

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hjerteklinik

Medicinsk afdeling

Regionshospitalet Randers

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:	386
Besvarelser fra afsnittets patienter:	252
Afsnittets svarprocent:	65%

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).

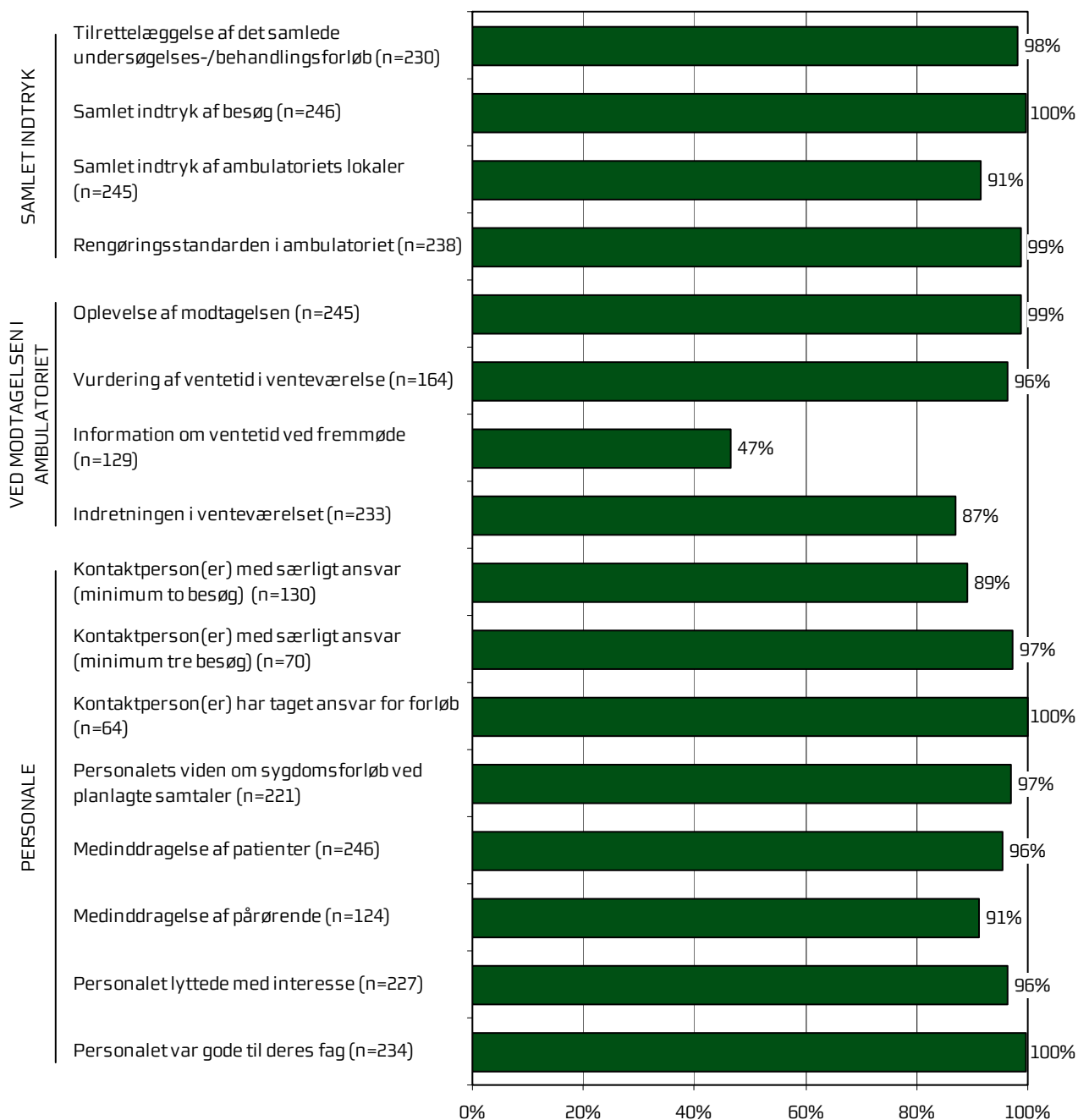
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

