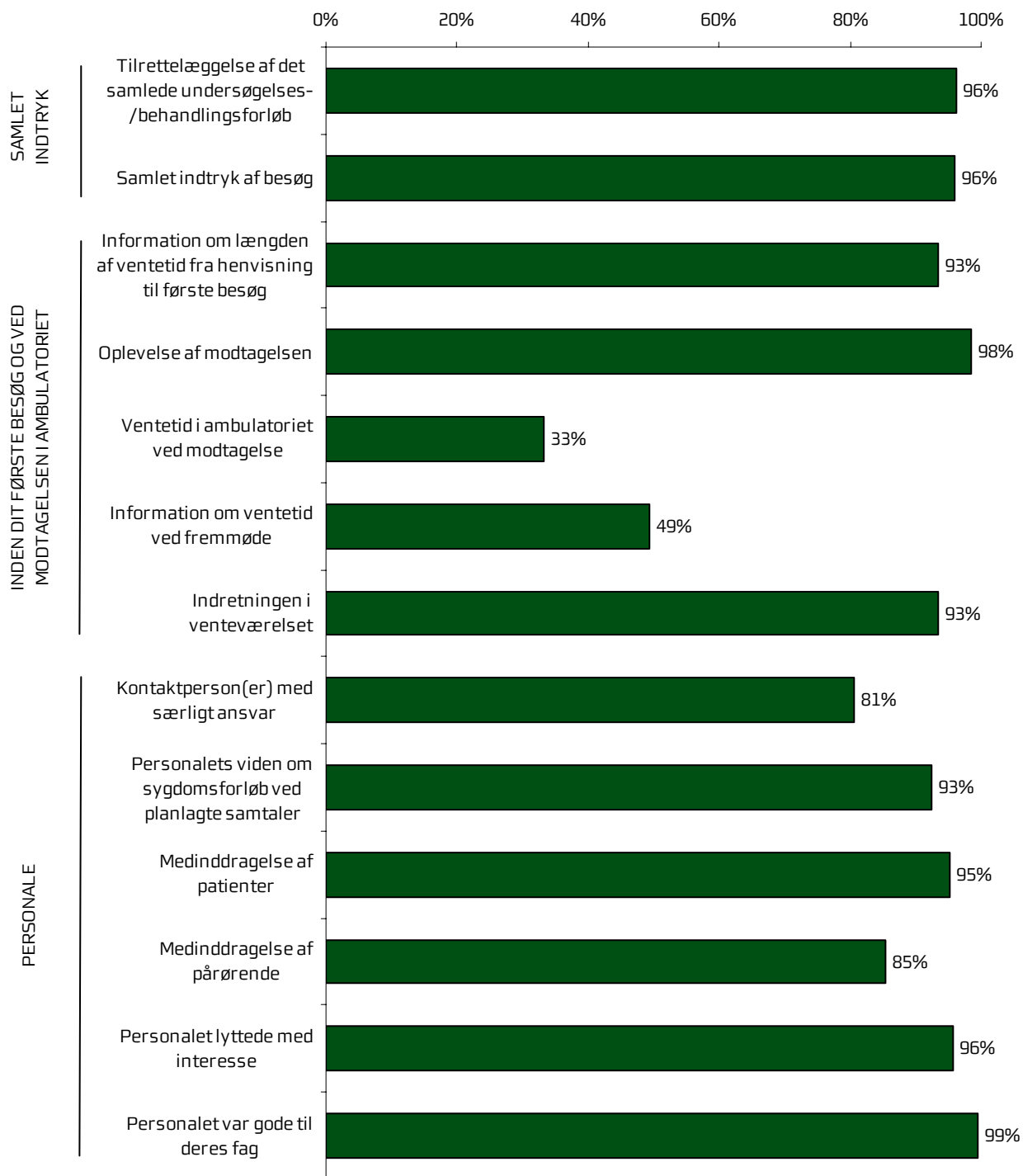
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

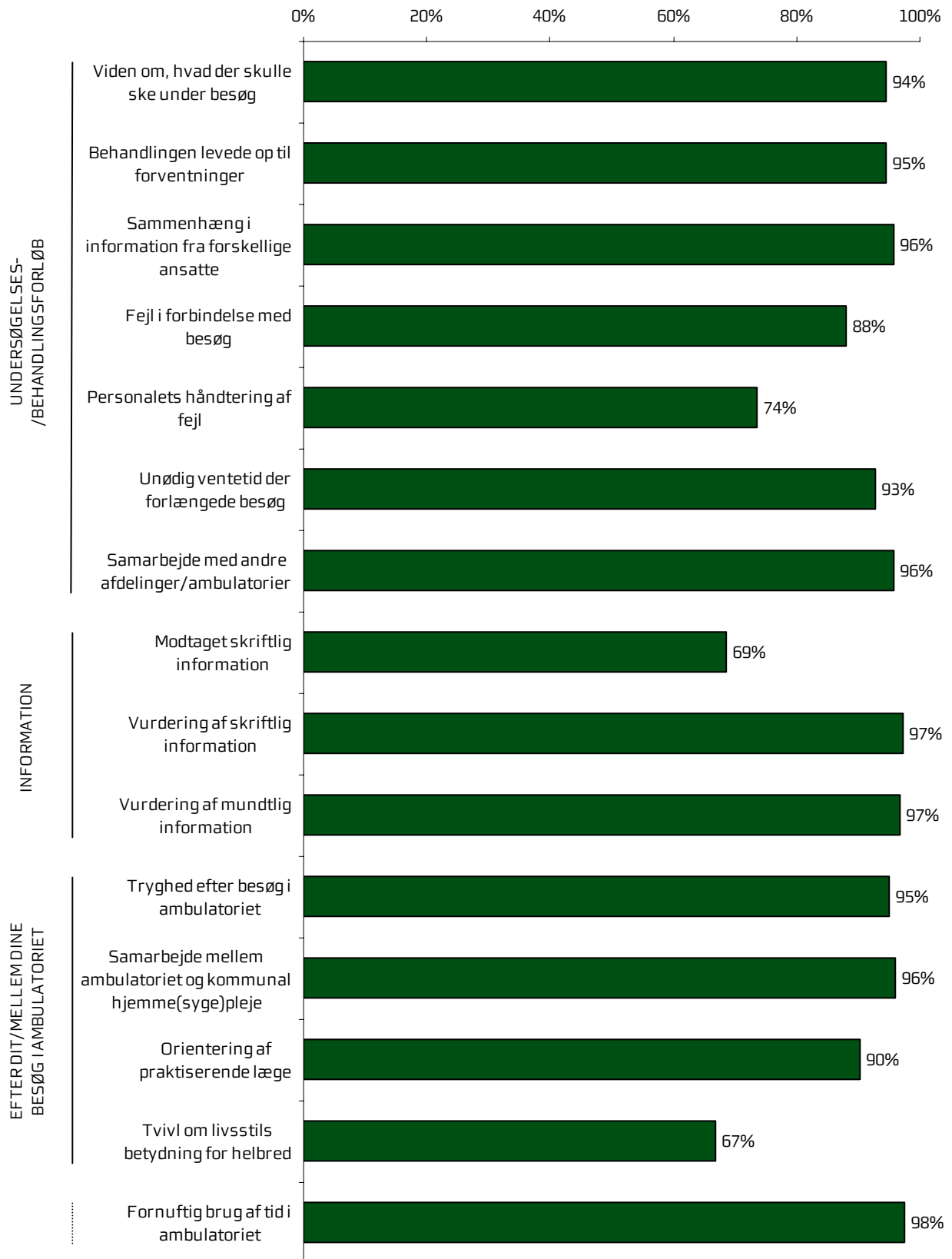
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

