

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hjerreambulatoriet, Herning
Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing)
Hospitalsenheden Vest



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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 |
| | Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet | 12 |
| | Personale | 14 |
| | Undersøgelses-/behandlingsforløb | 16 |
| | Information..... | 18 |
| | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet..... | 20 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 22 |
| | Bilag 1: Kommentarsamling | 25 |

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 345 |
|--|-----|
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 232 |
| 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 test 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 eller har afgivet 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 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).

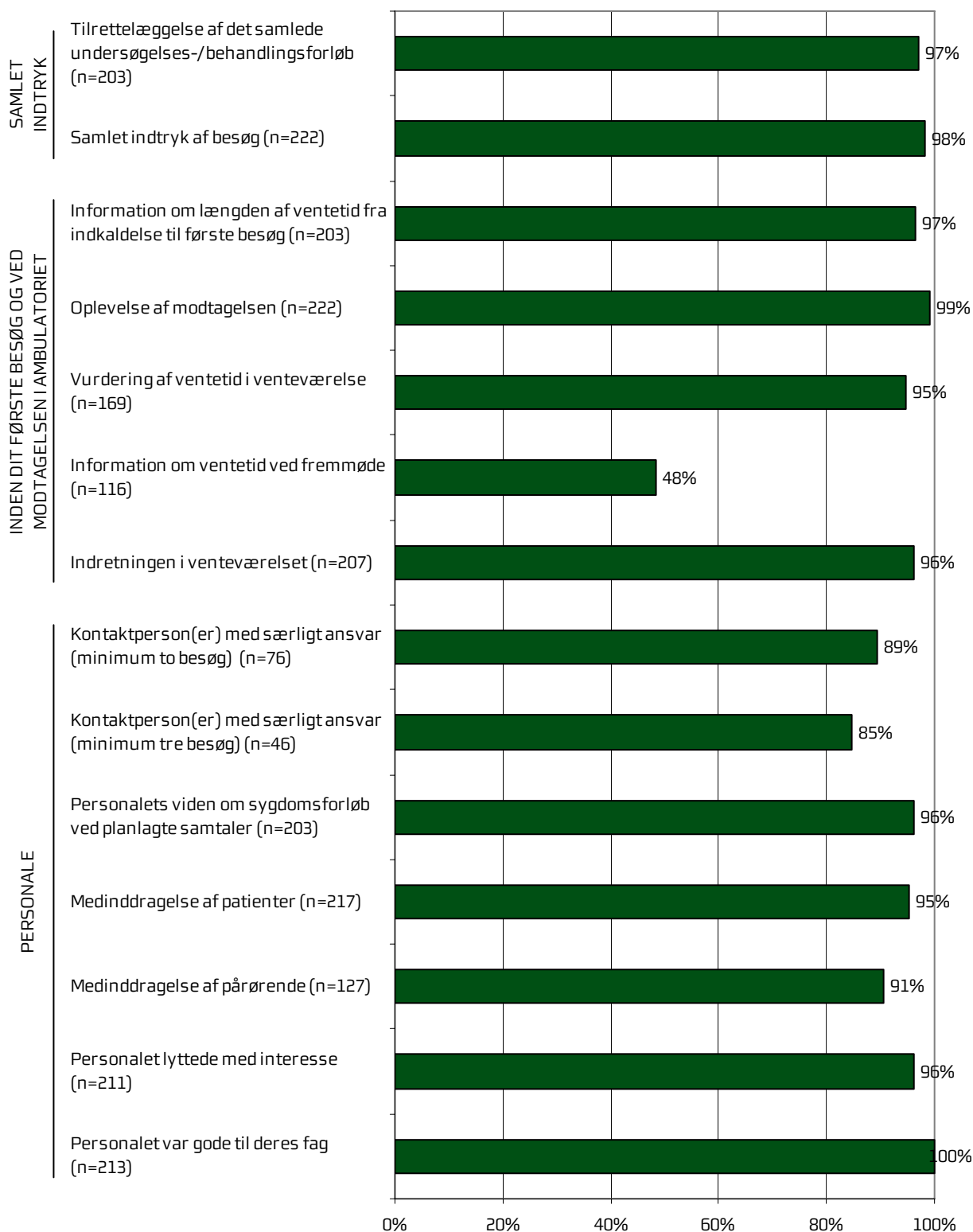
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

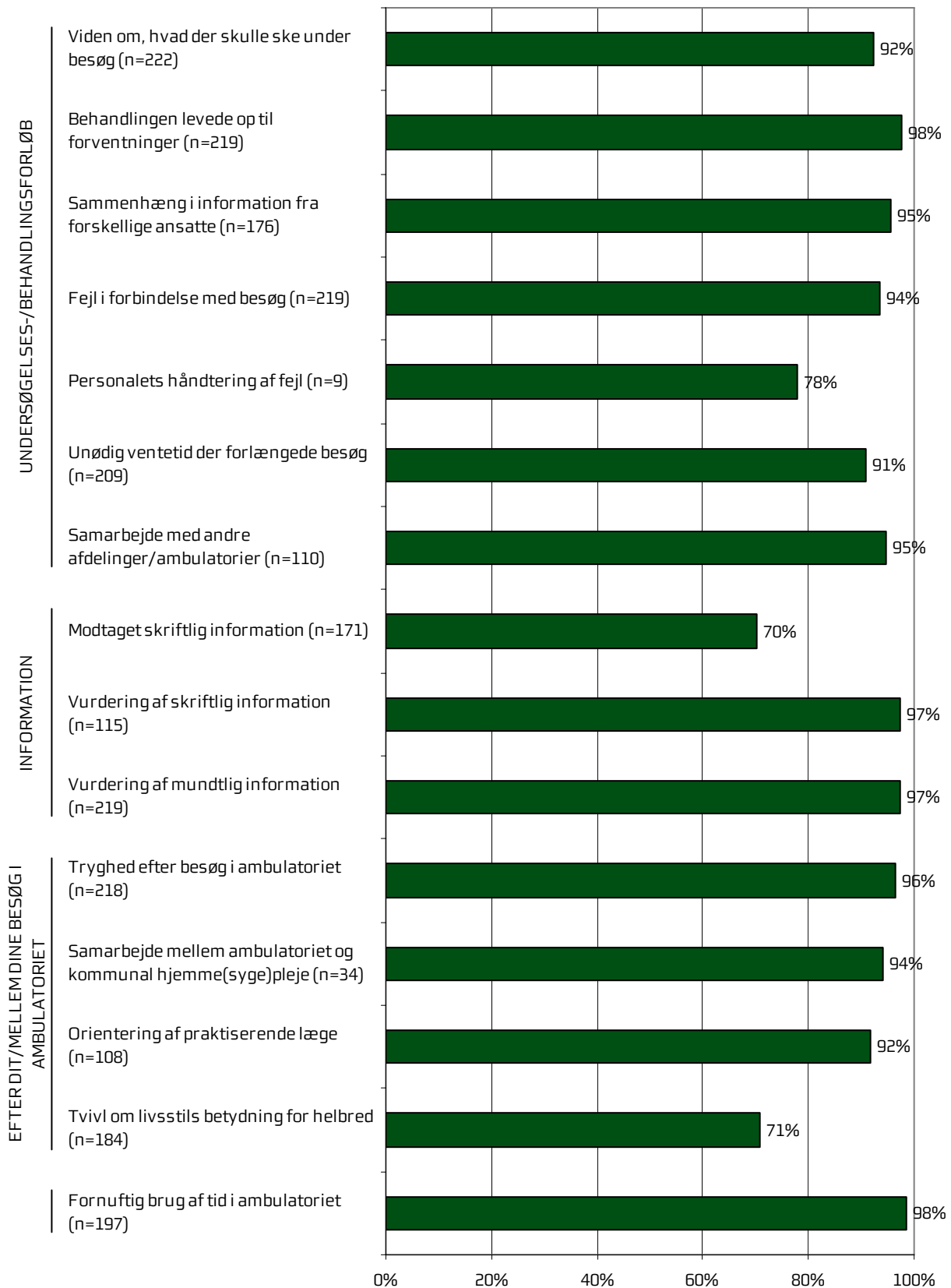
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Hjertemedicinsk Ambulatorium, Herning