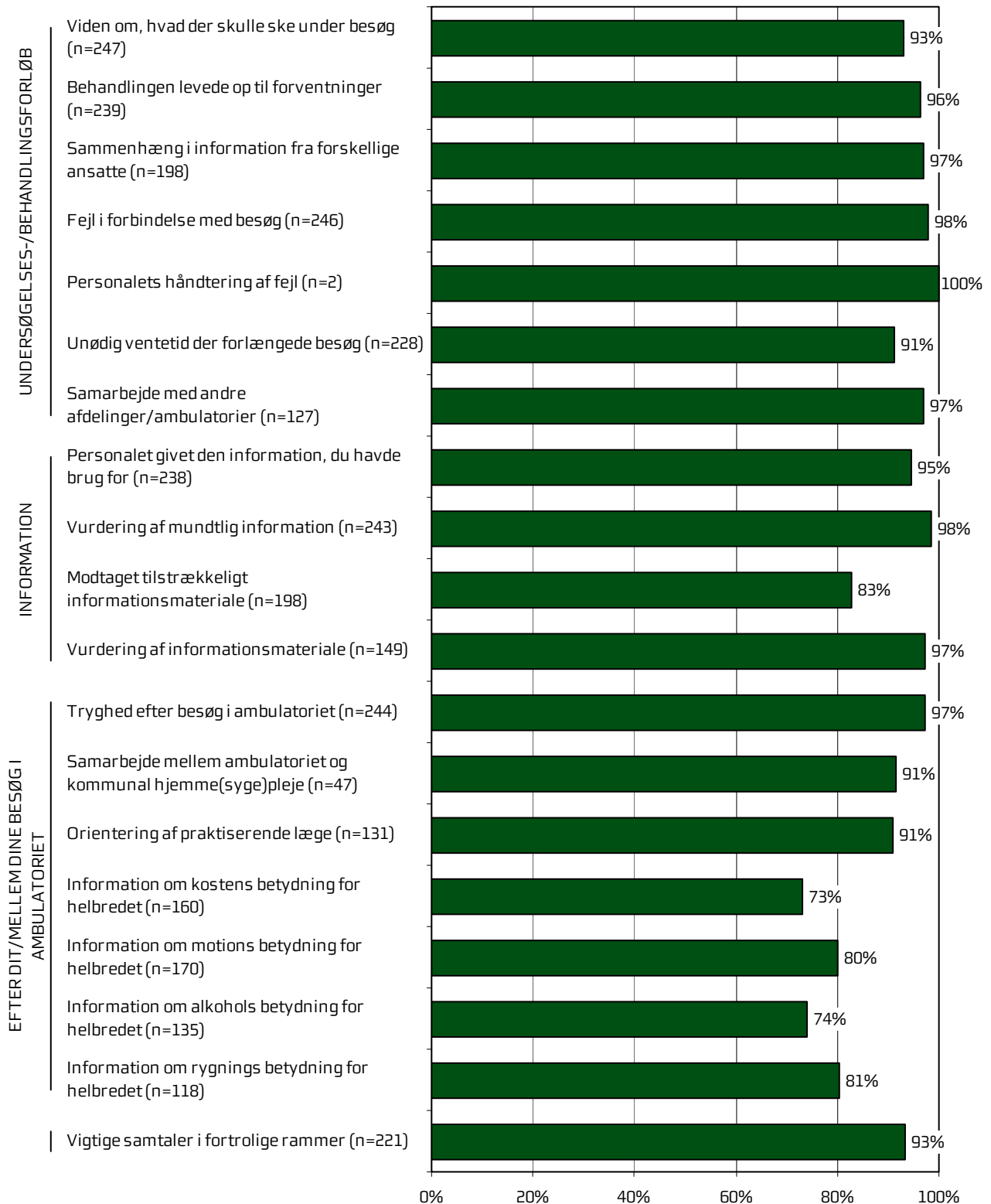
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

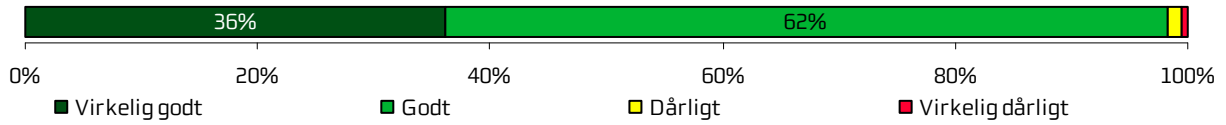
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

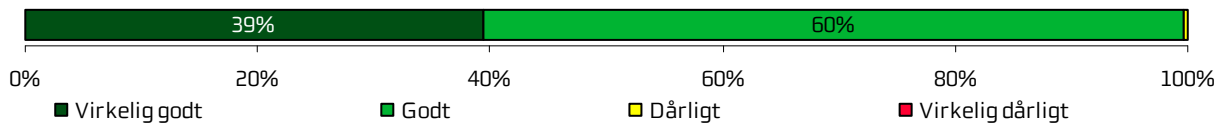
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

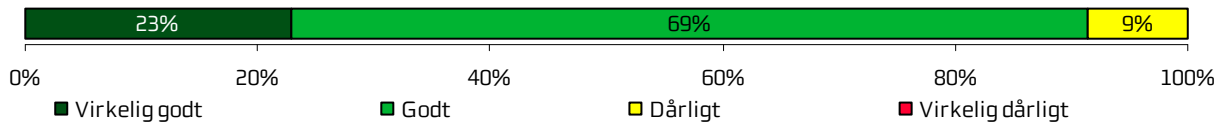
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=230)



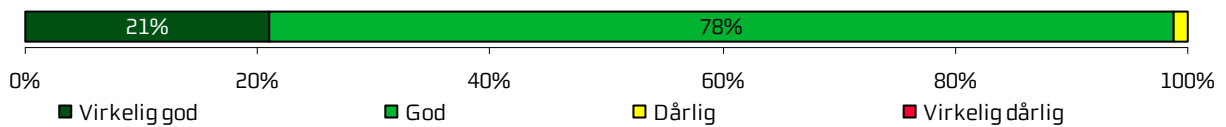
Samlet indtryk af besøg (n=246)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=245)



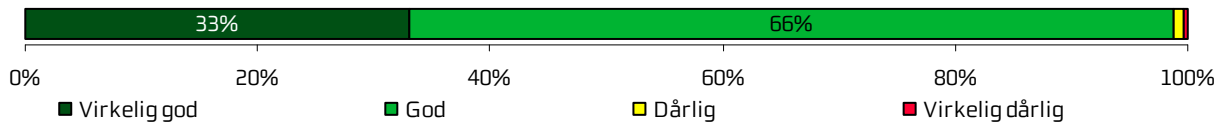
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=238)



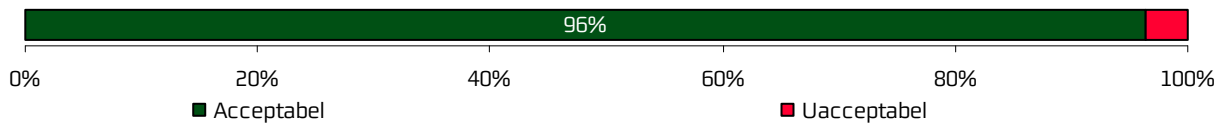
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	97 %	-	100 % *	92 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	99 %	-	100 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	91 %	94 %	-	99 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 %	97 %	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

