

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Hjerter medicinsk Ambulatorium Viborg
Hjerter medicinsk Afdeling
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	342
Besvarelser fra patienter:	219
Afsnittets svarprocent:	64%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

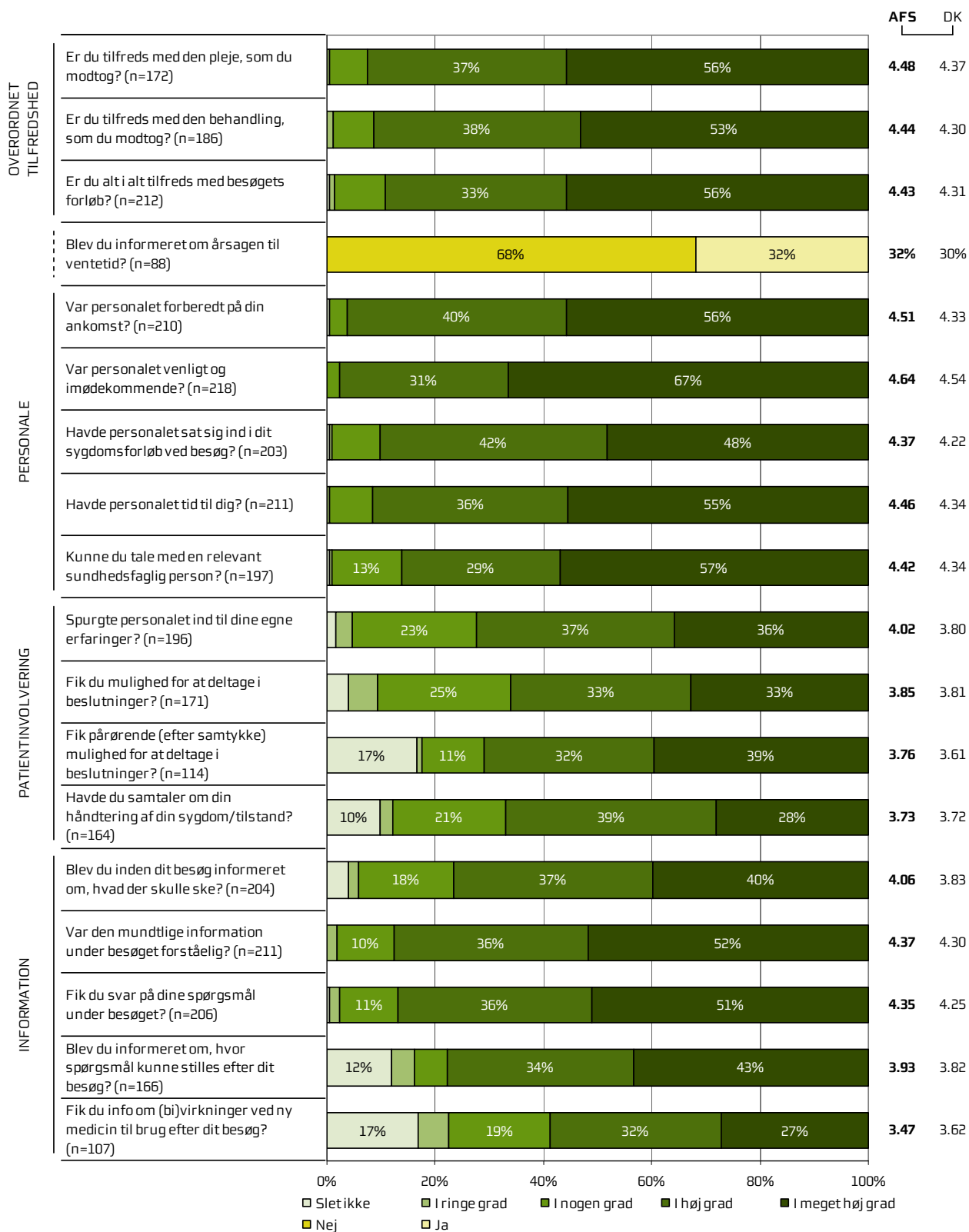
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