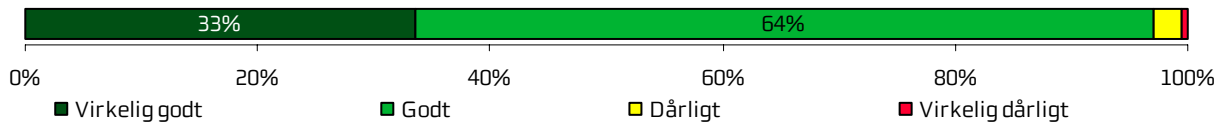
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

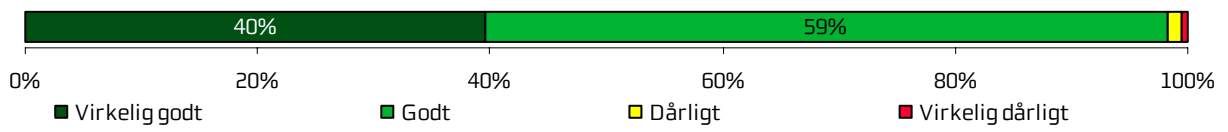
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=203)



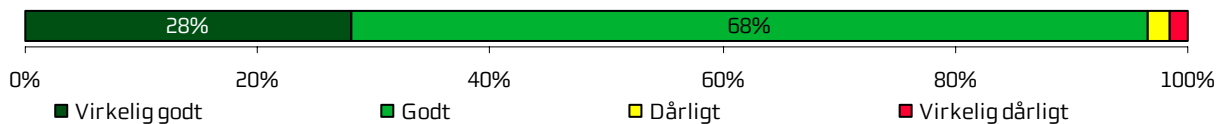
Samlet indtryk af besøg (n=222)



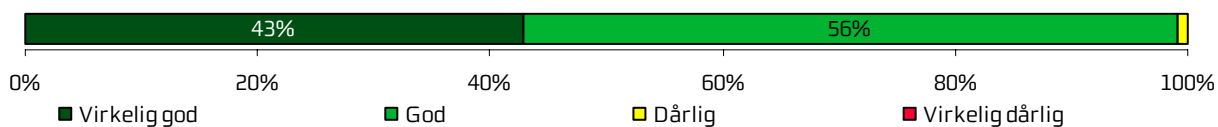
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | | 97 % | 96 % | 100 % * | 88 % * | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 98 % | 96 % | 100 % | 92 % * | 97 % |

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

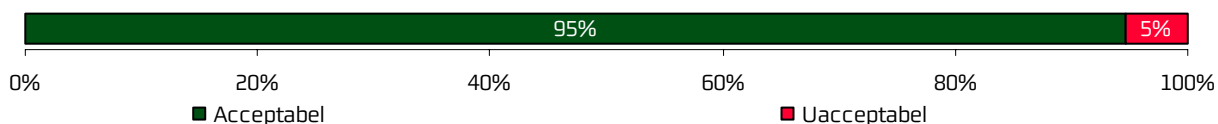
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=203)



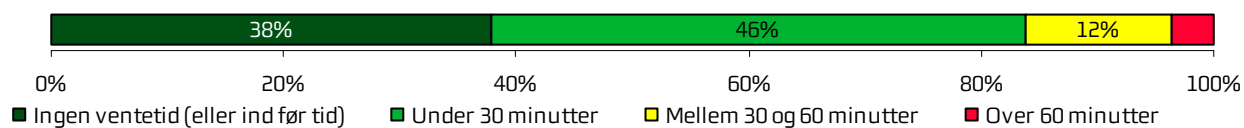
Oplevelse af modtagelsen (n=222)



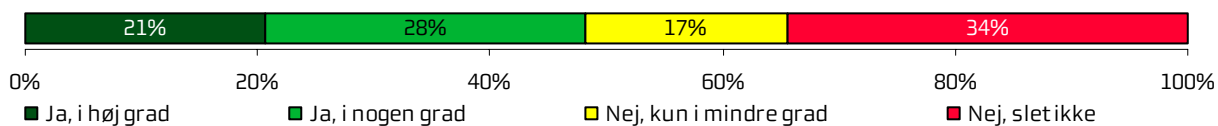
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=169)



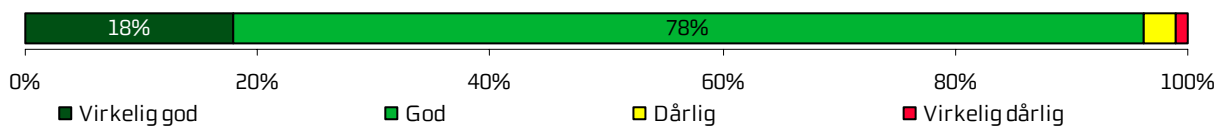
Længde af ventetid i venteværelse (n=217)



Information om ventetid ved fremmøde (n=116)



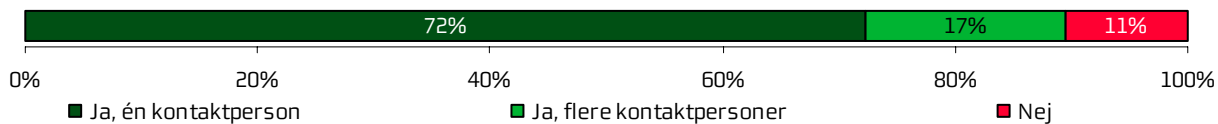
Indretningen i venteværelset (n=207)