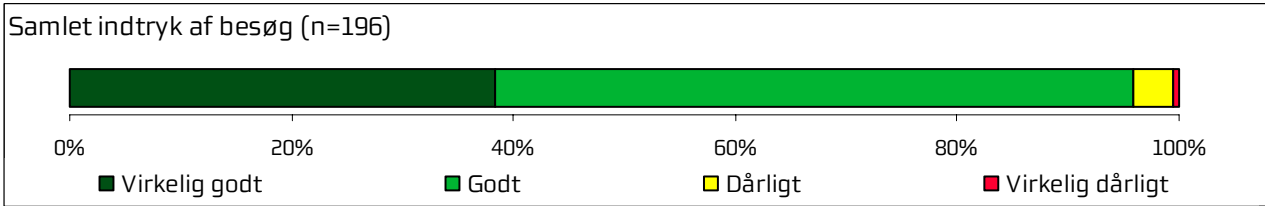
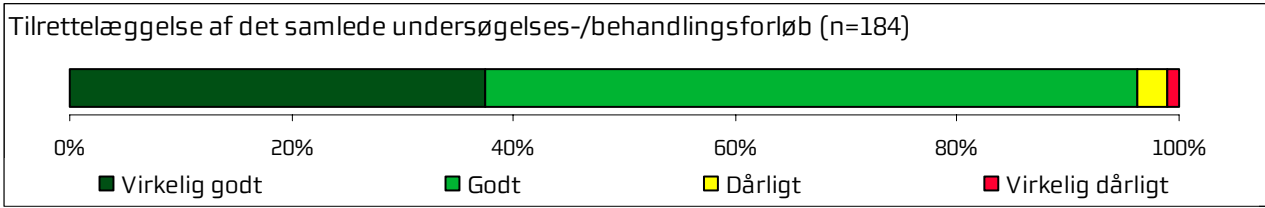
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

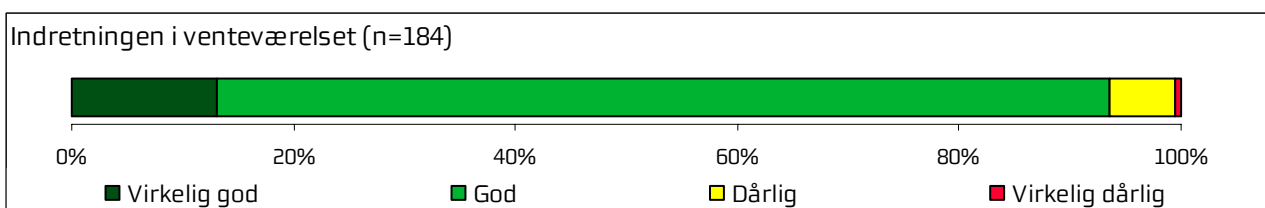
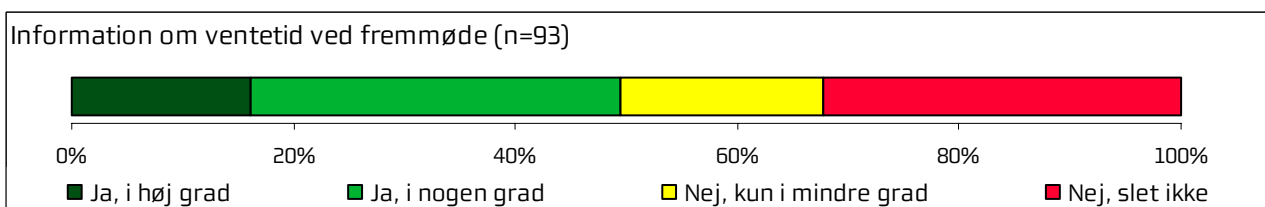
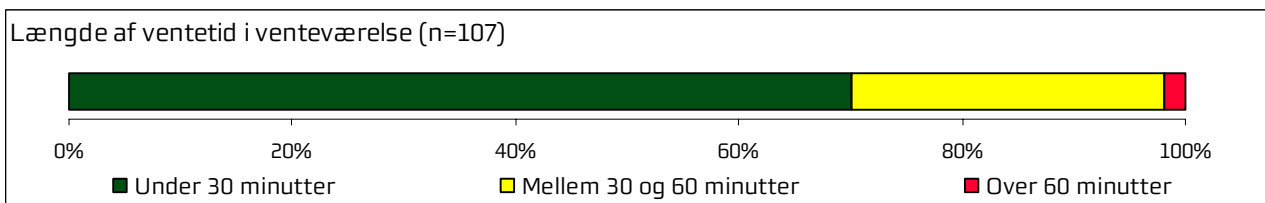
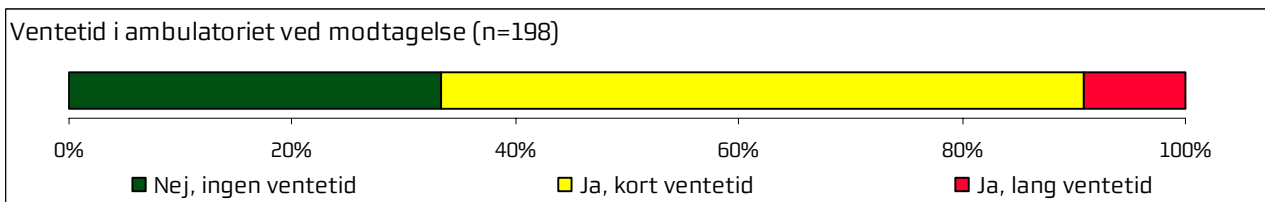
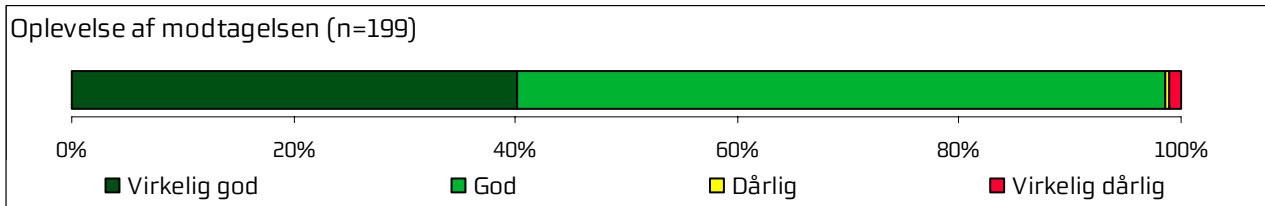
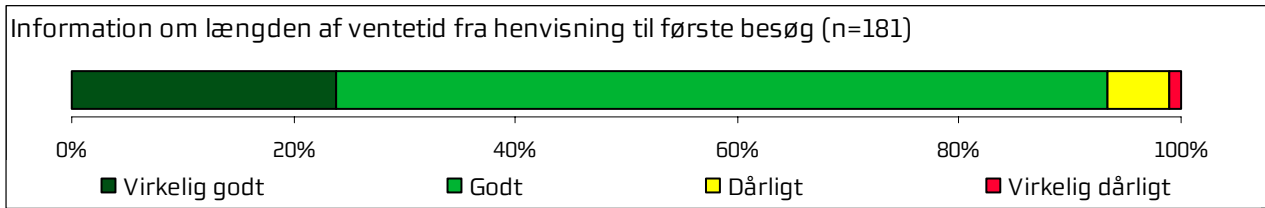
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