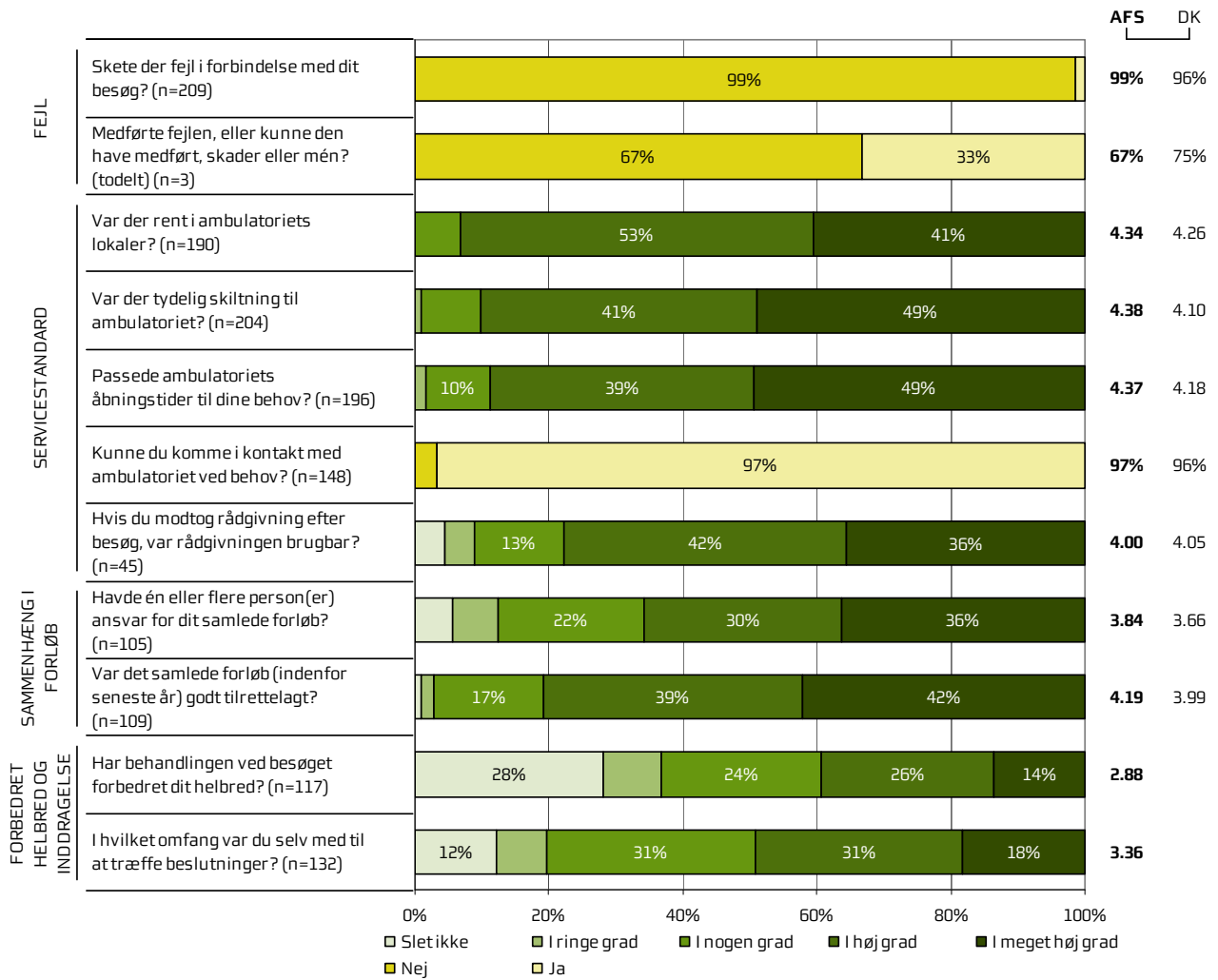
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

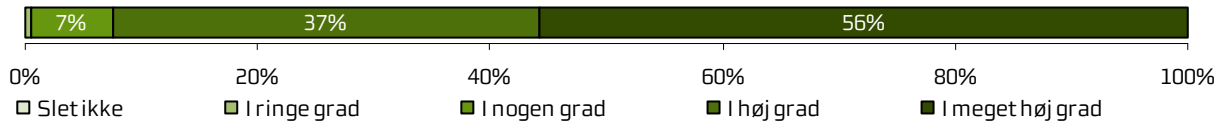
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

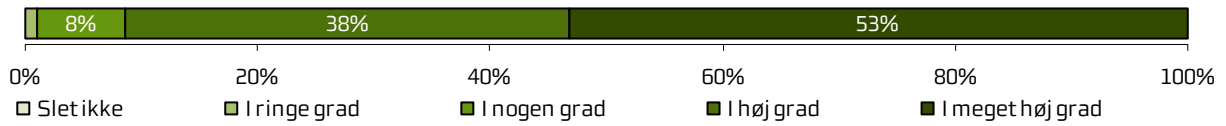
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

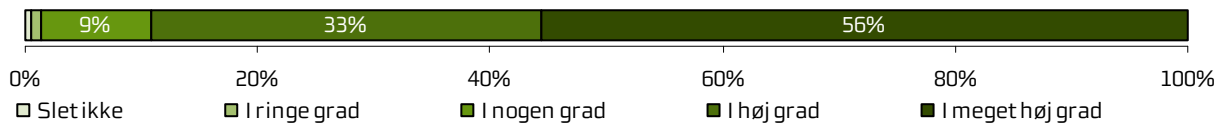
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=172)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=186)



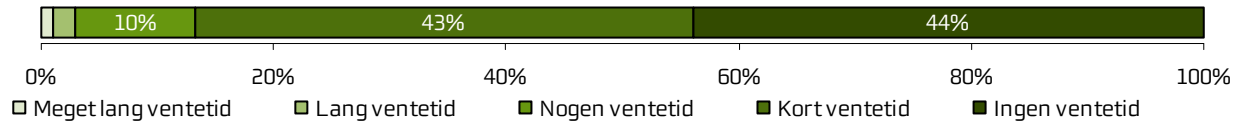
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=212)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,48		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,44		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,43		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=210)



