

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hjerteklinikken

Medicinsk Afdeling M

Regionshospitalet Randers og Grenaa



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](mailto: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:	379
Besvarelser fra afsnittets patienter:	264
Afsnittets svarprocent:	70%

### **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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



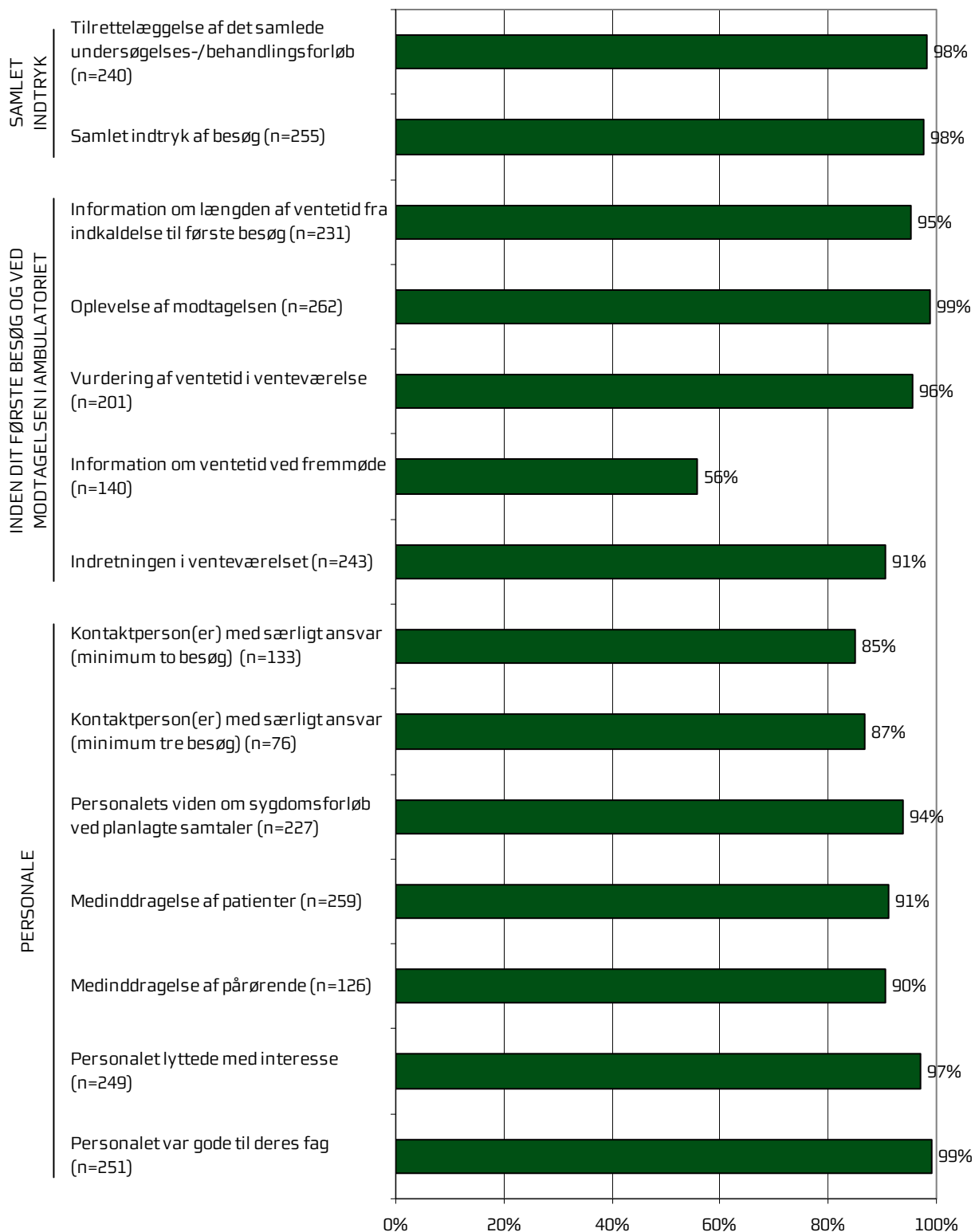


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

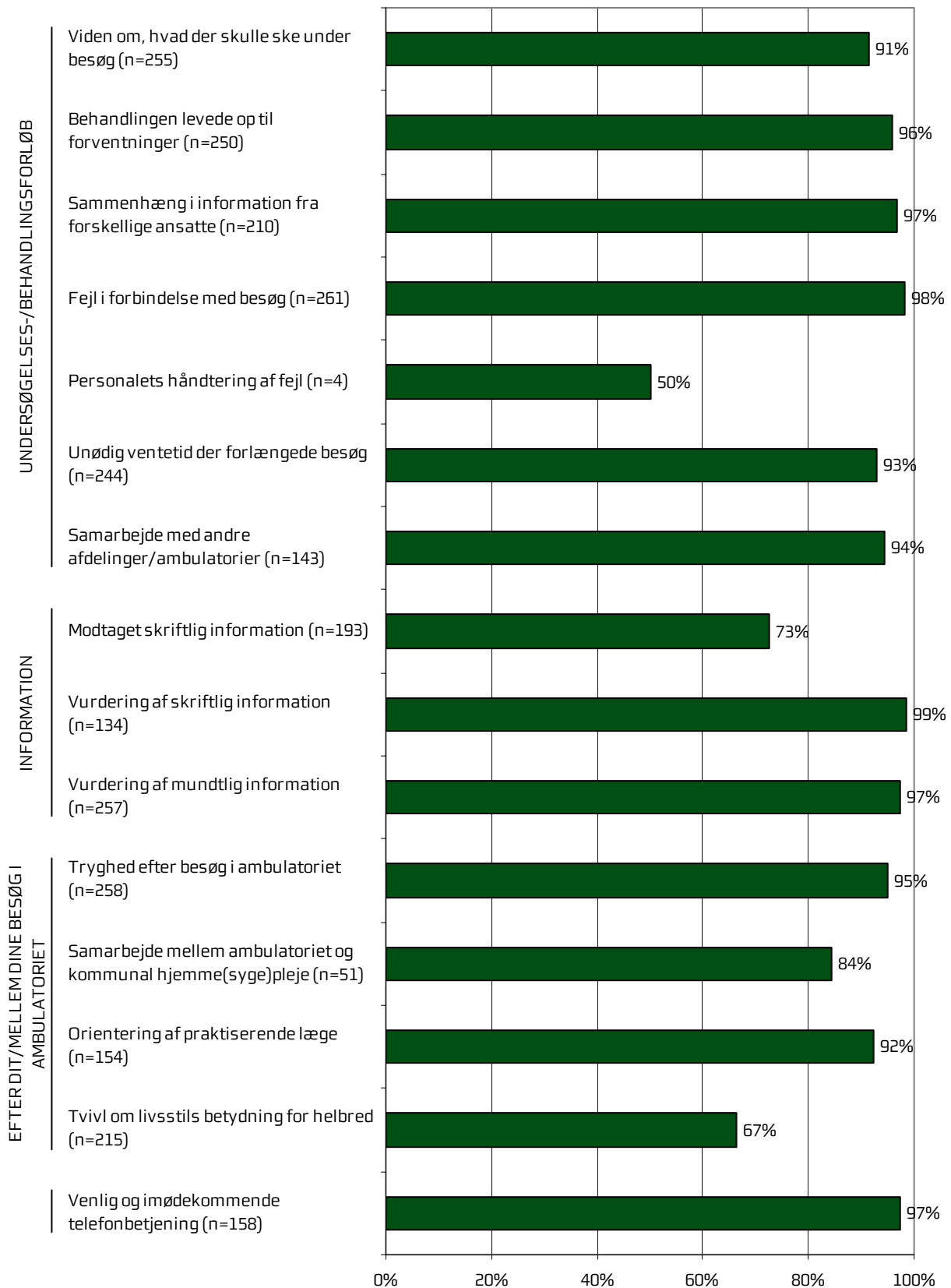
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

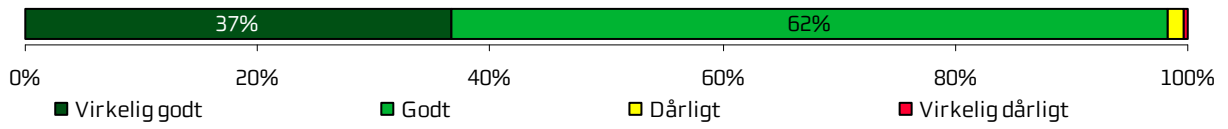
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

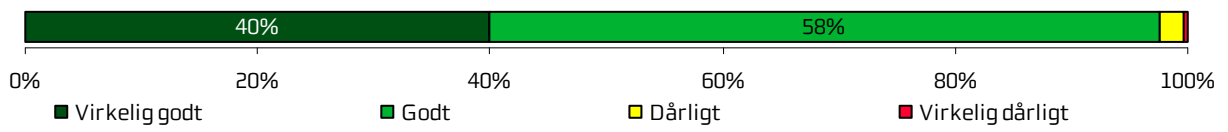
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=240)