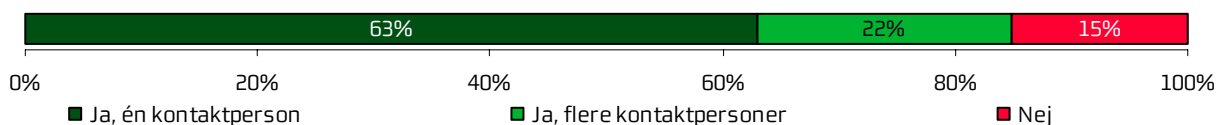
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | | 97 % | - | 100 % * | 83 % * | 96 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | 99 % | 98 % | 100 % | 95 % * | 99 % |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | | 95 % | - | 100 % * | 75 % * | 93 % |
| 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? | | 48 % | 49 % | 78 % * | 28 % * | 48 % |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | | 96 % | 93 % | 100 % | 71 % * | 89 % * |

Personale

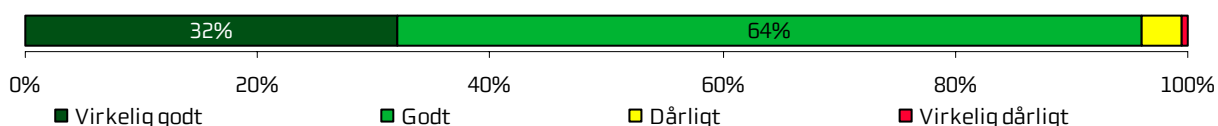
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=76)



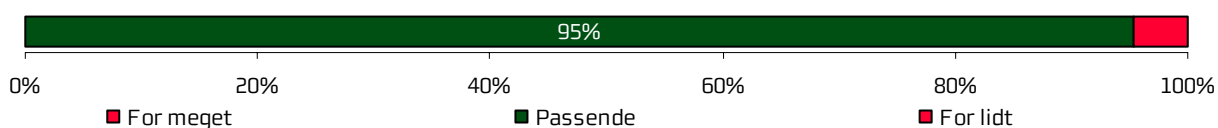
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=46)



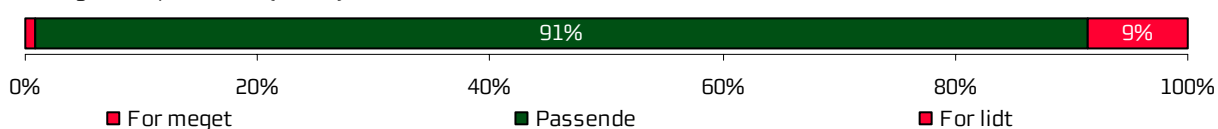
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=203)



Medinddragelse af patienter (n=217)



Medinddragelse af pårørende (n=127)



Personalet lyttede med interesse (n=211)



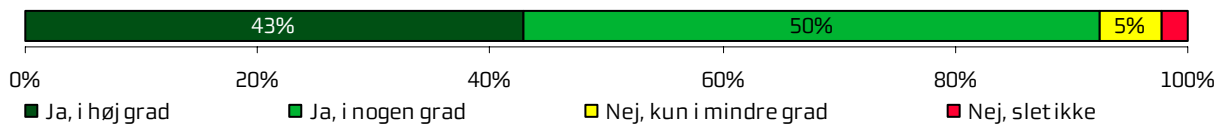
Personalet var gode til deres fag (n=213)



| | 2011 | 2010 | 2009 | 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) | | 89 % | 80 % | 100 % * | 57 % * | 86 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | | 85 % | - | 100 % * | 52 % * | 87 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | 96 % | 93 % | 100 % * | 80 % * | 95 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | 95 % | 95 % | 100 % * | 86 % * | 94 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | 91 % | 85 % | 100 % * | 75 % * | 92 % |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | | 96 % | 96 % | 100 % * | 85 % * | 97 % |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | 100 % | 99 % | 100 % | 93 % * | 98 % |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

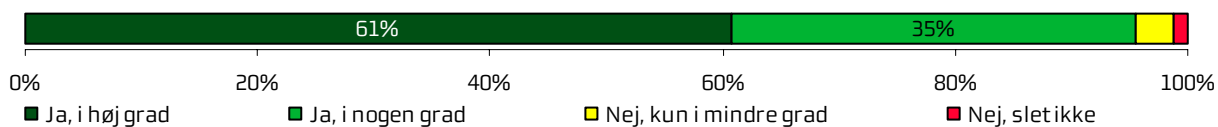
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=222)



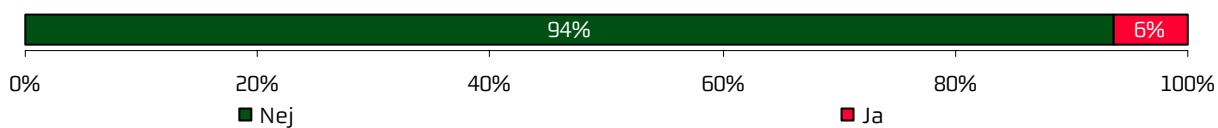
Behandlingen levede op til forventninger (n=219)



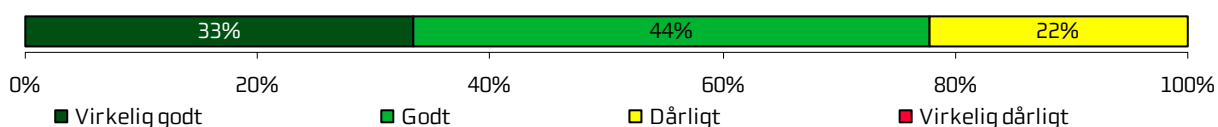
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=176)



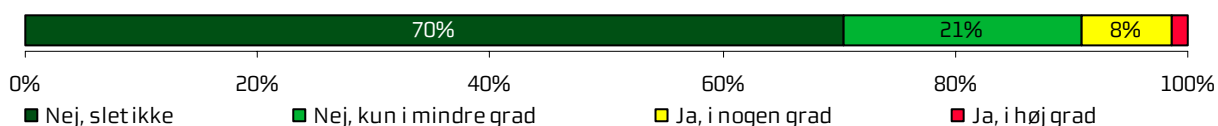
Fejl i forbindelse med besøg (n=219)