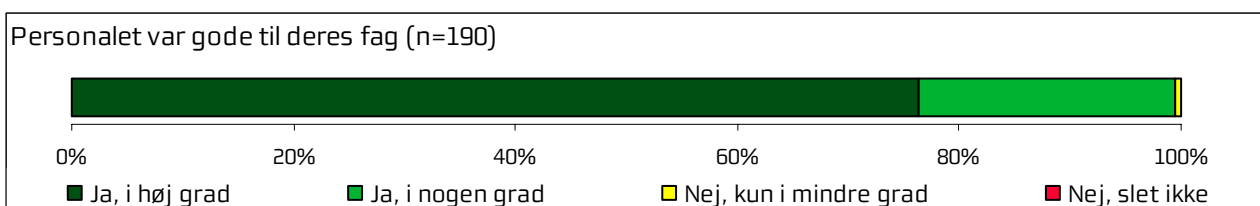
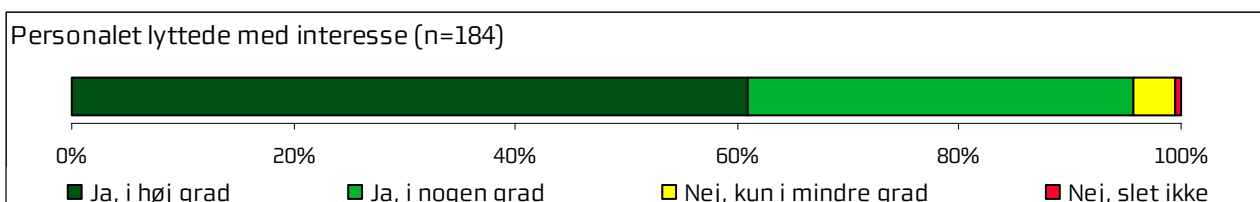
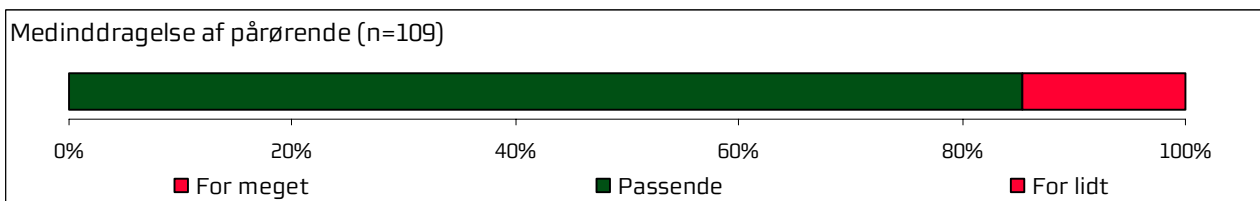
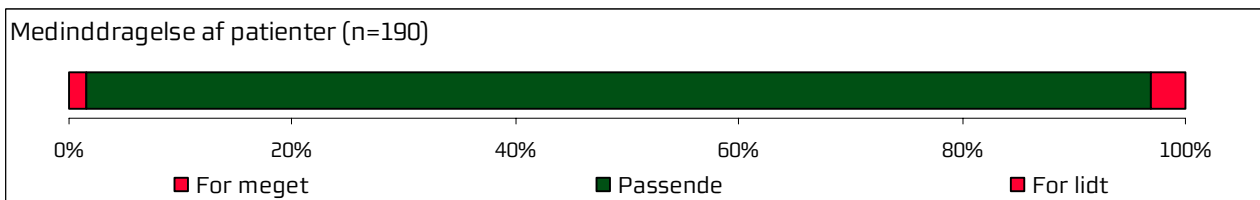
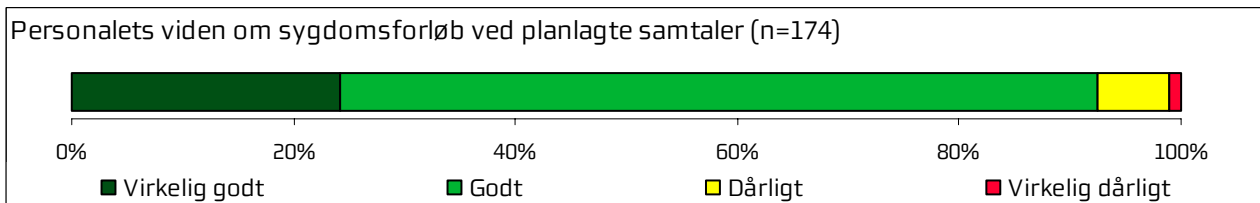
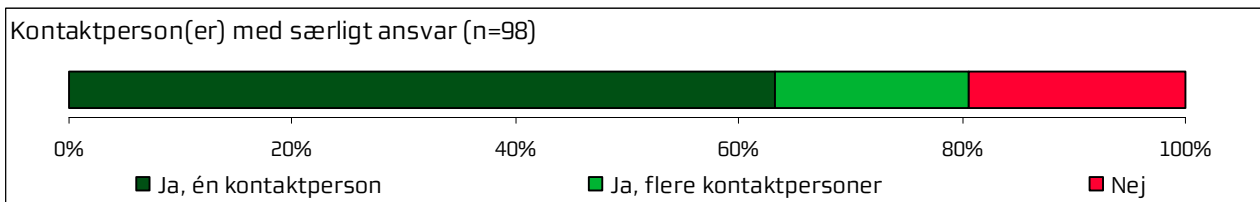
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	100%*	89%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	91%	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