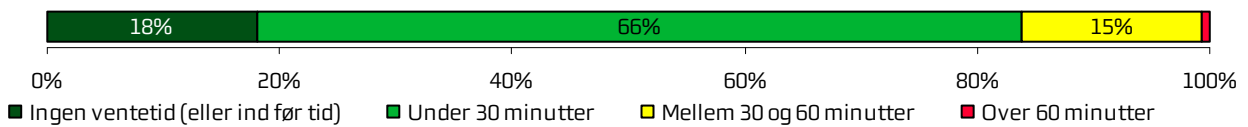
Oplevelse af modtagelsen (n=245)



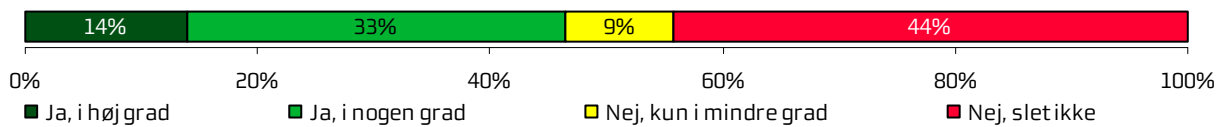
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=164)



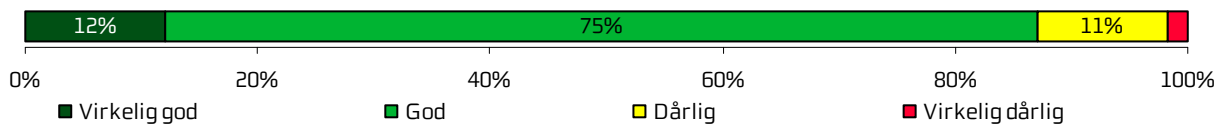
Længde af ventetid i venteværelse (n=155)



Information om ventetid ved fremmøde (n=129)



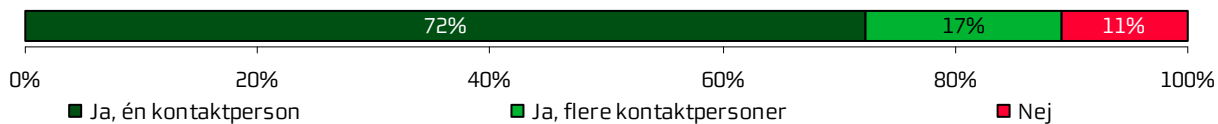
Indretningen i venteværelset (n=233)



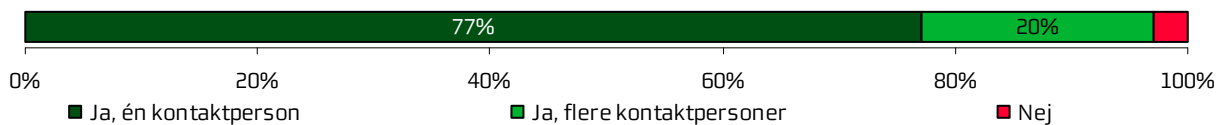
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	95 %	-	97 %	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	47 %	54 %	-	65 % *	25 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	88 %	-	95 % *	81 % *	87 % *

Personale

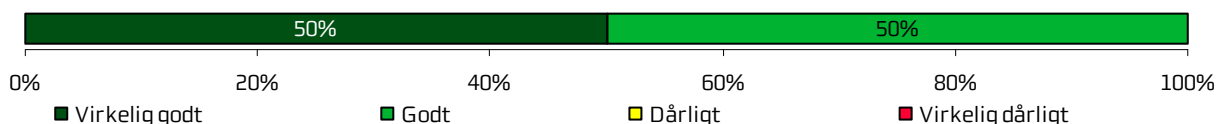
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=130)



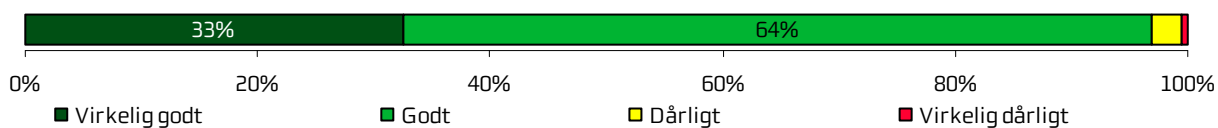
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=70)



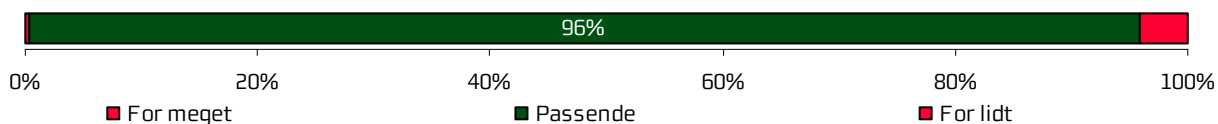
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=64)



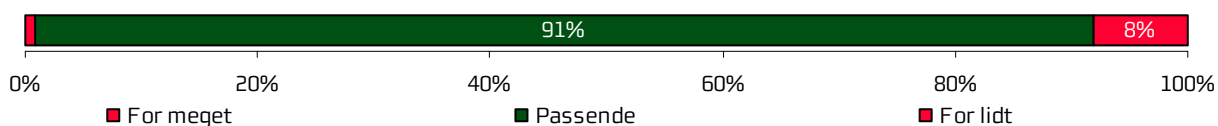
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=221)



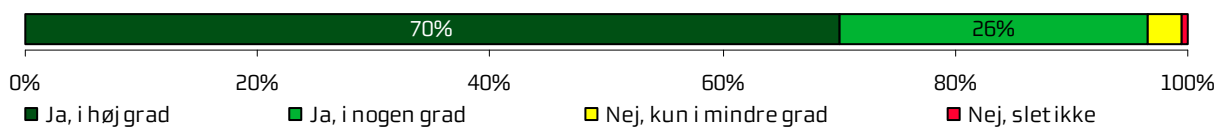
Medinddragelse af patienter (n=246)



Medinddragelse af pårørende (n=124)