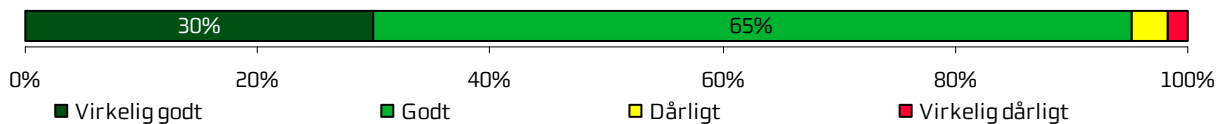
Samlet indtryk af besøg (n=255)



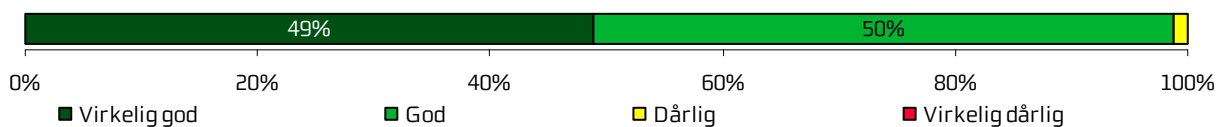
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	94 % *	100 %	93 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 % *	94 % *	98 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

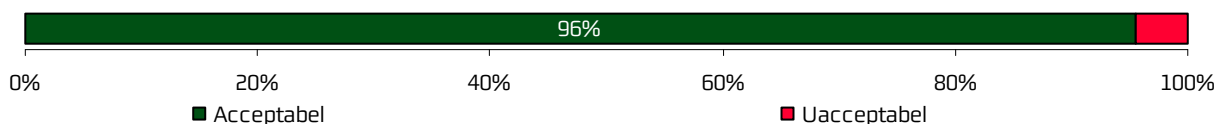
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=231)



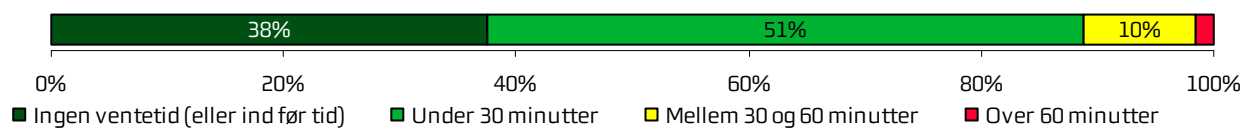
Oplevelse af modtagelsen (n=262)



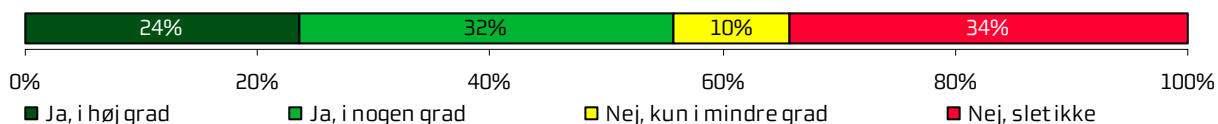
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=201)



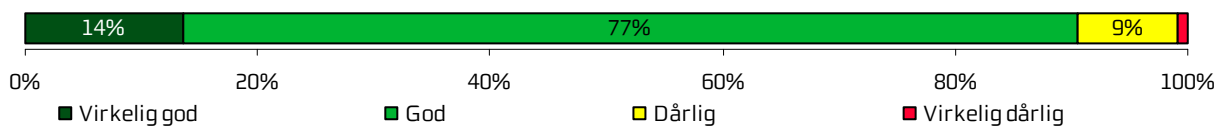
Længde af ventetid i venteværelse (n=250)



Information om ventetid ved fremmøde (n=140)



Indretningen i venteværelset (n=243)