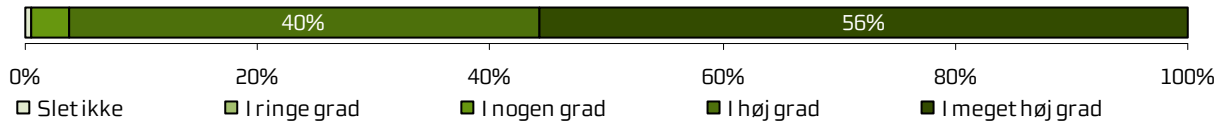
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=88)



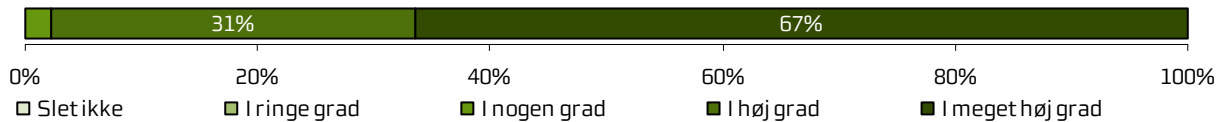
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,27		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		32 %	30 %	

Personale

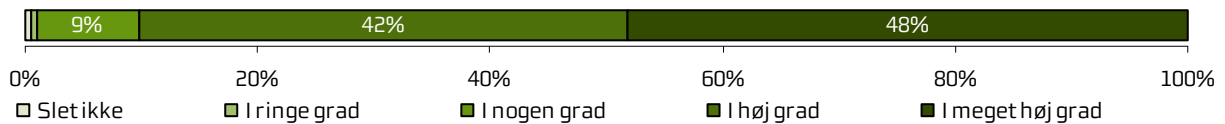
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=210)



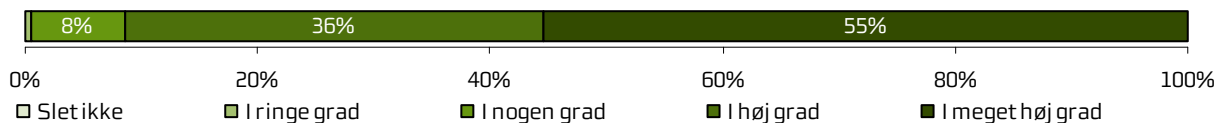
Var personalet venligt og imødekommende? (n=218)



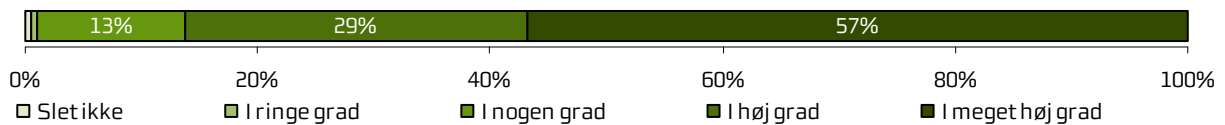
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=203)



Havde personalet tid til dig? (n=211)



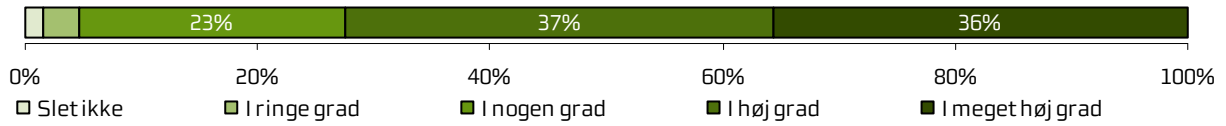
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=197)



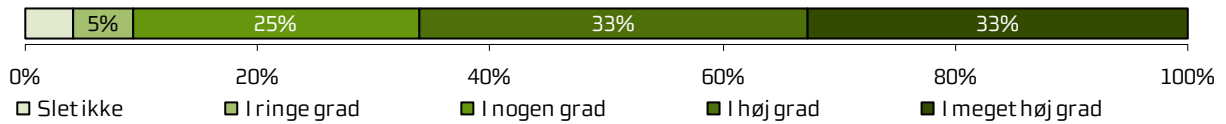
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,51		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,64		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,37		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,46		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,42		4,34	

Patientinvolvering

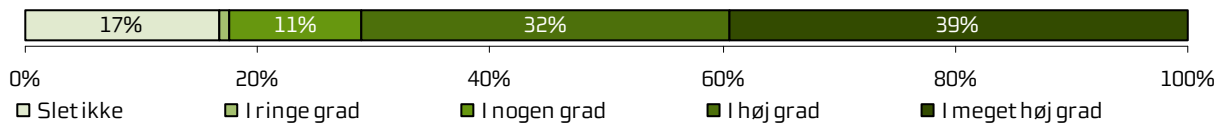
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=196)