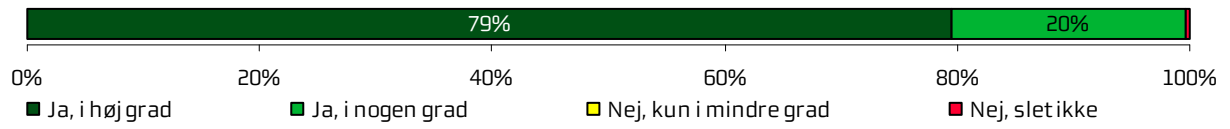
Personalet lyttede med interesse (n=227)



	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)	89 %	90 %	-	90 %	76 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	97 %	91 %	-	95 %	77 % *	85 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	95 %	-	99 %	88 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	94 %	-	98 %	91 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	93 %	-	95 %	86 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	-	100 % *	92 %	96 % *

Personale (fortsat)

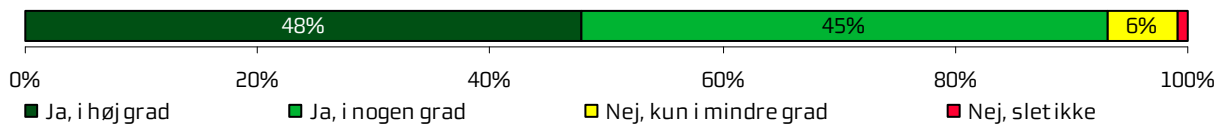
Personalet var gode til deres fag (n=234)



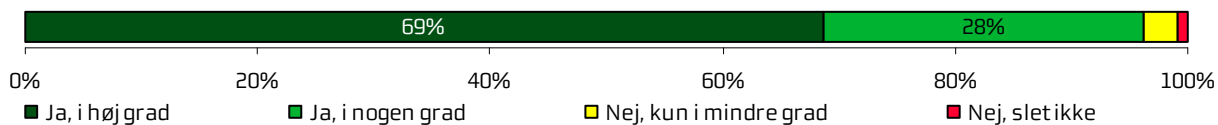
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	99 %	-	100 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=247)



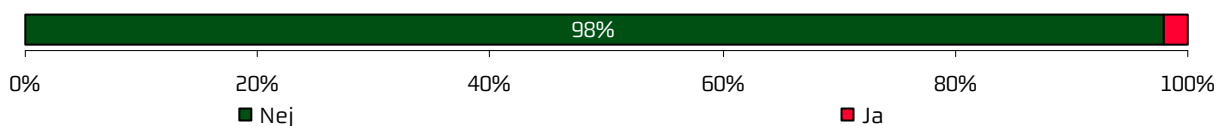
Behandlingen levede op til forventninger (n=239)



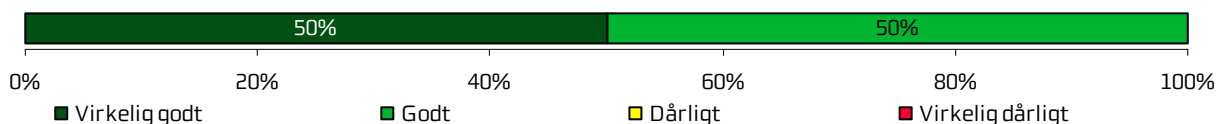
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=198)



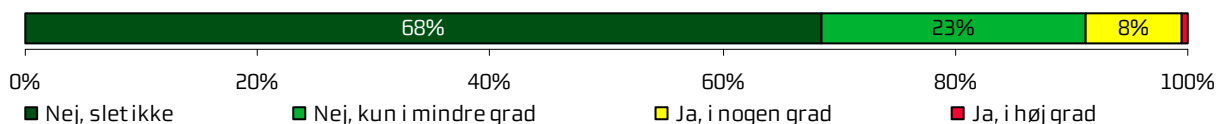
Fejl i forbindelse med besøg (n=246)



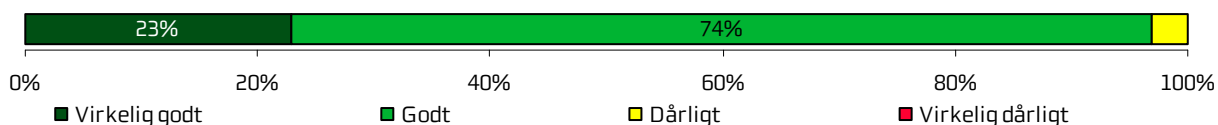
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=228)



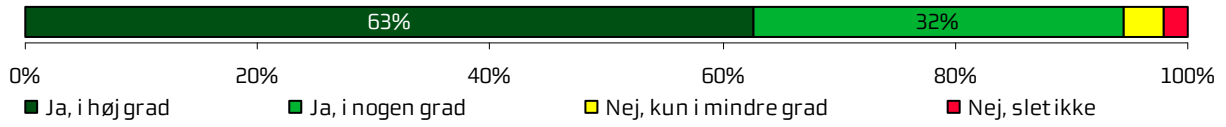
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=127)



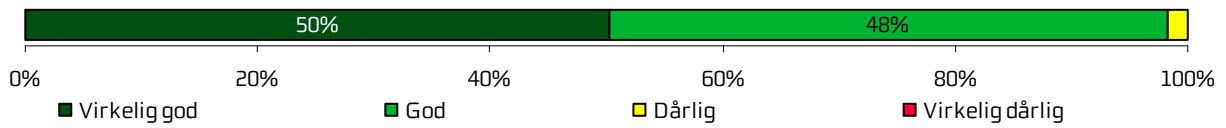
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	91 %	-	97 % *	83 % *	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	95 %	-	98 %	86 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	97 %	-	99 %	86 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	96 %	-	97 %	85 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	64 % *	-	-	-	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	90 %	-	92 %	79 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	96 %	-	98 %	89 % *	95 % *