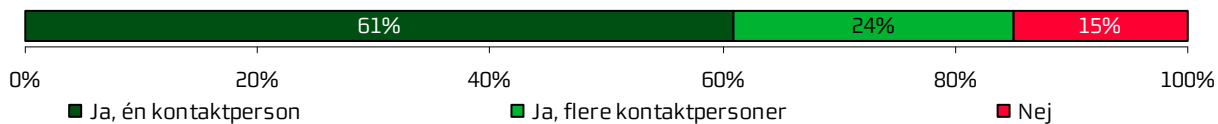




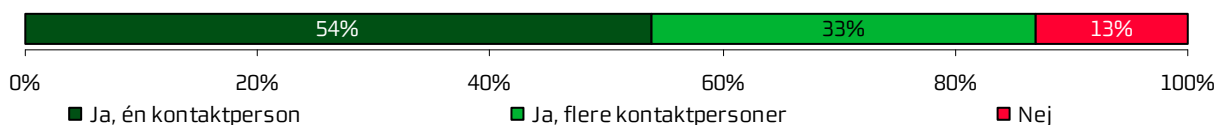
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	99 % *	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 % *	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		96 %	-	99 %	87 % *	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		56 %	47 %	83 % *	34 % *	51 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		91 %	91 %	95 %	77 % *	87 %

## Personale

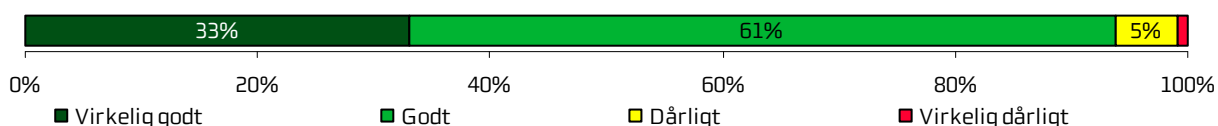
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=133)



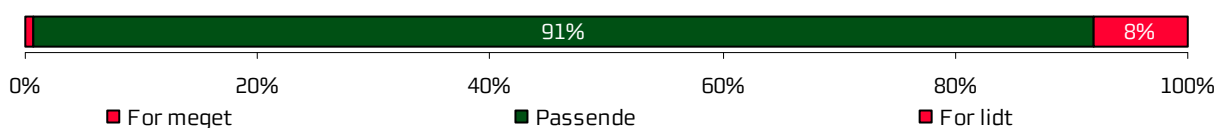
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=76)



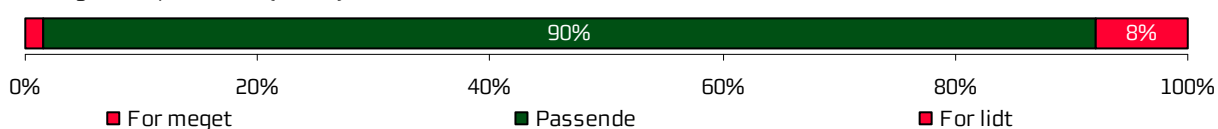
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=227)



Medinddragelse af patienter (n=259)



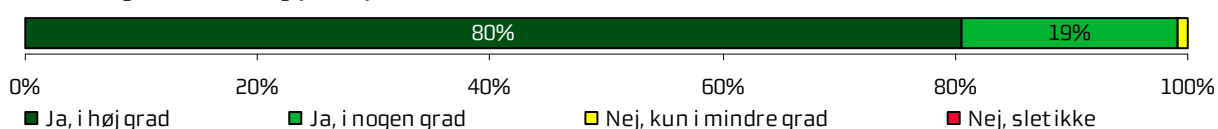
Medinddragelse af pårørende (n=126)



Personalet lyttede med interesse (n=249)



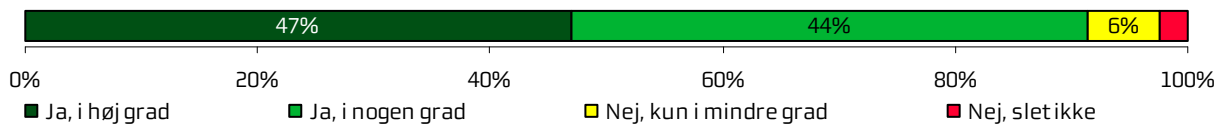
Personalet var gode til deres fag (n=251)



	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)		85 %	71 % *	94 %	70 % *	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		87 %	-	93 %	67 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	93 %	100 % *	89 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	94 %	98 % *	89 %	95 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	83 %	100 % *	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	93 %	100 % *	92 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	99 %	100 %	96 % *	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

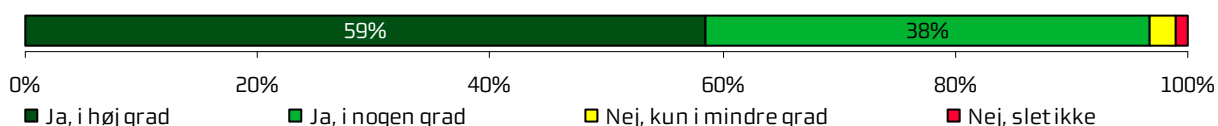
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=255)