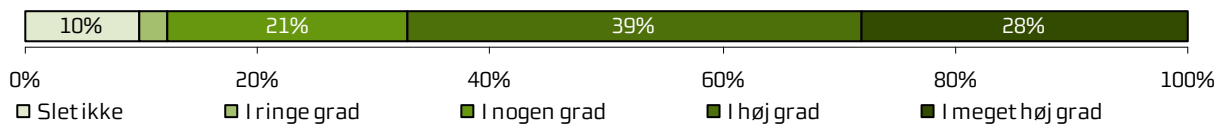
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=171)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=114)



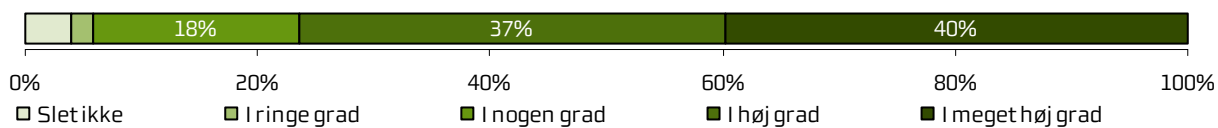
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=164)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,02		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,85		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,76		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,73		3,72	

Information

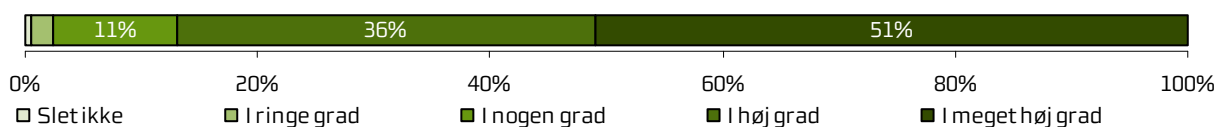
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=204)



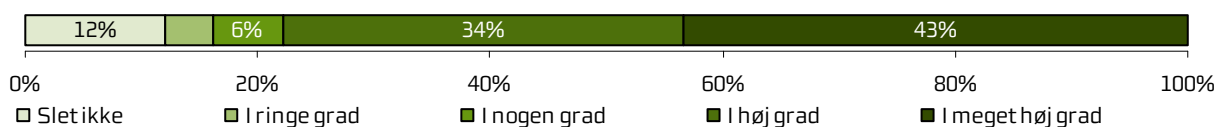
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=211)



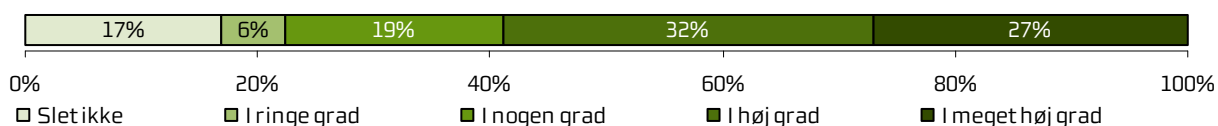
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=206)








Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=166)



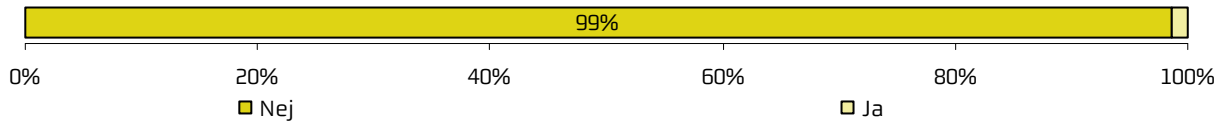
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=107)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,06		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,37		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,35		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,93		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,47		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=209)



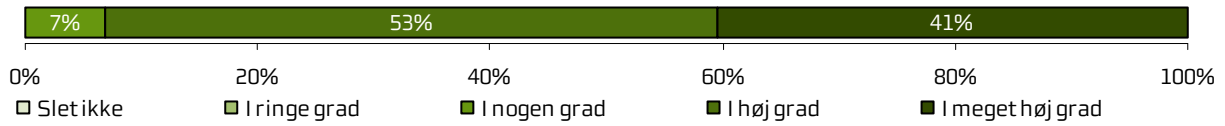
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



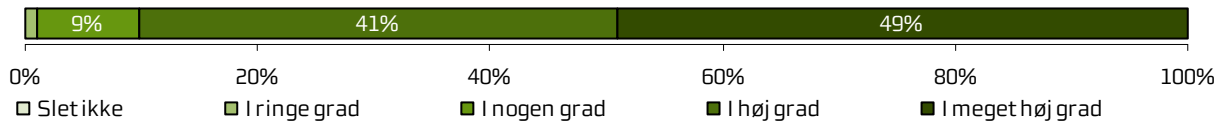
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		99 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		67 %	75 %	

Servicestandard

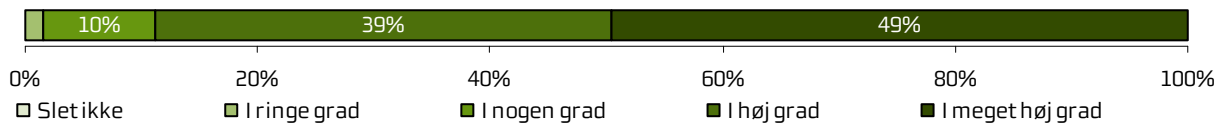
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=190)