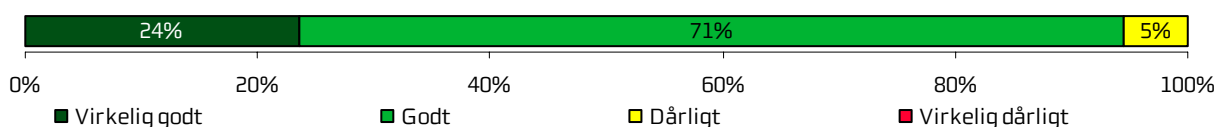
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=209)



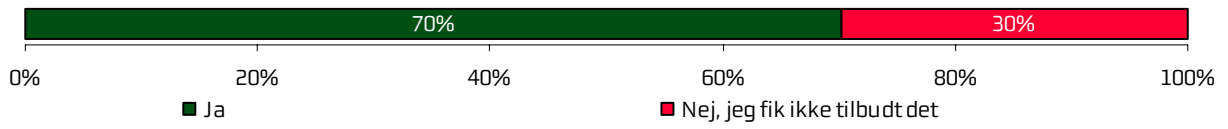
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=110)



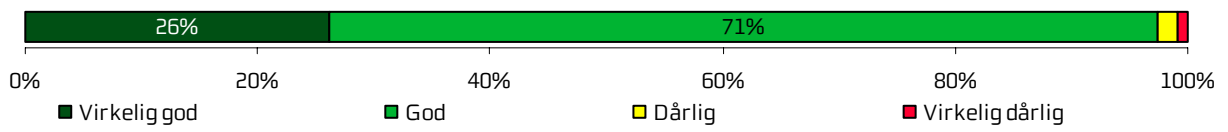
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 92 % | 94 % | 100 % * | 73 % * | 90 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | 98 % | 95 % | 100 % | 86 % * | 94 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | | 95 % | 96 % | 100 % | 81 % * | 95 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 94 % | - | 100 % * | 85 % * | 94 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | | 78 % | - | 87 % | 65 % | 79 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | | 91 % | 93 % | 100 % * | 73 % * | 89 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | | 95 % | 96 % | 100 % | 84 % * | 95 % |

Information

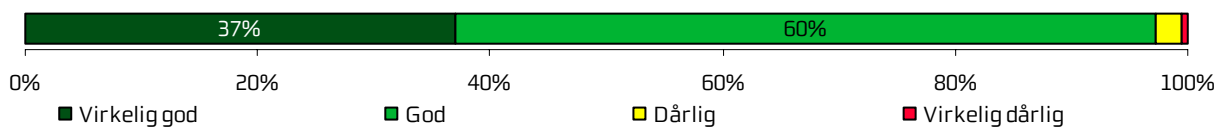
Modtaget skriftlig information (n=171)



Vurdering af skriftlig information (n=115)



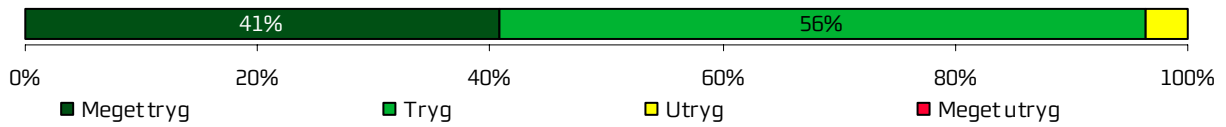
Vurdering af mundtlig information (n=219)



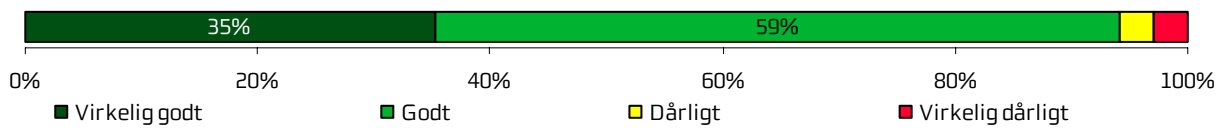
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | | 70 % | - | 99 % * | 58 % | 74 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | | 97 % | 97 % | 100 % * | 91 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | | 97 % | 97 % | 100 % * | 89 % * | 97 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

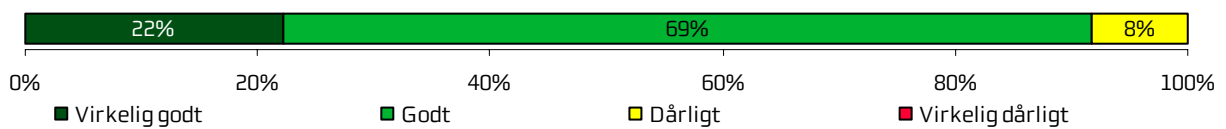
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=218)



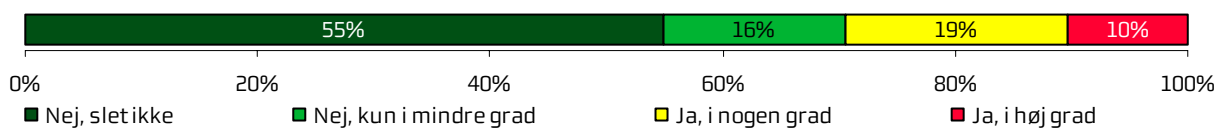
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=34)



Orientering af praktiserende læge (n=108)



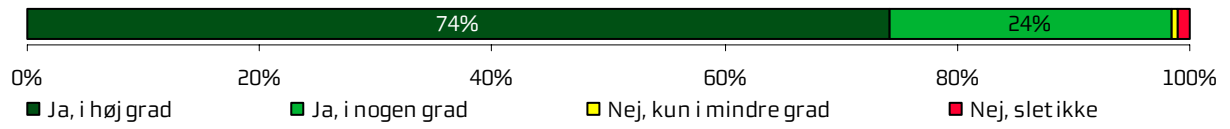
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=184)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 96 % | 95 % | 100 % * | 85 % * | 95 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | 94 % | 96 % | 100 % | 80 % | 92 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | 92 % | 90 % | 100 % * | 69 % * | 87 % |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | | 71 % | 67 % | 95 % * | 49 % * | 73 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=197)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 98 % | 98 % | 100 % | 90 % * | 97 % |

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.