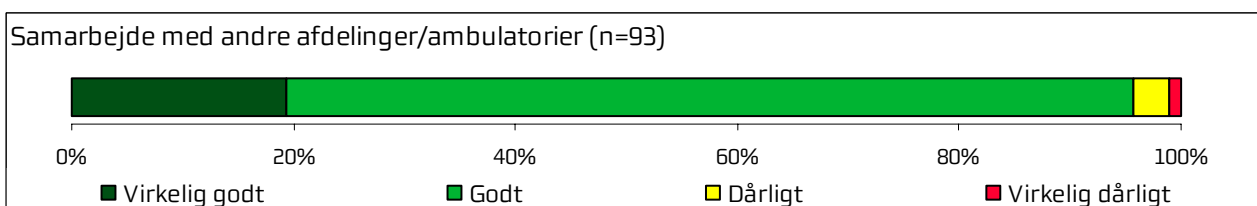
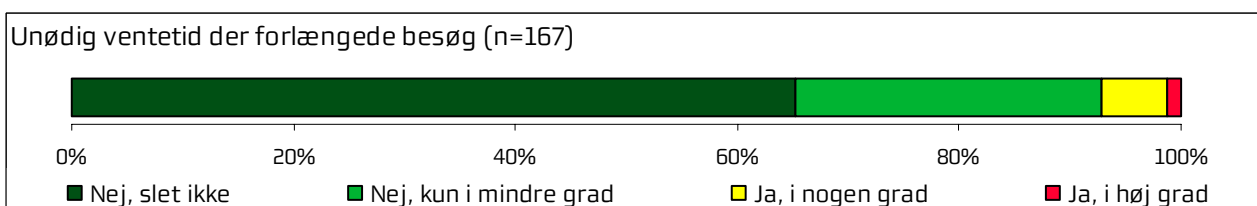
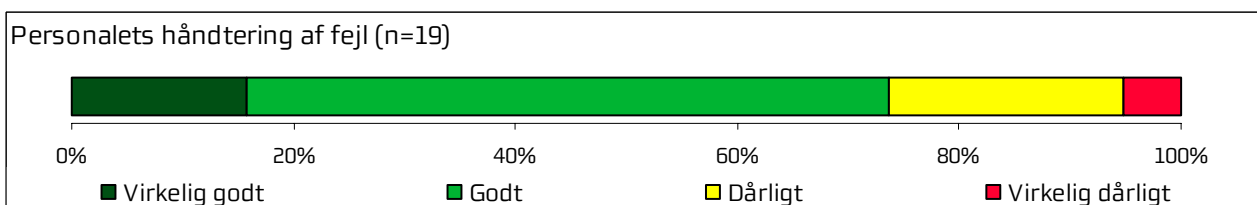
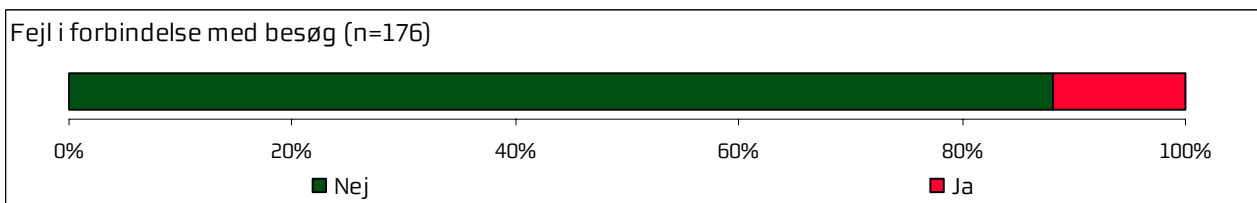
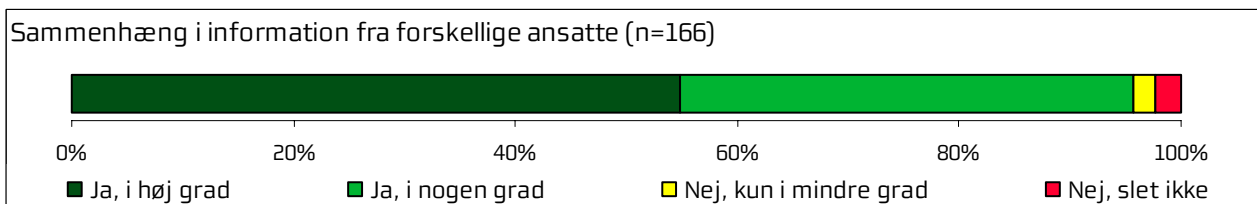
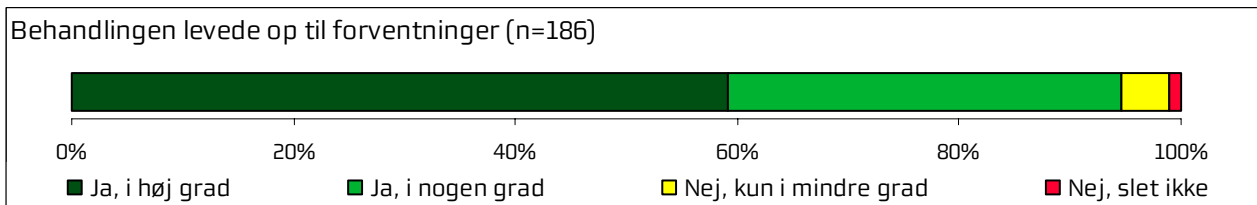
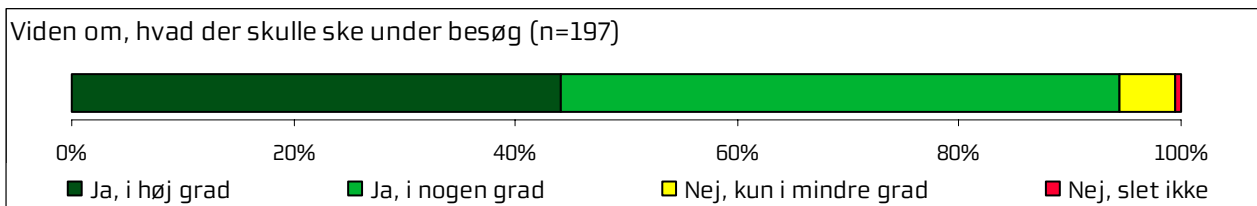
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	77%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	88%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	33%	-	-	58%*	14%*	34%
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?	49%	-	-	80%*	25%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93%	-	-	98%*	70%*	88%*