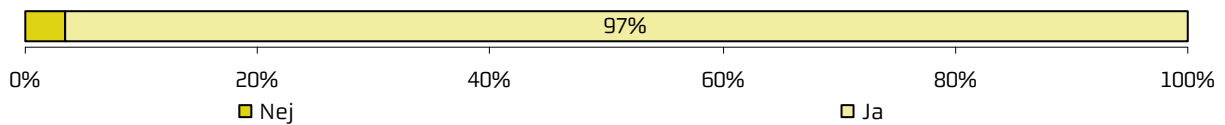
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=204)



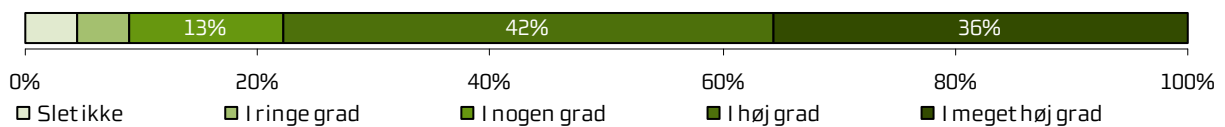
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=196)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=148)



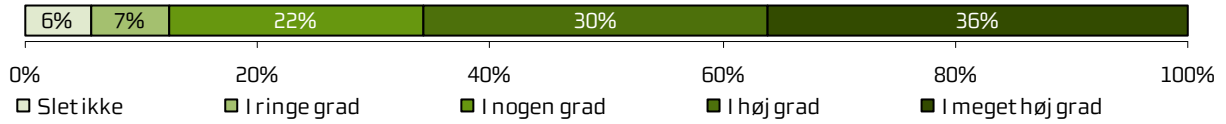
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=45)



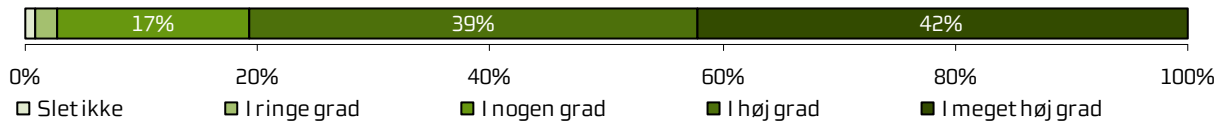
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,34		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,38		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,37		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=105)



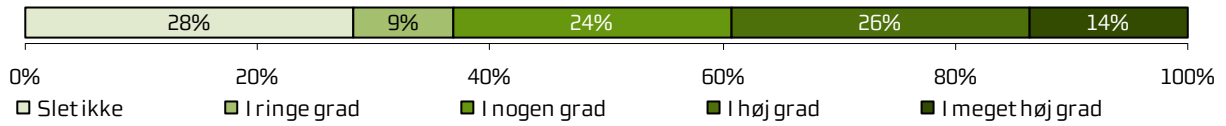
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=109)



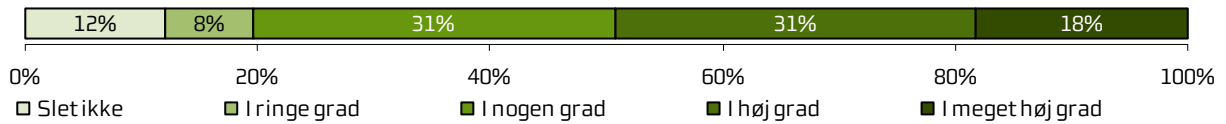
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,84		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,19		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=117)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=132)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	2,88			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,36			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

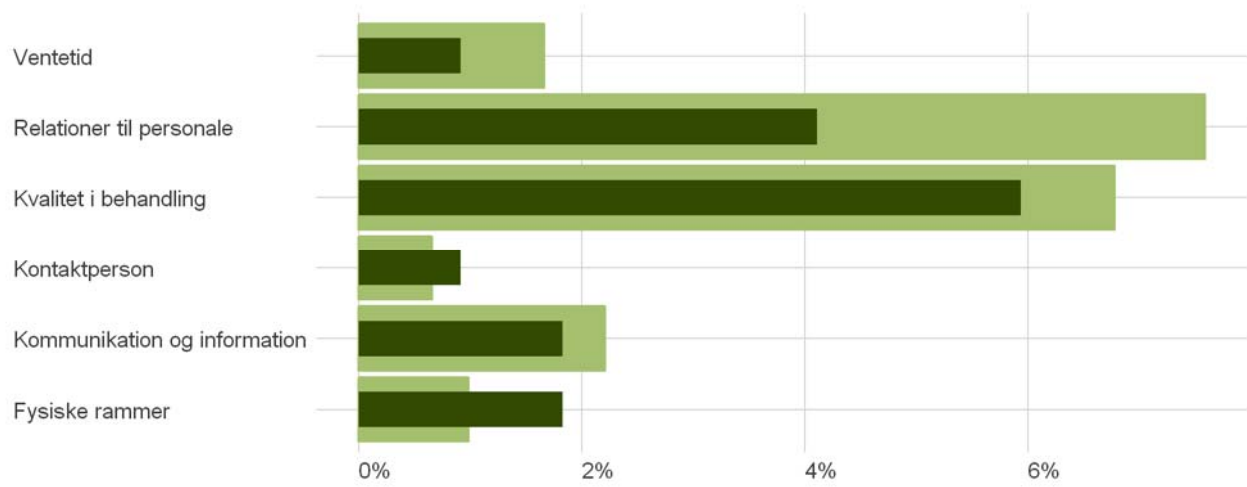
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/














Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Ok.	I høj grad
 26	Der burde jo nok gives oplysning om hvor lang ventetiden kunne blive af hensyn til eventuel parkeringstid, ventende slægtninge og så videre.	I høj grad
 27	Jeg synes godt om at være indlagt hos jer. I er altid i smilende og godt humør. Tak for en god behandling.	I høj grad
 31	Meget fin og imødekommende modtagelse af sygeplejerske og læge i ambulatoriet. Vigtigt med mere servicemindet tilgang til patienterne ved telefonisk henvendelse til sekretærerne før ambulatoriebesøg.	I høj grad
 55	Ingen ændringer, de var der på slaget!	I høj grad
 10	Professionelt, men menneskeligt.	I meget høj grad
 14	Vi blev taget godt imod. Der var lidt ventetid, men der var også mange, der skulle til. De var både høflige og gode til at forklare, hvad der skulle ske, også den lille ventetid. Jeg har kun rosede ord vedrørende Viborg Sygehus og dets personale.	I meget høj grad
 23	Det var ganske almindeligt. [Få] minutter så det var ok.	I meget høj grad
 25	Det kunne være rart at blive oplyst om ca. indkaldelsestid ved ankomst, så man vidste, om man skulle rykke sine senere aftaler.	I meget høj grad
 28	OK.	I meget høj grad
 37	Meget professionelle medarbejdere hele vejen rundt.	I meget høj grad
 51	God.	I meget høj grad
 56	Behagelig og venlig modtagelse.	I meget høj grad
 19	Lokalet var ikke ledigt, så vi skulle over i en anden bygning.	I nogen grad






Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
8	Skulle have en DC-konvertering. Blev sendt hjem igen efter at have ligget i sengen og fået taget temperatur, da jeg havde glemt at tage en blodfortyndende pille. Skulle komme igen om tre uger. Man kunne have undersøgt det, inden jeg blev sendt hjem. Surt. Så og talte ikke med nogen læge.	I høj grad
19	Besøget var en "hjertedag", hvor vi fik genereret information om hjertet. Det ville have været dejligt, hvis vi havde fået en agenda med ud sammen med "mødeindkaldelsen".	I høj grad
25	Hvordan ny medicin virker og bivirkninger.	I høj grad
38	Mit besøg handler om indkøring af medicin.	I høj grad
48	For lidt besked om bivirkninger.	I høj grad
55	Hvad der skulle ske efter holter optagelsen, altså Hvordan jeg får svar osv. Og hvad der skal ske efterfølgende er et stort spørgsmålstejn.	I høj grad
14	Det blev konstateret at jeg ikke fejlede noget, og der er jeg meget taknemmelig for.	I meget høj grad
20	Da det var en hjerterundersøgelse, manglede jeg information om kost, da det hænger meget sammen med medicinen "naravan", men spurgte selv ind til det og fik en rigtig god forklaring.	I meget høj grad
31	Meget fint, og højt informationsniveau fra både sygeplejersker og læge. [] koordinering da nye undersøgelser blev iværksat og fik indkaldelse til disse via post og digital post. Dog lidt unødigt bekymret, da jeg forventede udredningsprogrammet var tilendebragt. Havde ikke modtaget information om, at tre nye undersøgelser skulle laves, men informationen om baggrunden for, at de skulle laves kom med B post to dage efter. (Dog efterfølgende informeret om, at man havde forsøgt at ringe til mig og give besked om dette). Rigtig dejligt, at alt er veltilrettelagt og hurtigt indkaldelse til diverse undersøgelser.	I meget høj grad
37	Pokkers lang ventetid. Jeg skulle ind hver tredje måned, der går et halvt år!	I meget høj grad
21	Jeg venter på kontrol/undersøgelse. Tidsfristen er overskredet. Sådan var det også sidste gang. Jeg skulle selv ringe og minde dem om mig! Det var ikke sådan for f.eks. to år siden.	I nogen grad
28	Samtalen med læge NN var delt. I første omgang fik jeg nærmest opfattelsen af, at lægen havde et ønske om, at jeg skulle acceptere en videregående undersøgelse. Jeg havde haft lettere trykken for brystet, som jeg ved besøg hos min egen læge var blevet enig med ham om, at det relaterede sig til mavesyre (jeg har tidligere haft sådanne problemer), og jeg får en tablet for reduktion. Lægen tilbød undersøgelse af såvel mave som hjerte, hvilket jeg fandt overdrevet. Efter lægens konsultation med læge NN var anbefalingen da også, at der blot skulle ske en tidsmæssig indtagelse af en af mine tabletter. Jeg fandt tilbuddet en hel del overdrevet.	I nogen grad
33	Samtidig med indlæggelsen for KOL/vejtrækningsproblemer, fik jeg noget udslæt/eksem, som jeg stadigvæk ikke ved, hvor det kommer fra. Jeg har det endnu og skal til hudlæge for anden gang på kort tid.	I nogen grad
42	[Lægen var svær at forstå].	I ringe grad