Hjerteambulatoriet, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest



















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


| ID | Kommentarer - Hjerteambulatoriet, Herning | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 2 | Det har været et godt forløb. Dog var mit sidste besøg ustruktureret og svarede ikke overens mellem informationsbrev og virkelighed. Desuden var sygeplejersken omkring [testen] ikke etisk korrekt, og jeg blev lidt ærgerlig over vores sundhedssystem, som jeg selv er en del af:-(| Godt |
| 3 | Alle var meget venlige og søde, man kunne spørge om alt. | Godt |
| 4 | Effektivisere ved bedre koordination. Og større ansvarlighed på sekretær-siden. | Virkelig dårligt |
| 8 | Som jeg har sagt til hende, er sygeplejersken utrolig nem at kommunikere med, også når jeg har telefoneret til hende. Jeg har kun det bedste at sige om hjerteambulatoriet. | Virkelig godt |
| 12 | Meget venligt og kompetent personale. | Virkelig godt |
| 13 | Meget prof. Men fik en anden melding om min hjertefejl - skabte lidt " utryghed. | Godt |
| 14 | De har været meget gode alle sammen og skal have megen ros. | Godt |
| 17 | Jeg var i perioden indlagt på B5 i Herning og fik en god information. | Godt |
| 18 | Både under min indlæggelse og den senere træning i fysioterapien var lægerne NN de mindst gode til at informere mig. Tror bestemt, de har for meget at lave hver især. | Godt |
| 19 | Min umiddelbare vurdering er, at der er for stor forskel på B5 og ambulatoriet. På B5 bliver man passet og plejet, hvor man i ambulatoriet mere eller mindre selv skal tage vare på sig selv. Overgangen mellem B5 og ambulatoriet føles derfor meget voldsom. Specielt når man netop lige er blevet opereret for en hjertesygdom og derfor nok er meget sårbar. Desuden opleves hvert besøg på ambulatoriet som nyt, da det ikke er en fast læge eller sygeplejerske, som følger én. | Godt |
| 23 | Det gode ved det, er at jeg har fået en pacemaker sat ind [efterår 2010] og det er gået rigtigt godt. | Godt |
| 26 | Vi har gentagne gange oplevet, at kommunikationen fra hospitalet tager alt for lang tid efter et besøg i ambulatoriet. Ofte må man selv rykke for besked/svar efter to, tre eller fire uger. | Godt |
| 27 | Grunden til ønsket om at tale med en læge ved sidste besøg, var at jeg skulle prøve noget ny hjer-temedicin. Det havde jeg spørgsmål til, som jeg ikke kunne få svar på. Min egen læge fik ikke ordentlig besked på dosis i forhold til det jeg fik før. Det var en utryk oplevelse. | Godt |
| 28 | De har været meget almindelige og søde at snakke med. | Intet svar |
| 30 | Virkelig godt. | Virkelig godt |
| 32 | Jeg har fået det så godt efter [indgrebet], takket være personalet på B5 i Herning. | Virkelig godt |

-  35 Har altid fået en god modtagelse og fået svar på alt, jeg spurgte om, så Herning Sygehus kan godt være tilfreds med den afdeling. Virkelig godt
-  36 De var meget dygtige. Virkelig godt
-  37 Efter henvisning fra egen læge [] har jeg været til undersøgelse [på et sygehus] [en måned efter henvisningen] og [igen to måneder efter henvisningen] samt [på et andet sygehus] [en måned efter henvisningen] og [tre måneder efter henvisningen]. Jeg kan ikke på nuværende tidspunkt vurdere, i hvor høj grad egen læge er informeret, men umiddelbart mener jeg, hun er godt orienteret. I alle forløb har jeg følt mig tryk og veltilpas. Jeg har fornemmet, at medarbejderne er arbejdsmæssigt presset, men at de til trods for det yder en velkvalificeret indsats. Ved min undersøgelse i [på det ene sygehus to måneder efter henvisningen]. oplevede jeg lidt flimmer. Som allerede nævnt blev min undersøgelse forsinket. Jeg blev frarådet at tage hjem med offentlige transportmidler, og havde orienteret en pårørende om at blive afhentet efter et bestemt tidspunkt. Efterfølgende fik jeg at vide, at jeg sammen med en anden skulle afslutte obs-perioden på en anden afdeling. I disse mobil tider var det ikke et større problem for mig. Jeg tror nok, jeg kom til at sidde og vente sammen med samme patient, som der tidligere havde været vanskeligheder med. Desværre for ham opstod der igen vanskeligheder. Det betød for mig, at der opstod et lille brist i informationsmuligheder, men ikke noget væsentlig. Indtil [for få år siden] havde jeg stort set ingen kontakt med Sundhedsvæsenet. Det har jeg så haft efterfølgende. Først på [et sygehus], og dernæst i Region Midtjylland. Samlet set er jeg meget godt tilfreds med den modtagelse og behandling, jeg har modtaget. Men jeg fornemmer, at personalet er presset, så mine besvarelser skal ingenlunde tages til indtægt for yderligere nedskæringer på området. I øvrigt har jeg ikke behov for at optræde anonymt. Virkelig godt
-  38 Sidste besøg var om aftenen, hvilket var dejligt. Alt var stille og roligt, og jeg følte lægen havde tid til undersøgelse og SAMTALE. Godt
-  39 Negativt: lægefaglig stolthed med at kontrollere (finde) den sidste af fire bypass. Må ikke gå ud over patientsikkerhed! Positivt: tryghed under hele forløbet! Godt
-  40 Spørgsmål om øl blev stillet flere gange. Jeg er da vel også interesseret i mit liv, så jeg giver rigtige oplysninger. Virkelig godt
-  42 Flot betjening og forklaringer. Overlægen viste ikke tegn på travlhed, men gav sig god tid til undersøgelse og forklaring. Alt i alt en super oplevelse. Virkelig godt
-  43 Orientering til ambulatoriet om, at det er en kørestolsbruger, der kommer. Undersøgelsesrummet var lille, og der måtte flyttes rundt på briks m.m., for at undersøgelse kunne finde sted. Godt
-  44 Vi var utroligt glade for behandlingen, vi fik. Men afstandene til hospitalet er helt hen i vejret, idet der er over 60 kilometer til hospitalet. Virkelig godt
-  45 Jeg fik en udmærket orientering. Godt
-  46 Ros, ros, ros og tak. Godt
-  47 Jeg ville gerne, hvis undersøgelserne kunne afsluttes med en konsultation med vedkommende læge, fordi man står tilbage med en hel masse spørgsmål, som ikke bliver besvaret. Efter et undersøgelsesforløb på ca. et halvt år virker det fattigt, at man kun modtager fire linjer i et brev, når man

Bilag 1

har gået og været ængstelig i flere måneder. I mit tilfælde mundede det positivt ud, men man sidder stadig tilbage med mange spørgsmål. Jeg ringede, måske atypisk, for at tale med kontaktlægen for at få en mere uddybende forklaring på undersøgelserne. Det ville være rart, hvis disse forskellige hjerteundersøgelser kunne overstås på kortere tid, således at man ikke skal gå og bekymre sig om, hvorvidt der er noget helt galt med ens hjerte, alt for længe. Jeg har ikke noget at klage på selve undersøgelserne samt personale.

| | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 49 | Efter tre besøg kan vi kun sige, at alt har fungeret "særligt godt" :-) | Virkelig godt |
|  | 50 | Har ikke hørt fra sidste scanning fra Holstebro Sygehus. | Intet svar |
|  | 54 | Jeg synes, jeg har fået en perfekt behandling og virkelig god information om min helbredstilstand. | Godt |
|  | 55 | Jeg har været indlagt på afdelingen tre gange [fra forår til efterår]. Jeg har, trods et par normale småfejl, været meget tilfreds og taknemmelig for utrolig fair behandling og opfølgning - det har været rigtigt trygt for mig. Begge [undersøgelser] har været fine oplevelser. | Virkelig godt |
|  | 56 | De overholder ikke det, de siger. Bl.a. får man at vide, at man skal til kontrol om en måned, men der går 2-3 måneder, inden der kommer besked. Måske skulle man have en tid til næste gang, man skal til kontrol. | Dårligt |
|  | 57 | De var utrolig gode. Da jeg ikke kunne få kameraet ned i halsen, fik de fat i sygeplejerske NN, så det hele gik godt. Det var flot klaret. | Godt |
|  | 59 | Sam sagt, kunne jeg bagefter ønske, der blev talt om, hvad jeg kunne gøre, så det ikke blev værre. | Godt |
|  | 60 | Jeg har kun ROSENDE ord til personalet. | Virkelig godt |
|  | 64 | Altid mødt med et smil og godt humør. | Godt |
|  | 66 | Kun positiv oplevelse. | Godt |
|  | 72 | Jeg synes, jeg har fået det ud af det, som er relevant for mig. | Virkelig godt |
|  | 73 | Jeg kan desværre ikke huske navnet på lægen der konsulterede mig, men har var meget vidende og venlig og jeg følte, at han ville mig det bedste, og det har en stor betydning. Hils ham!! | Godt |
|  | 77 | Godt. | Godt |
|  | 78 | Mindre ventetid. | Dårligt |
|  | 79 | Jeg følte mig tryk i både sygeplejerskens og lægens hænder. De var grundige i min undersøgelse, og gode til at forklare om undersøgelsen, mens det hele foregik. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 83 | Jeg vil her gerne udtrykke min anerkendelse for en superb og venlig, dygtig behandling. Tak. | Virkelig godt |
|  | 85 | Plejepersonalet gjorde på alle måder et fantastisk arbejde. Flink og kompetente personer, som gjorde opholdet på afdelingen mere behageligt. Som nævnt tidligere var den skriftlige information meget mangelfuld og i visse tilfælde direkte forkert. | Dårligt |
|  | 86 | Mere information vedrørende sygdom. | Godt |

-  88 Alle gjorde det virkelig flot. Jeg var meget nervøs, men altid hjælp. Jeg kan kun sige tak til alle, for I Virkelig godt ved alle, hvad I gør.

Hjereteambulatoriet, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

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

| ID | Kommentarer - Hjereteambulatoriet, Herning | Samlet indtryk |
|----|--|--------------------------|
| 1 | Var betænkelig ved i det hele taget at tage imod behandling/rehab. | Godt |
| 2 | Jeg fik ingen information ud over et brev. | Godt |
| 4 | Undersøgelsen vedrørte en speciallægeerklæring, som kommunen anmodede [i efteråret] 2009. Jeg ringer selv til ambulatoriet i [vinter] - første gang! Og hører stadig ikke fra dem. Efter utallige telefoniske "rykkere" kommer jeg ind i [sommer] og får kun foretaget halvdelen af undersøgelsen. Sidste halvdel får jeg først en tid til tre måneder efter og status foreligger først [efteråret] 2010. | Virkelig dårligt |
| 6 | Kan intet huske fra disse besøg, andet end de var gode nok. | Intet svar |
| 8 | Jeg blev udskrevet fra afdeling [foråret] 2010 og henvist til hjereteambulatoriet og havde første møde [sommeren] 2010. Jeg var dog informeret om ferieplaner på ambulatoriet. Lidt lang tid! | Virkelig godt |
| 15 | Det er mange år siden. Jeg husker det som godt. | Godt |
| 18 | Blev henvist til hjerterehabilitering [i foråret] med besked om, at der ville være lidt ventetid. I midten af [sommeren] havde jeg stadig intet hørt fra fysioterapien. Det viste sig, at henvisningen ikke var blevet sendt, så jeg kom først i gang med [programmet] i begyndelsen af [efteråret] - efter at have rykket altså. Var i øvrigt også nødt til at rykke ambulatoriet i forbindelse med et svar fra Lægemiddelstyrelsen angående tilskud til dyr medicin. | Godt |
| 19 | Mit første besøg var "glemt", idet der skete en overførselsfejl mellem to afdelinger. Derfor var jeg pludselig udskrevet og "glemt". | Godt |
| 21 | Patienten var ramt af hjerneskade og husker ikke meget på Herning Sygehus, bortset fra at hun lå alene bag gardiner, hvilket ikke var rart. | Godt |
| 22 | Der har ikke været ventetid. | Godt |
| 24 | Første henvisning fra min læge sendt [sommer]. (Opereret akut for [lidelse] [sommer]). Herefter rykkede min læge tre gange, sidste gang [sen sommer] bekræftede sygehuset at henvisningen var blevet væk. Fik så [to tider i efteråret]. Svar [senere på efteråret]. Kronisk [lidelse], sendt til min egen læge igen. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 32 | Man føler sig velkommen, og bliver godt orienteret. | Virkelig godt |
| 33 | Jeg måtte desværre melde afbud til første møde, men aftalte at jeg kunne komme med en halv times varsel ved et afbud. Der gik kun [nogle uger] før jeg blev ringet op og kom ind. Virkelig god service. | Virkelig godt |
| 41 | Jeg blev hasteindlagt for en del år siden med en blodprop, blodproppen blev opløst og jeg blev sendt hjem. Nogle måneder senere fik jeg en balonudvidelse, og har ikke senere fået behandling på | Intet svar |





hjerterafdelingen. I dag deltager jeg i et forsøg på kardiologisk forskningsafsnit, hvilket er noget ganske andet. Min opfattelse af de behandlinger/test jeg har været til på sygehuset, giver kun anledning til ros. Jeg har været godt tilfreds med modtagelse/behandling.