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81%	-	-	100%*	60%*	83%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	100%*	82%*	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	100%*	82%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85%	-	-	100%*	73%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	100%*	88%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	93%*	98%

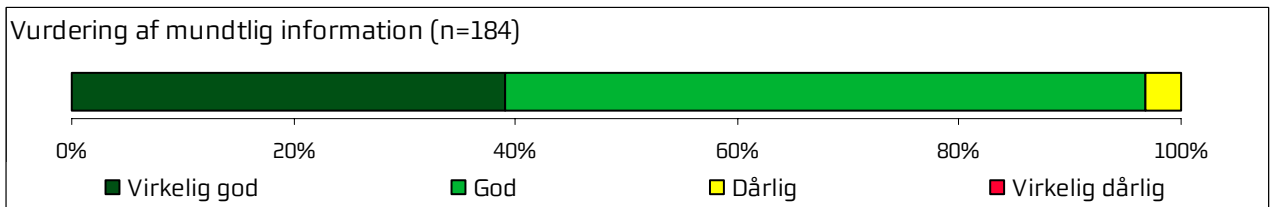
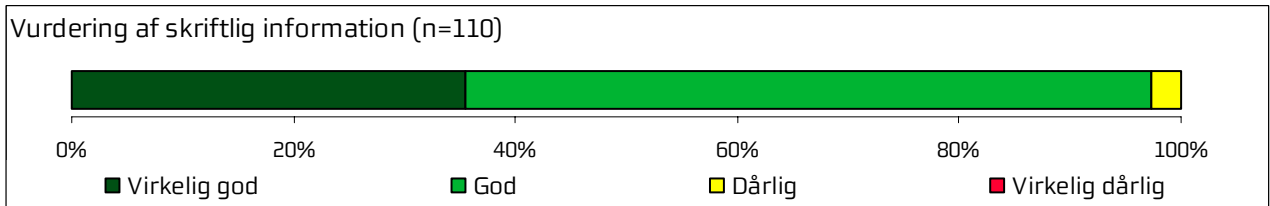
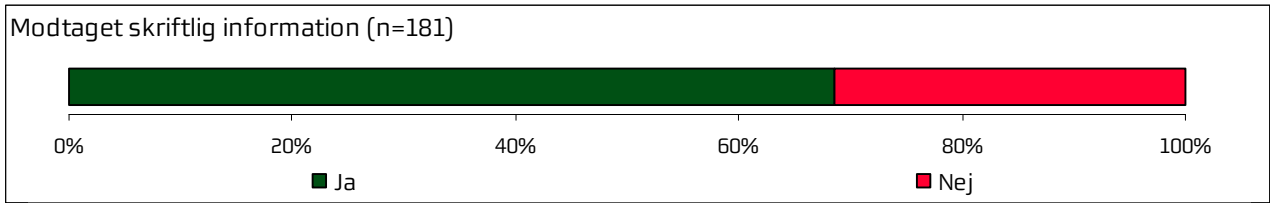
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