Information

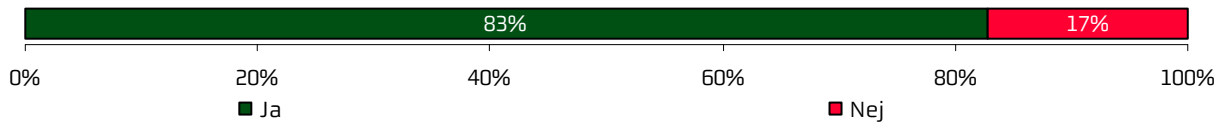
Personalet givet den information, du havde brug for (n=238)



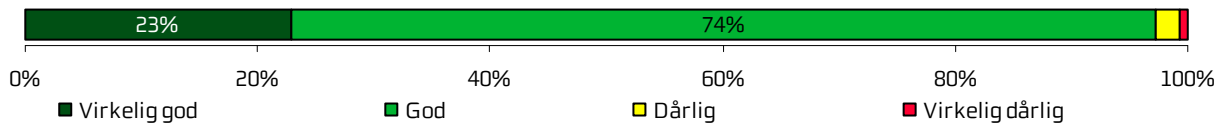
Vurdering af mundtlig information (n=243)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=198)



Vurdering af informationsmateriale (n=149)



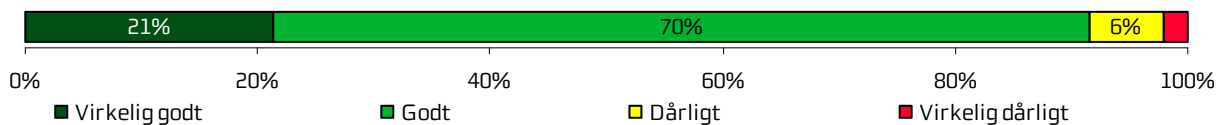
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	95 %	-	99 % *	90 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	100 %	93 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	83 %	-	-	93 % *	74 % *	86 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	98 %	88 % *	94 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

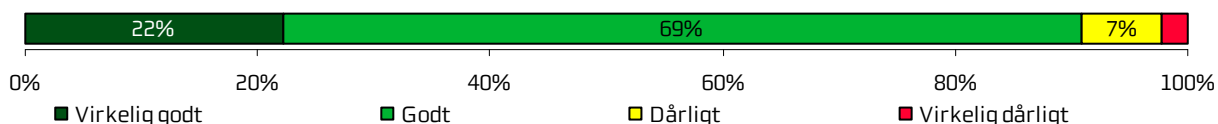
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=244)



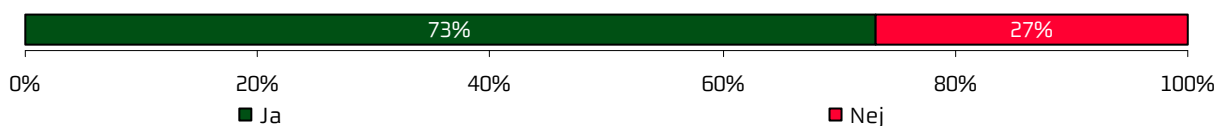
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=47)



Orientering af praktiserende læge (n=131)



Information om kostens betydning for helbredet (n=160)



Information om motions betydning for helbredet (n=170)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=135)



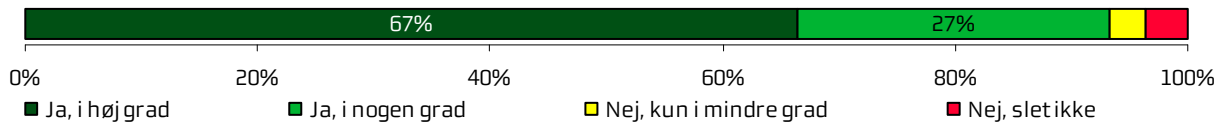
Information om rygningens betydning for helbredet (n=118)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	-	98 %	90 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	97 %	-	97 %	86 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	91 %	-	97 % *	74 % *	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	73 %	-	-	81 %	46 % *	64 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	80 %	-	-	86 %	57 % *	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	74 %	-	-	78 %	47 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	81 %	-	-	87 %	53 % *	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=221)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	93 %	-	-	98 % *	89 %	95 % *

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	9
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	7
Pleje	2
Relationer til personale	4
Ventetid	1

Hjerteklinik







Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Modtagelsen
1	Gik direkte til Akut Hjerterafdeling.	Uoplyst
2	Modtagelsen var fin, jeg synes, det er lutter søde og rare mennesker, der svarer pænt, når man spørger dem.	God
8	Hjælpesom og sød.	Virkelig god
9	Ventetiden i undersøgelseslokalet var lang.	God
10	Venlig og professionel.	Virkelig god
11	Der var ingen lettilgængelig reception, og ingen informationer om ventetid m.m.	Dårlig
16	Jeg blev modtaget på Afdeling Q som en dronning.	Uoplyst
17	Fik meget fin behandling.	God
18	Virkelig hurtig ekspedition ved scanning af sygesikringskort.	Virkelig god
19	Det var, som det skulle være det hele. Flinke mennesker, meget dygtige. Fuldt ud tilfreds.	Virkelig god
20	Ingen information. Skilte på gangene! Start var fem spørgsmål for at finde vej til venteværelse og sygesikringskortscanner.	Dårlig
25	Jeg sætter to krydser, da jeg har haft to vidt forskellige oplevelser. I [september] en dejlig oplevelse både med læge NN og sygeplejerske NN, men [i oktober] havde jeg en meget dårlig oplevelse med sygeplejerske NN, som startede med at sige, at jeg ikke lignede en, der løb maraton (jeg er [rimelig almindelig af bygning]), og forløbet fortsatte i en meget ubehagelig tone. Jeg håber vedkommende havde en dårlig dag, og at det ikke er noget, hendes patienter bliver udsat for generelt, for det vil jeg ikke ønske for andre. Jeg var noget "nede", da jeg forlod sygehuset den dag, og som hjertepatient er det ikke det, man har brug for. Mine besvarelser vil derfor kun omhandle det positive besøg.	Virkelig dårlig
27	Yderst venlig modtagelse! Næsten ingen ventetid.	Virkelig god
31	De mennesker, der arbejder i ambulatoriet, gør alle alt, hvad de kan for at være gode nok. Vi kan kun være tilfredse med modtagelsen.	God
33	Hurtig, smilende og imødekommende.	Virkelig god
34	Akut indlagt på stue.	God
35	Mangler tydelig skiltning om, at man selv skal køre sit sygesikringsbevis igennem for registrering.	God
38	Jeg har aldrig været indlagt akut før, men min opfattelse var god.	Virkelig god
39	Altid god og venlig modtagelse.	Virkelig god
41	Stort, vanskeligt at finde rundt.	God
42	Overraskende god. Kom ind fem minutter før aftalt tid.	Virkelig god
48	Utroligt søde og hjælpsomme sygeplejersker og virkelig god kommunikation omkring forløb og ventetider.	Virkelig god
49	Nej.	God
55	Det var jo altså bare en maskine, jeg skulle stikke sygesikringskortet i.	Uoplyst