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 42 Ventetiden var meget kort. Fra besøget ved egen læge til undersøgelsen i Herning, i alt 25 dage. | Virkelig godt |
| ✎ | 51 Jeg måtte møde flere gange. | Godt |
| ✎ | 52 Den første del af spørgeskemaet kan jeg ikke rigtig svare på, da jeg blev kørt direkte til andet sygehus, hvor jeg kom i behandling, hvorefter jeg blev overført til hjerterambulatoriet i Herning. | Virkelig godt |
| ✎ | 55 Har ikke været ambulant patient, indlagt flere gange. | Virkelig godt |
| ✎ | 58 Vejledning i den konkrete indgang er ikke enkel. En lokalkendt hjalp dog venligt med vejledning. | Godt |
| ✎ | 64 Venlig og imødekommende. | Godt |
| ✎ | 70 Jeg havde ikke ventet en indkaldelse, men det var en kontrol efter tre år. | Godt |
| ✎ | 75 Alt for lang ventetid INDEN indkaldelsen. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 80 Med en dags udsættelse. | Godt |
| ✎ | 81 Har kun haft ét ambulatoribesøg. | Godt |
| ✎ | 83 Nej! Er [mange] år siden. | Virkelig godt |
| ✎ | 84 Otte uger er lang tid at vente. | Godt |
| ✎ | 85 Jeg blev ikke informeret om, hvordan opstarten på [præparat] skulle foregå. Jeg blev indkaldt til scanning to hverdage før jeg skulle være der. Jeg vidste slet ikke, at jeg skulle scannes, og jeg var i Kina da jeg modtog brevet med to dages varsel. Jeg var indkaldt til en fredag og blev ikke informeret om, at jeg ikke skulle opereres om lørdagen, men at det først skulle være om mandagen. Da min operation blev aflyst, fik jeg ikke en ny indkaldelse, da man blot forventede, at jeg mødte op på den mundtlig tildelte dag. Da jeg rykkede for indkaldelsen fik jeg den til fremmøde dagen før kl. 10.00 (hvordan skulle jeg have gættet det). Det udsendte materiale er særdeles mangelfuldt. Information før, under og efter eksisterer ikke. | Dårligt |
| ✎ | 88 Alt gik godt, og kun søde og rare mennesker. | Virkelig godt |

Hjerteambulatoriet, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Hjerteambulatoriet, Herning | Samlet indtryk |
|----|---|--------------------------|
| 2 | Der er ingen til at tage imod én første gang. Man er i tvivl om, om man er det rigtige sted, og hvad og hvor man skal gøre af sig selv. | Godt |
| 7 | Første gang manglede jeg dog, at jeg skulle melde min ankomst, men fandt ud af, at man bare blev kaldt ind. | Det kan jeg ikke vurdere |
| 8 | Meget venlig og imødekommende. | Virkelig godt |
| 10 | Lidt ventetid, men en god og fin behandling. | Godt |
| 13 | De var bagud denne dag, og jeg måtte vente i halvanden time. | Godt |
| 15 | Venlig og kompetent. | Godt |
| 20 | Meget venlig. | Virkelig godt |
| 30 | Fantastisk. Modtaget med kaffe. | Virkelig godt |
| 31 | Stor venlighed og imødekommenhed! | Virkelig godt |
| 32 | Flot. | Virkelig godt |
| 40 | Nej, den er automatisk. | Virkelig godt |
| 42 | Nej. Blev kaldt ind præcist på mødetidspunktet. | Virkelig godt |
| 48 | Lidt mere læsestof i venteværelset! | Godt |
| 54 | Blev modtaget med stort smil og venlighed. Personalet gør sig store anstrengelser for, at jeg skal føle mig velkommen. Jeg bliver tilbudt alt fra kaffe/the, forskellige kolde drikke, sandwiches og andet brød og frugt. | Godt |
| 58 | Man sætter pris på de smukke lokaler. | Godt |
| 60 | Fin modtagelse. | Virkelig godt |
| 61 | Det virker lidt underligt, at man ikke skal melde sin ankomst, men bare sætte sig. | Godt |
| 64 | Super. | Godt |
| 68 | Det har været lidt svært at finde den fysiske placering af ambulatoriet. | Godt |
| 74 | Det var forvirrende, hvor/hvem man skulle henvende sig til. | Godt |

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 79 | Da afdelingen var under ombygning, var det lidt vanskeligt at finde Ambulatoriets venteværelse. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 83 | Venlig imødekommenhed. | Virkelig godt |
|  | 87 | Hverken/eller. Helt OK, da der kom en sygeplejerske, men der gik temmelig lang tid, inden der kom nogen. | Godt |
|  | 88 | Alt var også fint, og alt var planlagt. | Virkelig godt |

Hjerteambulatoriet, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Hvilke(n) fejl oplevede du?












| ID | Kommentarer - Hjerteambulatoriet, Herning | Håndtering af fejl |
|----|--|--------------------------------------|
| 1 | Patientbefordring via taxa udeblev én gang. | Virkelig godt |
| 18 | Blev kaldt til indledende samtale i fysioterapien nærmest med en dags varsel, og det var lige kort nok. | Intet svar |
| 27 | Jeg talte kun med en person. Jeg var ved de to sidste besøg lovet, at jeg kunne tale med en læge, men det var ikke muligt, der var ikke nogen til stede på afdelingen. | Intet svar |
| 33 | Forkert person på skærm under scanningen. Scanningen lavet om, da jeg gjorde opmærksom på fejlen. | Virkelig godt |
| 34 | Ingen. | Intet svar |
| 39 | KAG overskred et par tidsfrister! (Kontrol af bypass sommeren 2007). Medførte midlertidigt hukkommelsestab (under et døgn). Syn svækket meget i flere døgn. Det er ok nu, men ikke så godt som før! | Virkelig godt |
| 43 | Min mor skulle undersøges liggende, men da hun overhovedet ikke kan rejse sig fra sin kørestol, og der ikke var mulighed for at løfte hende over på briksen, måtte undersøgelsen foretages siddende (ikke optimalt). | Godt |
| 49 | Mundtlig information samt en slags medicin fra medicinliste manglede på recept. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 55 | I ambulatoriet oplevede jeg ikke fejl. Ved udskrivelse i [foråret] blev jeg hjemsendt uden introduktion til nitroglycerin, skønt jeg skulle vente 14 dage på PCI på sygehuset. Ved udskrivelse i [efteråret] oplevede jeg også stor divergens mellem ambulatoriets læge og udskrivende læge, der fejlagtigt sagde, at Skejby skulle på banen igen. | Intet svar |
| 62 | Ingen fejl. | Intet svar |
| 63 | Låste min puls fast og fik derfor åndenød. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 67 | Jeg var så uheldig om natten på vej til toilet at tisse hele vejen hen til toilettet. Jeg var selv meget flov over uheldet []. Jeg oplevede, at personalet, som måtte gøre rent efter mig (jeg undskyldte det oprigtigt), virkede sure over uheldet. | Intet svar |
| 74 | Jeg havde sagt ja til et forsøg, det blev glemt, og jeg fik en anden behandling. | Godt |
| 85 | Da jeg var bedøvet, afbrød de behandlingen og sendte mig hjem. Men personen, der skulle opereres | Dårligt |

før og efter mig, kom gennem det hele. Forklaringen var, at udstyret var brudt ned, men hvorfor kunne personen efter mig så komme gennem samme operation?