Hjerteremedicinsk Ambulatorium Viborg

Beskriv den eller de fejl du oplevede




ID	Kommentarer - Hjerteremedicinsk Ambulatorium Viborg	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 11	Ambulatoriet havde ikke den sidste medicinliste, som de selv havde udskrevet den.	Ja
 55	Ledningen til Holter var i stykker og gav stød.	Ja
 58	Siden sidst havde jeg fået oplyst, at jeg skulle tage ti mg piller, men det var reelt 40 mg, jeg skulle have.	Ja
 28	Jeg var i foråret 2014 til en undersøgelse og fik oplyst, at jeg indenfor tre mdr. ville blive indkaldt til en samtale. Ved mit årlige generelle check hos egen læge i [sommers] kunne vi fastslå, at hverken jeg eller der var der givet besked om den opfølgende samtale, hvorfor lægen henvendte sig til Viborg hospital. Det resulterede hurtigt i indkaldelse til samtale [i efteråret]. Glemte i systemet eller fejl?	Nej
 14	Ingen.	Uoplyst

Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Vi følte, at der var tid til os! Super godt.	I høj grad
13	Kontaktpersonordningen fungerer. Fra jeg i telefonen taler med min kontaktsygeplejerske, går der ikke lang tid, inden jeg kommer i ambulatoriet til undersøgelse og snak. Vejledning af kompetent læge og sygeplejerske. De giver sig tid, og forklarer grundigt. Det giver tryghed. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
19	Kort ventetid inden jeg blev kaldt ind. Alle var søde og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
25	Rart at man har medindflydelse på for eksempel opstart af medicin og hvilken. Det havde vi en god dialog om til flere ambulante besøg. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
30	Den konklusion, som jeg modtog af lægen, svarede ikke til konklusionen af den efterfølgende indlæggelse på et andet sygehus. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
31	Det er meget positivt at have kontaktlæge og kontaktsygeplejerske som følger og følger op på hele forløbet. Meget glad for, at det nuværende forløb også er blevet koordineret/konfereret med min kontaktlæge som har kendt mig gennem flere år. [Kontaktperson]	I høj grad
41	Meget service i forhold til min angst. Velvilje til at finde rum til min kone og jeg, enestue. Meget godt gået. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Det drejer sig om et medicinsk forsøg, jeg medvirker i og har gjort i [længere tid]. Jeg er [patient] og fik [tidligere] udført [operation]. Omkring nytår fik jeg [symptomer] ved hård motion. Min egen læge tog lidt let på det. Vi skulle se tiden an. Jeg nævnte det ved en tidligere konsultation vedrørende forsøget, og straks blev der foretaget yderligere undersøgelser, som resulterede i udførelsen af en [operation] i sommer.	I meget høj grad
14	Det var en tryk oplevelse, fordi personalet forklarede hele tiden, hvad de gjorde, og hvad der skulle ske. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
18	Der kunne godt være noget større samtalerum, da det der er i øjeblikket virker lidt klemt. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
38	Det er forskellige sygeplejersker, jeg kommer ind til, men alle er forberedt virkelig godt. Jeg er meget tilfreds. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
49	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde det rigtig fint. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
52	Bedre forhold i venteværelset! Enestående personale. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
2	OK.	I nogen grad