	57	Venlig, hjælpsom. Kom ind før tid.	Virkelig god
	61	Meget dejlig.	God
	63	Jeg har kun fået påmonteret et blodtryksapparat på armen, så det er ikke den store historie, jeg har at forfatte om forløbet.	God
	70	Dejligt venligt, kompetent personale.	Virkelig god
	75	Altid fin modtagelse, samme person kom til med det samme (jeg var der også præcis, det er noget jeg altid er).	Virkelig god
	77	Ingen ventetid.	Virkelig god
	78	Automatisk modtagelse.	God
	81	Nej, intet at bemærke.	Virkelig god
	82	Modtagelsen var perfekt.	Virkelig god

Hjerteklinik

Hvilke(n) fejl oplevede du?







ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Fejlhåndtering
 29	At der var en behandlingsmulighed, som jeg først fik at vide, da jeg mødte op på det sygehus, som andet sygehus havde henvist mig til. Hvis jeg får afli igen, vil jeg gerne informeres om, hvordan man kan reducere det igennem en brænding i hjertet.	Uoplyst
 30	Ingen fejl.	Uoplyst
 31	Det var meget svært at finde ud af, at der blev lavet nogle fejl. Så alt ok.	Uoplyst
 34	Jeg var noget konfus.	Uoplyst
 35	Lægen NN satte mit [] medicin op, og jeg skulle begynde med det samme. Halvanden måned senere fik jeg hos egen læge konstateret fuldstændigt skæve tal. [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 79	Blev indkaldt forkert dag, blev behandlet alligevel lidt senere, samme dag. Var godt tilfreds med behandlingen. Personalet var meget hjælpsomme, så jeg var klaret og sendt ud i det fri to timer senere. OK.	Virkelig godt

Hjerteklinik

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Samlet indtryk
2	Da det er noget med mit hjerte, kunne jeg tænke mig, at lægen informerede mig om, hvad der kan gøres, hvordan og hvornår, og om lægen mener, det er relevant at gøre.	Godt
6	Ingen.	Godt
13	Jeg kunne godt tænke mig snart at få resultatet af undersøgelsesforløbet.	Virkelig godt
14	Nej.	Godt
18	Meget betryggende og beroligende. Da jeg stillede et spørgsmål, blev det straks undersøgt via IT.	Virkelig godt
24	Aftale om blodprøver uden ventetid.	Virkelig godt
26	Jeg var der for at få sat en blodtryksmåler på, som skulle afleveres samme sted dagen efter. Den person, som satte den på var venlig. Der var ikke noget at sætte en finger på.	Godt
31	Der blev lavet mere og flere undersøgelser end ventet.	Godt
35	Undersøgende læge NN havde ikke sat sig ind i det nye EDB-system i forbindelse med ændrede retningslinjer [] (jeg var til undersøgelse, [kort efter de blev ændret]). Talte med sygeplejerske hen over hovedet på mig, hvor jeg blev omtalt som hun. I starten troede jeg, at lægen NN var en sekretær, der spurgte til råds (sad med ryggen til ved vinduet). Bl.a. diskuterede de om hun, altså mig, skulle have en []test, men blev enige om, at de var i tidsnød, så det var unødvendigt.	Godt
36	Kun GOD BEHANDLING.	Virkelig godt
37	Test af forskellige behandlingsformer besværliggjorde min behandling (NB: efter min accept heraf).	Godt
42	[Lægen] søgte sikkerhed for sine vurderinger hos læge NN, og det var meget ansvarsfuldt og betryggende.	Virkelig godt
43	Nej.	Virkelig godt
44	Positivt, at der var tid til spørgsmål og til at snakke om mit sygdomsforløb!	Godt
48	En empatisk, lyttende og vejledende læge NN, som virkelig talte med mig om min situation og var super god til at respektere både mig og mine valg samtidig med, at han ikke lagde skjul på sine lægefaglige vurderinger.	Virkelig godt
50	Lille mangel på orientering om tidligere undersøgelser.	Godt
51	Kun at man fulgte pakken for en blodprop i hjertet.	Godt
53	Personalet virkede meget fortravlede, og havde mange ting i gang. Det gjorde, at man kunne komme i tvivl, om de hørte efter, hvad man sagde, da de hele tiden var på vej væk!	Dårligt
54	Jeg har fået [flere] kikkertundersøgelser. Sygeplejersken kunne ikke sætte en nål i hånden til bedøvelse, så det gjorde meget ondt. Kunne hun ikke bare tilkalde en af dem, der kan?	Godt
60	Jeg ved godt, nye læger skal lære ved undersøgelser, men jeg synes, vedkommende skulle spørge bagvagten for mange gange..	Godt
61	Ingen, alt var ok.	Virkelig godt
62	Samtale efter blodprop [].	Godt
64	Jeg sad sommetider med følelsen af, at det var samlebåndarbejde. Det var blevet for meget	Godt