Hjerteambulatoriet, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Hjerteambulatoriet, Herning | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2 | Jeg er afsluttet nu, men min læge mangler at få oplysninger. For mig er det vigtigt, at han får det. | Godt |
| 3 | Dagen før min operation blev jeg ringet op, og fik besked på at vente [mere end en uge], selvom jeg sagde, at jeg havde planlagt ferie og havde regnet med at være klar til den. | Godt |
| 5 | Alt i alt ok. | Virkelig godt |
| 8 | Professionelt. | Virkelig godt |
| 9 | Et helt fantastisk personale. Dejlige, helt almindelige piger. Super information. Et godt sted at komme, hvis man har brug for det. Tak for en god oplevelse. | Virkelig godt |
| 11 | Ventetiden cirka to timer, hvorefter en sygeplejerske kom og undskyldte ventetiden med den begrundelse, at man skulle have fat i en læge. | Godt |
| 15 | Der har kun været én gang vedrørende [] kontrol, hvor læge NN ikke havde læst journalen. | Godt |
| 18 | En herlig humørfyldt fysioterapeut, som var god til at få os på holdet til at knokle. To fine sygeplejersker hver med stor empati, og så nogle dejlige holdkammerater, som man glædede sig til at træne med gang på gang på gang. Havde stemningen været en anden, tvivler jeg på, at jeg havde gennemført de [mange] timer. Selvom et program er hårdt, kan det godt være sjovt samtidig - og det var det! | Godt |
| 19 | Når først konsultationen kom i gang, så var det meget professionelt og intet tidsspilde. | Godt |
| 25 | Ja, den var måske god på sin vis, men jeg følte ikke at man skal gøres kunde angående at man har fået en blodprop ved en []undersøgelse. Jeg vil lige gøre opmærksom på, at jeg er et godt eksempel på at det kan man også få ved ikke at få lavet undersøgelsen i tide. Hvad er bedst, at få en blodprop før eller under undersøgelsen? Jeg har så meget tillid, at jeg har det bedst med at få den når der er fagfolk til stede. | Godt |
| 32 | Det var en hurtig indsats, der reddede mit liv, da jeg ikke blev sendt til [sygehus] akut. En stor tak til personalet []. | Virkelig godt |
| 37 | Jeg blev tidligt i forløbet orienteret om, at der var komplikationer i forbindelse med en patients undersøgelser, hvilket medførte forsinkelser, men at man tilstræbte at gennemføre min undersøgelse. Jeg fik flere meldinger undervejs. | Virkelig godt |
| 42 | Meget kompetent samarbejde mellem sygeplejerske og læge NN. Begge svarede præcist på mine spørgsmål og uddybede meget gerne. Flot arbejde. | Virkelig godt |
| 45 | 2 indkaldelser: Udover indkaldelse fra hjertemedicinsk ambulatorium, har jeg også aftale med [et andet afsnit] om samme behandling. | Godt |

-  54 Undersøgelse i behandlingsforløb foregik i god ro, stille og trygt, uden forstyrrelse udefra. Har fået en rigtig god behandling og svar på alle relevante spørgsmål, følte mig glad, tryk og tilfreds med hele forløbet. Godt
-  55 På trods af et par fejl, har jeg været utrolig godt tilfreds. Virkelig godt
-  59 Jeg skal til ambulatoriet igen i [vinter] for endnu engang at have en båndoptager til optagelse af hjerterytmen sat til. Det blev jeg ikke informeret om, da jeg fik foretaget hjertescanningen. Da blev jeg lidt forvirret, idet jeg faktisk fik at vide, vi bare skulle se til, indtil [efteråret], hvor jeg skulle have foretaget ny scanning. Godt
-  65 Jeg var jo ikke syg. Min læge syntes, jeg skulle have et grundigt tjek, da min kone havde haft en blodprop i hjernen. Jeg blev virkelig grundigt undersøgt. Virkelig godt
-  66 Det hele foregik stille og roligt, fik alle mulige forklaringer, god dialog. Godt
-  67 I skyndingen havde jeg ikke fået egen medicin med, hvorfor ambulatoriet gav mig den nødvendige medicin. Jeg får bl.a. "Truxal" til at sove på. Den havde afdelingen ikke, hvorfor min mand måtte køre hjem [] og hente min egen medicin. Jeg mener, at man burde kunne fremskaffe den fra anden afdeling. Godt
-  68 Jeg savner lidt mere information om min prognose, muligheder. Godt
-  76 Har altid været MEGET tilfreds med hospitalsvæsenet. Virkelig godt
-  82 Blev behandlet af sygeplejerske, da lægen var sygemeldt. Godt
-  83 Ja. Løbende oplysninger under forløbet. Virkelig godt
-  88 Synes alle gjorde alt for at hjælpe mig. Jeg er bange for sygehuse og undersøgelser, men der var altid en til at hjælpe og lytte til mig. Virkelig godt

Hjerteambulatoriet, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

| | ID | Kommentarer - Hjerteambulatoriet, Herning | Samlet indtryk |
|---|-----------|--|--------------------------|
|  | 5 | Jeg ved ikke, om det er sygehusets eller egen læges fejl, men jeg synes, det halter lidt med forbindelsen dem imellem. | Virkelig godt |
|  | 15 | Jeg var blevet lovet brev efter besøg. | Godt |
|  | 16 | Jeg har et [instrument]. Den er ikke tryggere. Jeg kunne bedre lide, da jeg kom til Herning hver tredje måned. Det var trygt at snakke med jer. | Godt |
|  | 21 | Patienten blev ikke kontaktet af en læge om, hvornår hun skulle forlade Holstebro sygehus, og hvordan opfølgning skulle iværksættes. | Godt |
|  | 29 | Ventetiden ca. tre timer. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 46 | Der udleveres brochurer vedrørende indtagelse af grøntsager med et højt indhold af K-vitamin. For lægmand er det svært at vurdere, om man må spise de nævnte grøntsager eller hvor lidt/meget, der kan indtages uden risiko. | Godt |
|  | 53 | Nej, jeg er tilfreds. | Virkelig godt |
|  | 59 | Der har slet ikke været tale om, hvordan jeg kunne forbedre eller forhindre, hjerteklappen blev mindre forkalket. Det savnede jeg. | Godt |
|  | 64 | Blev altid godt informeret. | Godt |
|  | 66 | Angående praktiserende læge: Fik besked om undersøgelsen, inden vi tog hjem, så har ikke forventet besked fra egen læge. | Godt |
|  | 69 | Roligt og venligt personale. Det var trygt og godt. | Virkelig godt |
|  | 71 | Har ikke røget siden første behandling [for nogle år siden] efter blodprop. TAK. | Godt |