3	Nyreambulatoriet kunne have handlet hurtigere, da jeg selv måtte rykke for svar efter [flere] uger. Lægen havde lovet svar til Hjerteambulatoriet samme dag. Det udsatte [det nødvendige indgreb i flere uger]. [Kommunikation og information]	I nogen grad
12	Jeg fik god information. [Kommunikation og information]	I nogen grad
22	Forskellige læger hver gang kan give en fornemmelse af manglende indsigt i mit sygdomsforløb. Det ville skabe mere sammenhæng og tryghed, hvis man mere mødte de samme læger og sygeplejersker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
39	Kunne være bedre forberedt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
43	Efter at have afleveret [et apparat] [], har jeg intet hørt fra ambulatoriet. Lidt skuffende. Har forsøgt at komme igennem telefonisk både direkte og via oplysningen. Det lykkedes ikke efter flere minutters ventetid. [Kommunikation og information]	I nogen grad
57	Sundhedssystemet er blevet for fragmenteret og uden brug af privat lægenetværk ville vi være fortabt. Det kræver store ressourcer hos pårørende grundet skole- og arbejdstid. Den praktiserende læge har ikke fungeret som tovholder. Har måtte tage fri for at ringe mellem otte og ni. Der er for meget ventetid fra en syg tilstand, når diagnosen er besvimelse. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
1	Kan måske forekomme overdreven positiv, men er efter overvejelse og efter min bedste overbevisning. Jeg følte på alle måder, at jeg blev undersøgt og behandlet individuelt og med ekspertise. Samtidig blev undersøgelsen kommenteret sagligt og forståeligt. Jeg og min pårørende, som overværede undersøgelsen, var enige om bagefter, at vi havde fået en god og kompetent behandling. Ud fra de givne omstændigheder en god oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
5	Synes personalet gjorde alt for mig. For pårørende i venteværelset, som for vores vedkommende blev [mange timer], er ventetiden lang uden mulighed for køb af mad og drikkevarer. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Værelset, hvor DC konverteringen skulle foregå, var et gennemgangsværelse. Folk gik ud og ind ad dørene, stod og snakkede med den sygeplejerske, som stod og talte til undertegnede. Fik en del træk pga. gennemgangsværelset. En ubehagelig og dårlig oplevelse. Sygeplejersken burde have været mere imødekommende. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
15	Jeg var til kontrol med min pacemaker.	Uoplyst
24	Jeg er meget tilfreds med hele forløbet. Hele personalet var rigtig søde, og jeg følte mig fuldstændig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
34	Jeg er ganske godt tilfreds med forløbet hver gang. Tak.	Uoplyst
44	Blev mødt med stor respekt og venlighed. Følte der var god tid. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
45	Jeg har haft tre besøg på ambulatoriet. Alle til UG.	Uoplyst
46	Fantastisk med så kort ventetid. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
50	Man har fortalt mig, at jeg skulle udstyres med et apparat, der målte mit blodtryk i en periode på 24 timer. Mit besøg var [i sommers], nu her midt i [efteråret] har jeg INTET hørt fra Viborg Sygehus, ligesom min læge heller ikke ved noget. [Kommunikation og information]	Uoplyst
54	Det var helt ok.	Uoplyst

- | | | | |
|---|----|--|----------|
|  | 56 | Sygeplejersken NN har [sammensat et sagkyndigt forløb for] min sygdom. Jeg fornemmer, jeg er i trygge hænder.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
|  | 60 | Alt ok. | Uoplyst |
|  | 33 | Dejligt med ekstra ilt, da jeg ikke er vandt til det i forbindelse med min [lungesygdom].
[Kvalitet i behandling] | Ved ikke |

Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Viborg	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Da besøget var en kontrol af pacemaker efter en MR-scanning, var der ikke tale om en egentlig behandling.	I høj grad
13	Kan på nuværende tidspunkt ikke konstatere en forbedret helbredstilstand. Forventer det kommer med tiden. Tryghed og forståelse for min situation har jeg fået. Det er vel også en del af forbedring.	I høj grad
25	Har ingen effekt haft af ny medicin, som jeg fik til dette besøg. Det var ikke det, jeg havde fået at vide.	I høj grad
40	Sidste besøg var kun kontrol.	I høj grad
16	Jeg er stadigvæk lige svimmel.	I meget høj grad
35	Afslutning/undersøgelse efter ballonudvidelse (slemt) af kranspulsåre.	I meget høj grad
47	Besøget var en opfølgning på en tidligere kontrol og ikke på grund af, at jeg havde fået det dårligere. Derfor har jeg ikke besvaret de tre ovenstående spørgsmål.	I meget høj grad
52	Patient er dement. Pårørende har svaret!	I meget høj grad
3	Spørgeskemaet henviser til besøg hos diætist. Eneste besøg i [efteråret]. Mit forløb startede i hjerTEAMBULATORIET [sommeren 2014].	I nogen grad
39	Når patienten ultralydscannes, kan lægen godt fortælle, hvad han ser i stedet for bare at sige: "Du kan øges i hjertemedicin"!	I nogen grad
57	Fik blindtarmsbetændelse. Betød mindre svimmelhed. Denne sammenhæng er INGEN. Har søgt på amerikanske netsider, for sundhed.dk er for lidt og hjerteforeningen har primært fokus på for højt blodtryk.	I ringe grad
9	Jeg fik monteret blodtryksmåler i 24 timer.	Ikke relevant for mig
32	Da behandlingen ikke er færdig, er det svært at svare på de tre spørgsmål.	Ikke relevant for mig
1	Undersøgelsen var først og fremmest målinger og vurderinger af allerede igangværende medicinsk behandling. Havde ikke en forventelig ændring af helbredstilstanden.	Uoplyst
8	Behandling udsat tre uger, så fik ingen behandling.	Uoplyst
17	Har været godt tilfreds med behandling. Pacemakerkontrol.	Uoplyst
29	Manglende blodprøve inden undersøgelse, da laboratoriet ikke havde fået telefonnummer på patient, da afdelingen rekvirerede blodprøven!	Uoplyst
36	[] Jeg har ikke haft ventetid. Jeg er meget tilfreds med sygehuset. Jeg har fået en god behandling.	Uoplyst

- | | | |
|--|---|---------|
|  44 | Justering af hjertemedicinen et par gange uden større virkning. | Uoplyst |
|  53 | Jeg har opholdt mig ganske kort på ambulatoriet for at få svar på to prøver. | Uoplyst |
|  59 | Meget lang svartid efter at have været til CT-scanning på andet sygehus henvist fra Viborg sygehus. | Uoplyst |