rutine for personalet.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 65 | Er bange for at egen læge ikke har jeres viden om hjertesygdomme, [og efterfølgende] medicinering. | Godt |
|  | 70 | Jeg har følt mig meget tryk, er blevet behandlet og informeret rigtig godt. Er kommet uanmeldt to gange, hvor der er taget godt imod mig. | Virkelig godt |
|  | 71 | Jeg er rigtig godt tilfreds. Jeg bliver altid mødt af kompetente og rare mennesker, der hjælper mig med at leve med en kronisk sygdom. Det er jeg glad for og meget taknemlig over. | Godt |
|  | 74 | Jeg synes, at man skal tilbydes smertestillende eller beroligende medicin til en [] undersøgelse, da det er meget smertefuldt. Det ved jeg også fra andre patienter! | Godt |
|  | 76 | [Efter undersøgelse] går jeg i motionscenter to gange ugentligt. | Godt |
|  | 80 | Læge NN har ikke holdt det, han lovede NN. | Godt |

Hjerteklinik

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

ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Samlet indtryk
3	Ville gerne have haft en brochure om forhøjet blodtryk, og hvad man evt. selv kan gøre.	Godt
15	Jeg fik at vide, at jeg kunne ringe til sygeplejerske ved behov. Jeg ringede på det nummer, vi havde fået udleveret ved besøget, men fik her besked på at kontakte egen læge. Og det bevirker hver gang, at jeg starter på akut modtagelse med temperaturmåling, trykken på maven osv. Herefter venter man fem til ti timer, før hjertelægen kommer forbi.	Virkelig godt
34	Har ikke været der før og efter.	Uoplyst
35	Det virker ikke ordentligt, når undersøgelserne foregår på forskellige sygehuse, ligesom ved akut indlæggelse [flere år tilbage]. Man taler med syv til ti forskellige personer, halvt læger og halvt sygeplejersker, hvor absolut ingen af dem har det samlede overblik. Man bliver ofte henvist til samtale med egen læge, som desværre er endnu længere væk fra det faktiske forløb.	Godt
46	Har ikke fået informationsmateriale.	Virkelig godt
48	Jeg er SÅ tilfreds med forløbet på Randers Centralsygehus!!	Virkelig godt
53	Har haft flere kontakter, og det svinger utroligt meget, hvilken "service" man oplever.	Dårligt
56	Under forudsætning af, at den information, jeg har modtaget, er korrekt, har jeg ingen kommentarer.	Godt
57	God, præcis information. Både på tryk og mundtligt.	Virkelig godt
59	Egentlig ikke, alt var jo perfekt.	Virkelig godt
61	Kun til ug.	Virkelig godt
65	Synes god "Hjertebog", som mine børn også har læst.	Godt
68	Har modtaget mundtlig informationsoplysning.	Virkelig godt
70	God læge NN og dejlig kontaktperson, som er rigtig gode til at informere angående sygdom, behandling og det videre forløb og følger op telefonisk.	Virkelig godt
72	Informationsmateriale etc. fremkom i genoptræningsforløbets undervisningstimer en gang ugentlig i de otte uger, genoptræningen (den fysiske på regionshospitalet) varede og som nu fortsætter i kommunalt regi.	Virkelig godt

Hjerteklinik

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



ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Samlet indtryk
5	Det er svært for mig at vurdere kommunikationen mellem ambulatoriet og praktiserende læge. Dog virkede praktiserende læge ikke særlig indsat i min sag.	Virkelig godt
15	Det har knebet med information til egen læge og hvilke blodprøver, der skal tages inden næste besøg.	Virkelig godt
23	Jeg har [angst] i mild grad, hvorfor oplysninger om, at jeg skulle have foretaget en undersøgelse [] gjorde, at jeg følte mig utryk. Efterfølgende tog jeg det selvfølgelig som noget positivt.	Godt
31	Ingen grund til kommentarer. Alt var ok.	Godt
35	Kun til Skejby: Indkaldt til klokken otte, hvor jeg skulle have været i bad, registreret og omklædt i sygehustøj. Sengen på stuen stod med sengetøj fra foregående dag. Sygeplejersken og jeg redte seng, og hun hentede sygehustøj. Blev først kørt ned [om eftermiddagen] efter at have rykket flere gange. Gik i seng og blev kørt langt til undersøgelse. Her var ventetid, da der var personaleskift på det tidspunkt. Undersøgelsen tog 10-15 minutter. Blev kørt tilbage af stresset portør, der for anden dag i træk havde dobbeltvagt []. Måtte stå op med det samme, da jeg kom op på stuen, skulle bare tjekkes engang imellem for at se, om limningen af indgangssåret holdt. Tog hjem [om aftenen] efter at have optaget en stue i knap 12 timer, uden egentlig at have behov for den.	Godt
37	Nej.	Godt
42	Jeg havde kun et besøg.	Virkelig godt
45	Private MOBILBESKEDER under konsultationen?? TIL LÆGEN!	Godt
48	Næ.	Virkelig godt
55	Jeg skulle have sat en Holtker monitorering på, så det var altså ikke den helt store sag!	Virkelig godt
61	Nej.	Virkelig godt
66	Talte godt sammen med personalet og læge NN. Hyggeligt besøg.	Virkelig godt
67	Jeg synes, at alt fungerede fint.	Virkelig godt
82	Det har jeg ikke, da jeg er særdeles godt tilfreds.	Virkelig godt