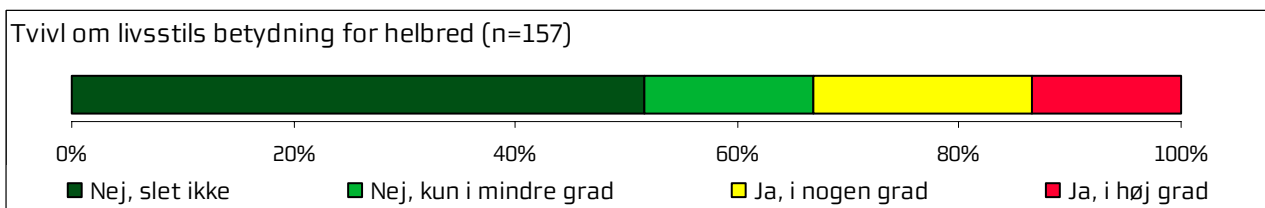
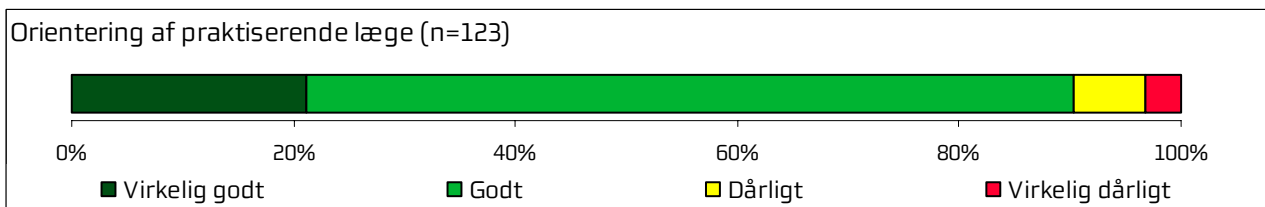
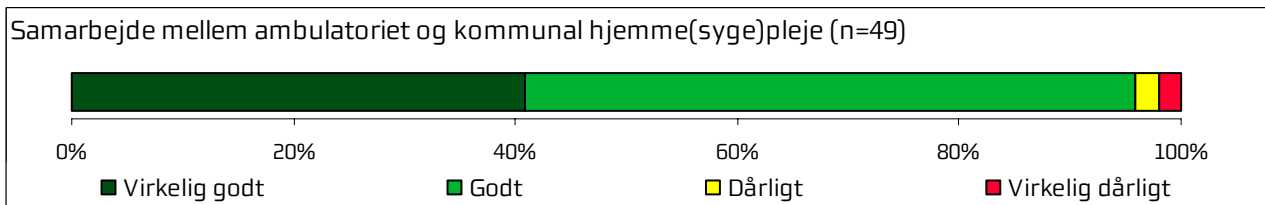
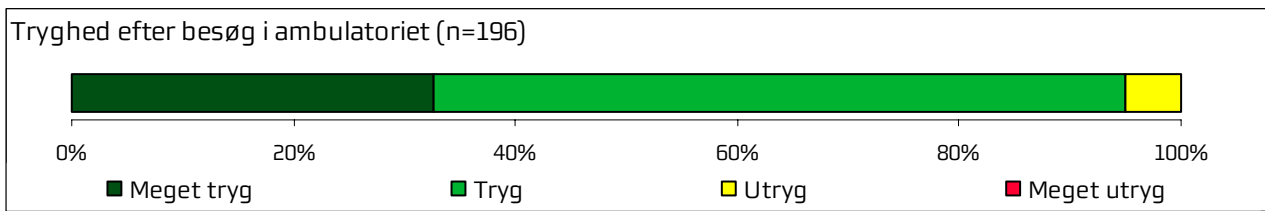
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	77%*	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95%	-	-	100%*	84%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	100%*	77%*	91%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	74%	-	-	100%*	38%	76%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93%	-	-	98%*	75%*	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	100%*	76%*	93%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	69%	-	-	87%*	45%*	59%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	86%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	86%*	96%

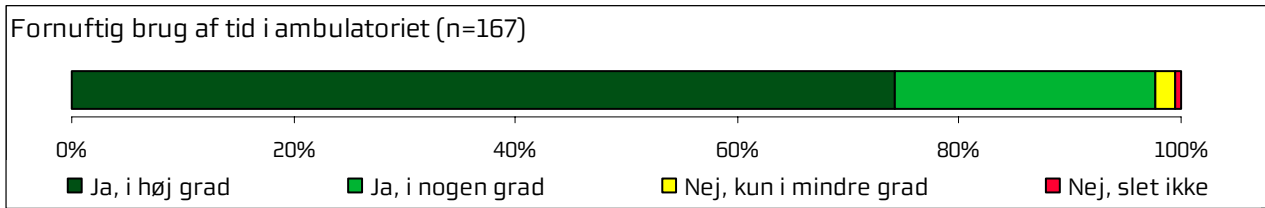
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	86%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96%	-	-	100%	71%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	100%*	65%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67%	-	-	92%*	54%	76%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	100%*	82%*	96%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ambulatoriet er godt og betryggende. Man føler sig i gode hænder. - Et godt værksted!	Virkelig godt
2	Ansvarlig læge tog sig tid til et ekstraordinært tjek af hjertet! Flot!	Godt
4	Jeg går til ambulans kontrol en gang om året, og jeg er meget tilfreds med at få tidspunktet for næste kontrol på så tidligt et tidspunkt.	Virkelig godt
5	Personligt oplevede jeg mit forløb som meget positivt, både med hensyn til læger og sygeplejerske - tak for god behandling.	Virkelig godt
7	Personalet er søde og hjælpsomme.	Godt
10	Optaget til EECF behandlingen. Var lidt forvirret, der var mange undersøgelser, men det så ud til, at alle arbejdede i deres egen lille afdeling. Det var lidt svært at få overblik over det samlede resultat. Jeg havde meget glæde af EECF behandlingen, hvor der var et godt personale.	Dårligt
11	Måske lidt udenfor emnet, men flot at der serveres smørbrød, når undersøgelsen varede flere timer!	Godt
13	Administrationen kunne godt være meget bedre. Personale og læger på ambulatoriet er tjenstvillige og flinke.	Dårligt
16	En måned efter mit ophold på sygehuset havde min egen læge overhovedet ikke modtaget noget fra ambulatoriet!	Virkelig godt
17	Jeg synes ikke, jeg blev særligt godt orienteret om resultatet af undersøgelsen og det eventuelle videre forløb, hvis generne ikke forsvinder, eller om undersøgelsen definitivt afkræftende mistanke om bestemte hjertesygdomme. Derfor føler jeg mig ikke tryk efter besøget.	Dårligt
18	Jeg synes at ambulatoriet gør en rigtig god indsats. Alle er flinke, venlige og dygtige til at informere om alt.	Virkelig godt
19	Jeg tror ikke, der kan gøres ret meget mere end det, der er nu, for det kører godt.	Godt
24	Fik god information om, hvad der skulle ske og hvordan. God observation under cykelbelastningstesten.	Virkelig godt
25	Mere interessant/behagelig ventefaciliteter.	Godt
26	Man kan til ventetid sige, det oplevede jeg ikke, hvilket naturligvis er ganske rart. Den øvrige oplevelse af mine besøg var ret negativ, ingen opfølgning, ingen smertebehandling, hvilket opstår efter undersøgelsen. Undersøgelserforløbet bærer tydeligt præg af, at lægerne ikke har den fornødne	Dårligt

kapacitet til at tilrettelægge eget arbejde, men at hele systemet samt patienter tydeligt er henvist til at afvente en enkelt læges opdukken/forsvinden, hvilket ikke alene er dybt utilfredsstillende, men direkte omkostningsforøgende og tidsspilde.


- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 27 Jeg har været godt tilfreds med det hele, alle har været meget behjælpelige med at hjælpe mig på alle afdelinger. | Intet svar |
| ✎ | 29 De orienterer patienter løbende under undersøgelsen. Man skal bestræbe sig på, at det er samme undersøger fra besøg et til besøg to. | Godt |
| ✎ | 31 Ville gerne om der var en læge tilstede efter kontrol - eller sygeplejersken kunne fortælle en om, hvordan det står til nu med hjertet, og hvad der skal ske når/hvis man skal skifte batteriet ud - når man har fået brændt noget over inde i hjertet. | Godt |
| ✎ | 32 Jeg blev mere tryk, da jeg havde haft apparatet på i et døgn, og der ikke var grund til videre behandling. | Godt |
| ✎ | 34 Der er en meget venlig tone, som jeg meget godt kan lide. | Godt |
| ✎ | 35 Arbejdsgang mellem sygeplejerske og læge var meget langsommelig. Svaret fra sygeplejersken var hver gang: "Overlægen har meget travlt". | Godt |
| ✎ | 37 Har ventet to timer (under indlæggelse) på at tale med læge. | Godt |
| ✎ | 39 Der blev ikke set efter, om jeg/vi havde drukket vandet. | Godt |
| ✎ | 40 Der var en hyggelig atmosfære i ambulatoriet. | Godt |
| ✎ | 43 For mit vedkommende en PROFESSIONEL SERVICE. | Virkelig godt |
| ✎ | 44 Finder/fandt det rart at møde flinke mennesker, og man føler, der er god tid til lige netop den person, de taler med. Det giver tryk, og tid til at patienten kan få svar på eventuelle spørgsmål. | Godt |
| ✎ | 46 Ro på undersøgelsesstuen. | Dårligt |
| ✎ | 47 Opfølgning på skade! Ellers meget positivt forløb, hvor jeg har følt mig i gode hænder (tryk). | Godt |
| ✎ | 49 De var spørgende, indlevende, interesserede, forklarende og gode til at orientere. | Intet svar |
| ✎ | 51 Bedre kommunikation angående forståelse og viden om symptomer. | Godt |
| ✎ | 53 Ambulatoriet gjorde noget virkelig godt, idet de tog imod os med det samme og fortalte, at der ville være ventetid. Og vi kunne få en seddel til bilens parkering. Det, synes jeg, var flot, da vi ikke vidste det. | Virkelig godt |
| ✎ | 54 Jeg oplevede et omsorgsfuldt personale, der tog godt hånd om mig. | Virkelig godt |
| ✎ | 55 Jeg har kun ros til alle på afdelingen, for den kærlige omsorg og pleje, de viste mig, mens jeg var indlagt. | Virkelig godt |
| ✎ | 56 Altid god til at fortælle om ændringer og status, glade og smilende. :-) | Godt |

Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Det undrer mig, at jeg skulle igennem samme undersøgelse på Herning Sygehus, som jeg havde været igennem på Ringkøbing Sygehus en måned tidligere (holter-monitorering tre døgn). Papirerne fra Ringkøbing Sygehus blev umiddelbart efter udskrivelsen sendt til Herning Sygehus. Det er efter min opfattelse spild af sygehusets ressourcer.	Godt
7	Modtagelsen var MEGET FIN.	Godt
9	Ventetiden for lang, seks måneder.	Godt
11	Bedre omklædningsrum ønskeligt, men til gengæld var der skabe, der kunne aflåses, til personlige ting, dette var et plus.	Godt
14	Jeg synes, jeg både blev godt taget imod og også godt behandlet.	Virkelig godt
15	Havde ikke noget at klage over.	Godt
17	Der stod en vogn udenfor med drikkevarer, men alle i venteværelset var i tvivl om, om man måtte benytte den. Hvis det var tilfældet, kunne man sætte et lille skilt på. Hvis man har kørt langt eller kommer til at vente længe, ville det være rart med lidt at drikke.	Dårligt
20	Jeg har besøgt ambulatoriet halvårligt i flere år og har været tilfreds.	Virkelig godt
22	Alt ok.	Virkelig godt
24	Henvielse fra læge mandag. Blev ringet op fra sygehuset fredag om jeg kunne møde op mandag. Hurtig indkaldelse!	Virkelig godt
26	Virksomhedens planlægning virker ikke overvældende, da man ringer en time inden aftalt tid og forsøger at fremskynde min aftale, hvilket jeg forsøger at medvirke til.	Dårligt
29	Ingen modtagelse i venteværelset (nok for lille en afdeling).	Godt
31	Det første møde til kontrol var meget fagligt og meget perfekt, både kontrol af pacemaker af lægen - hvor jeg fik alt af vide om hjertet før og nu, hvor en sygeplejerske spurgte om alt - motion - mad - mit sociale liv - hvad jeg kunne. Alt i alt perfekt.	Godt
34	Jeg har fået en meget fin behandling, som jeg er meget taknemmelig for.	Godt
38	Ønsker møbler, der er lettere at komme op fra i venteværelse. Da jeg har muskelsvind, er det svært at bruge.	Godt
43	Virkeligt behageligt personale.	Virkelig godt

Bilag 1

-  50 Jeg har været der en del gange, hvor der har været meget lang ventetid, men de sidste to gange har der været under ti minutter, fra jeg kom, til jeg skulle ind. Godt

Hjerteremedicinsk Ambulatorium, Herning

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Fik ikke som lovet direkte svar.	Virkelig godt
15	Manglende indsigt i min sygehistorie, fx hvilken medicin jeg brugte. Dette er altså min kæphest: jeg forstår ikke, hvorfor man skal fortælle ens sygehistorie hver gang, man kommer ind i systemet. Der burde være adgang til patientens sygehistorie lige meget, hvor man kommer i kontakt med systemet. Første side i journalen burde indeholde en kort beskrivelse/forløb af patientens sygehistorie og hvilken medicin, patienten får.	Godt
21	Glemte at "trykke" mig klar.	Godt
29	Gerne samme personale fra første besøg til andet, tredje og fjerde besøg.	Godt
52	Ingen tilbagemelding.	Godt

Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?









ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Sidste besøg delvis pga. der ikke var læge tilgængelig ved foregående kontrol. Personalet god til at spørge længere oppe i systemet, når de er i tvivl.	Virkelig godt
7	Ventetiden mellem undersøgelserne er for lange (12-15 uger), når man har brug for hjælp.	Godt
8	På turen hjem fra Herning I EGEN BIL, begyndte det at bløde kraftigt, jeg fik "kugle" som en lille melon. Jeg mener, det skyldes transport i almindelig bil, samt at jeg får blodfortyndende medicin, hvilket jeg HAVDE GJORT OPMÆRKSOM PÅ. I anden måned efter operation var jeg til behandling på det lokale lægehus jævnligt. NB: blev behandlet igen 1 time efter hjemkomst.	Virkelig dårligt
11	Oplevede usikkerhed om resultatet af undersøgelsen hos lægen - måtte konferere med kolleger. Fik efter ca. tre uger besked på, at der skulle foretages ny undersøgelse. Denne fandt sted seks uger senere, men skabte nogen usikkerhed hos mig, da lægerne ikke var helt enige om, hvornår et eventuelt indgreb skulle finde sted. Blev henvist til egen læges og egen vurdering!	Godt
12	Forskellige, mere eller mindre desorienterede læger hver gang, vi skulle orienteres. Sygeplejerskerne har indskrænket sig til almindelig venlighed og overladt orienteringen til det mere kvalificerede personale. I øvrigt er det mit indtryk, at folk gør deres bedste under tilsyneladende vanskelige vilkår. Var udsat for forkert medicinering, som jeg selv måtte gøre opmærksom på.	Dårligt
13	Administrationen er dårlig. Sidste besøg i ambulatoriet skulle jeg ikke være kommet til kontrol, nogle papirer fra et andet sygehus var ikke kommet i min journal. Forrige besøg i ambulatoriet blev jeg kaldt ind en forkert dato. Ved anden lejlighed kom jeg ikke til en vigtig kontrol efter stor operation, fordi mine papirer var blevet væk. Det har gjort mig utryk, så nu kommer jeg i ambulatoriet på et andet sygehus.	Dårligt
15	Jeg føler mig de fleste gange godt modtaget og behandlet. Men føler bare, at en manglende indsigt i ens sygehistorie og medicinforbrug gør forløbet mere usikkert. Jeg føler, at det vil kunne spare masser af tid og være mere sikkert, hvis man havde en landsdatabase, hvor patientens sygeforløb m.m. fremgik.	Godt
22	Alt OK.	Virkelig godt
23	Jeg har oplevet en udenlandsk læge, som jeg har indtryk af, er god til sit fag, men hvor sprogforskelle gjorde det svært at kommunikere.	Godt
24	En overlæge vurderede undersøgelsen umiddelbart efter, således jeg fik svar med det samme. Positivt! Fik god info undervejs i cykelbelastningen.	Virkelig godt
26	Forholdene omkring undersøgelseslokalet er ret dårlige. Da jeg ankommer, står der fire medarbejdere klar til at foretage undersøgelsen. Der er ikke nogen omklædningsmulighed ud over en stol i hjørnet, hvilket medfører at patienten må foretage omklædningen i lokalet med de anførte tilskue-	Dårligt

re, hvilket ganske simpelt er uanstændigt over for alle.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 29 | Det er godt, at personalet åbent siger, de bruger deres kollegaer (bagland) til sparring. | Godt |
| ✎ | 30 | Kunne tænke mig, at det var den samme læge, der tilså dig hver gang. De har jo alle deres måde at gøre tingene på. | Godt |
| ✎ | 32 | Jeg kan kun bekræfte, at jeg er blevet modtaget med smil og fik svar, når jeg spurgte om noget uden, at jeg fik følelse af, at jeg spurgte dumt. | Godt |
| ✎ | 33 | Blev ikke informeret om, at jeg havde stor mangel af D-vitamin før et halvt år efter blodprøven var taget. Det synes jeg er ret dårlig service. | Godt |
| ✎ | 34 | Der blev skønnet forkert. Hvorfor blodtrykket var så højt - hvad medicin der kunne sendes med. | Godt |
| ✎ | 36 | For mit vedkommende var der ingen grund til at inddrage pårørende, da jeg kun fik sat måler på hjertet tre gange. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 | Da jeg ikke kunne cykle på grund af dårligt knæ, foregik det ved indsprøjtning, som jeg ikke var helt informeret om, men det gik da, og varovre så snart behandlingen var fuldført. | Godt |
| ✎ | 41 | Jeg er utilfreds med, at der ingen læge er at snakke med, da undersøgelsen drejede sig om en pacemaker. | Godt |
| ✎ | 42 | Jeg syne, personalet er meget venlige og professionelle. | Godt |
| ✎ | 43 | VIRKELIG GODT. | Virkelig godt |
| ✎ | 44 | Ventetiden er ikke så lang som for år tilbage, håber det bliver ved for alle parter. | Godt |
| ✎ | 45 | Nogle læger tåler ikke at blive modsagt. | Godt |
| ✎ | 46 | Mange forstyrrelser under undersøgelsen. Sygeplejersken var fraværende meget af tiden, og derfor manglende oplysninger i journalen. Min læge savnede flere oplysninger. | Dårligt |
| ✎ | 49 | Virkelig gode folk, yderst kompetente, virkede interesserede, menneskelige kvalifikationer, havde den tid, der skulle til. | Intet svar |
| ✎ | 52 | Der kom ingen tilbagemelding, så efter syv måneder henvendte jeg mig selv for at høre. Så blev der pludselig travlt. Skulle have båndoptager på en uge, trods jeg var på forhøjet medicin, så hvad skulle det så hjælpe, prøvede at henvende mig og lægen, som lovede to gange at ringe tilbage, men det blev ikke til noget, så jeg spildte sygehuset og min egen tid med noget (pjat). Meget dårligt. | Godt |
| ✎ | 53 | Jeg ventede på grund af akut lægehjælp, dette var jeg selvfølgelig ikke ked af. | Virkelig godt |

Hjerter medicinsk Ambulatorium, Herning

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Der modtages forud for nyt besøg et brev med påmindelse om tiden. Det er virkelig godt - sikrer god planlægning og unødigt spildtid på hospitalet.	Virkelig godt
	10	Min behandling blev afbrudt på grund af strejke. Derfor et langt forløb, men med GOD VIRKNING.	Dårligt
	11	Kunne ønske mere tid og ro til at få besvaret spørgsmål efter undersøgelsen.	Godt
	28	Fik besked via NN - er i medicinsk forsøg.	Godt
	32	Jeg blev rolig ved at få besked på, I ville se mig til scanning ca. en halv måned efter indlæggelse. Det var betryggende at få besked om, der ikke var meget at være mere nervøs end godt er.	Godt
	34	Der blev udleveret en pjece, som jeg kunne læse, men hvad hvis jeg ikke kunne læse og forstå?	Godt
	43	Virkelig godt.	Virkelig godt
	48	God oplevelse med personale.	Godt