Hjerteklinik

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

ID	Kommentarer - Hjerteklinik	Samlet indtryk
2	Det var en ualmindelig flink, dygtig og meget omhyggelig læge, der undersøgte mig. Jeg spurgte, om det kunne blive ham igen næste gang, men han fortalte, at han var ansat på et andet hospital. Både når man er indlagt og kommer til ambulans undersøgelse, kunne det være rart at have den samme læge. Det ville være betryggende. [Kontaktperson]	Godt
3	MEGET TAKNEMMELIG, da jeg [] ved døgnblodtryksmåling, hvor blodtryk var for højt, og MIN EGEN LÆGE HAVDE FERIE, blev tilset af NN og sad i behandling. En sygeplejerske var så venlig at formidle kontakten. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
4	Jeg synes, ambulatoriet arbejder professionelt og godt. Han er venlig over for patient og pårørende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
6	Har intet at klage over til det behov, jeg har haft.	Godt
7	Først Randers, OK. Så andet sygehus, OK. Så i Grenaa, Kardiologisk Klinik. Var alle som NN, som var dygtig og gav varme.	Godt
10	Hvis man kunne sammenligne Regionshospitalet Randers med en detailforretning, ville jeg ikke handle andre steder. Bedre kan jeg ikke udtrykke det. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Ingen klager, har mødt venlighed hele forløbet igennem. Tak alle!	Virkelig godt
15	Meget venlige og professionelt.	Virkelig godt
18	Jeg synes, at der var en behagelig og venlig stemning. Også i venteværelset. Min mand og jeg synes, at det var en positiv oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Alt i orden.	Godt
21	En dejlig åben og god kommunikation. Et meget empatisk personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
22	Personale: Rigtig fin behandling, jeg er meget tryk ved min behandling. Fysiske rammer: Virker som et gammelt nedslidt sygehus. Personalet virkede en smule stressede. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
24	Når det gælder venteværelset, dækker det nok behov, men en tydeligere information om, [hvorvidt] man selv skal checke ind med sygesikringen. Behandlingsrum er også opvågnings-, kontor- og samtalerum. Med flere patienter [er det] måske ikke hensigtsmæssigt, når man er bedøvet. Men det er vel vilkårene i et ambulatorium. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
28	Bedre venterum, de er kedelige, og selv en lille ventetid kan føles lang. [Fysiske rammer]	Godt
31	Mit besøg på ambulatoriet var meget fin og helt ok.	Godt
32	Et meget lille venteværelse, men ellers alt ok! [Fysiske rammer]	Godt
35	Bedre skiltning om selvregistrering (hvis der kan spares personaletid). Med hensyn til et andet	Godt

	sygehus, så kunne man sagtens klæde om lige før undersøgelsen og så komme på en form for fællesstue alt efter, hvad der var blevet foretaget og så blive udskrevet herfra. Besparelse af sygeplejersker, sengestue, sengetøj, portør m.v. [Fysiske rammer]	
✎ 37	Ikke særlig tiltalende forhold, presset plads m.m. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 40	Det var ualmindeligt flinke mennesker, og jeg var lettet og glad, da jeg sagde farvel.	Virkelig godt
✎ 43	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
✎ 44	Opringning som reminder om min tid/mit besøg var positivt!	Godt
✎ 47	For mange ændringer af tider til ambulatoriet.	Godt
✎ 48	Øv! Jeg kan ikke komme på noget som helst.	Virkelig godt
✎ 52	Mine to besøg på ambulatoriet resulterede i henvisning til et andet sygehus, hvor jeg har været til scanning to gange. [] Jeg har ikke kunnet få oplyst noget overhovedet om resultatet af scanningerne, hverken fra ambulatoriet eller fra egen læge. Det er min opfattelse, at ambulatoriet ikke har været sikker på, hvorledes jeg skulle orienteres, om det var direkte eller via egen læge. Der er simpelthen gået alt for lang tid. Jeg føler det meget belastende og yderst frustrerende. Jeg finder det aldeles kritisabelt, at jeg ikke for længst er blevet informeret. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 53	Som undersøgelsen sikkert viser, er det et lidt blandet indtryk, man har af sine besøg. Alt i alt virker det som om, at der tages hånd om det hele, men ikke altid i en styret rækkefølge. Pladsen virker meget trang på stedet, og problemer med at udstyret kan være i rummet!! Ingen fortrolighed overhovedet, i hverken behandling eller samtale. [Fysiske rammer]	Dårligt
✎ 58	Undersøgelsen var opfølgning fra tidligere undersøgelse. Jeg fik ikke indkaldelse, men efter to-tre måneder henvendte jeg mig selv til afdelingen og fik omgående en tid. [Ventetid]	Godt
✎ 61	Noget om, at jeg selv kunne gøre mere for at få bedre orientering om kost og træning? Jeg har altid været meget aktiv? [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 63	Ja, jeg synes, det er meget fint, at man kan ringe, hvis man er utryk ved selv så lille en ting, eller der er noget, man er i tvivl om. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 64	Der blev pludselig meldt ud i forløbet, at jeg egentlig skulle have været indkaldt med ca. 14 dages mellemrum, hvor der nu gik [flere] uger imellem. Samtidig var jeg oplyst om, at jeg skulle gå til kontrol minimum en gang om år, men efter et halvt år fik jeg besked på, at jeg ikke behøvede at komme mere, uden at forhøre sig om, om jeg evt. havde behov for at komme flere gange. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 65	Størrelsen på venteværelset kunne godt være lidt større. Der var til tider noget "klemt". [Fysiske rammer]	Godt
✎ 67	Jeg syntes, at alt var i orden.	Virkelig godt
✎ 69	Jeg fik en god og venlig behandling.	Godt
✎ 72	Jeg har ikke kontrolleret rengøringen i detaljer ("med officersbriller og hvide handsker"), men helhedsindtrykket er, at alt er rengjort, rent og pænt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 73	Blev undersøgt af en kompetent og imødekommende læge, som trods travlhed [] blandt afdelingens læger gav sig tid til at undersøge og informere mig virkelig godt. Super behandling. Jeg gik glad og opløftet derfra. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

-  79 Personalet er meget venligt og hjælpsomt.
[Relationer til personale] Godt
-  82 Dette er ikke nemt at svare på, da man ikke ved hvordan det skal være. Virkelig godt