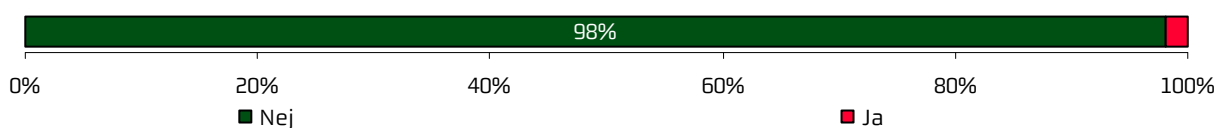
Behandlingen levede op til forventninger (n=250)



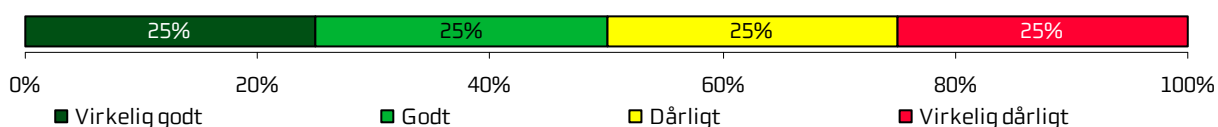
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=210)



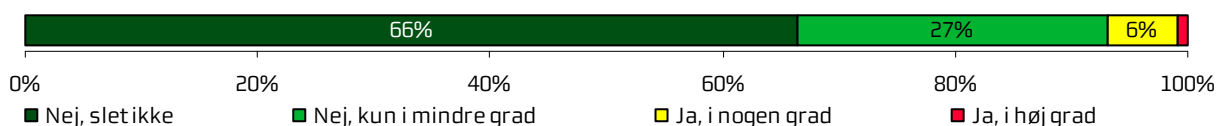
Fejl i forbindelse med besøg (n=261)



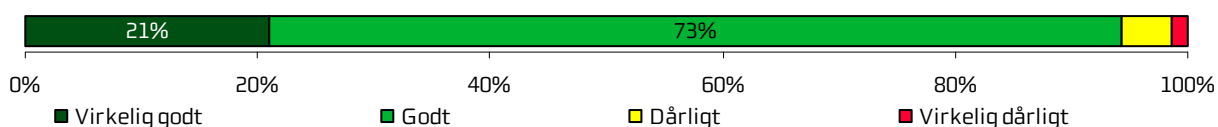
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=244)



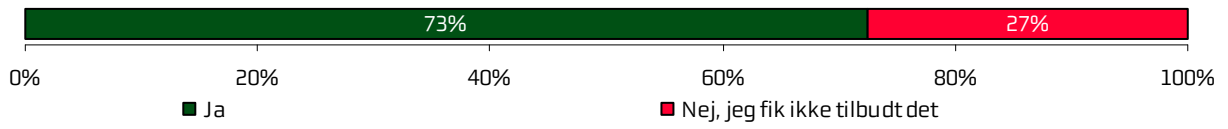
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=143)



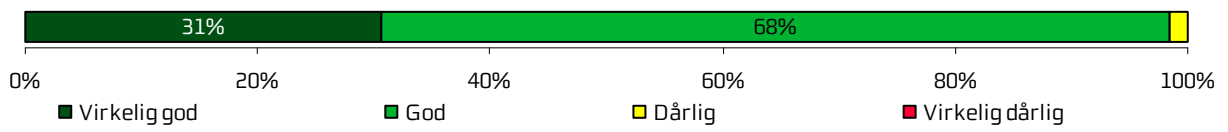
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	94 %	96 % *	75 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		96 %	95 %	98 %	88 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		97 %	95 %	99 %	92 % *	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	-	99 %	88 % *	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		50 %	-	88 %	45 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		93 %	80 % *	98 %	83 % *	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		94 %	96 %	100 % *	87 % *	93 %

## Information

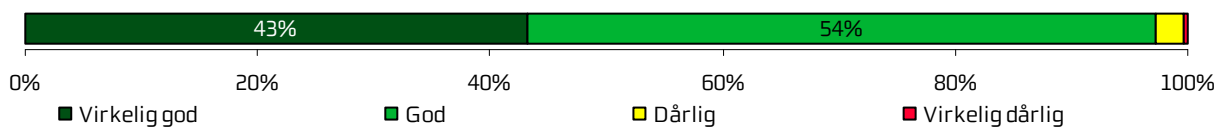
Modtaget skriftlig information (n=193)



Vurdering af skriftlig information (n=134)



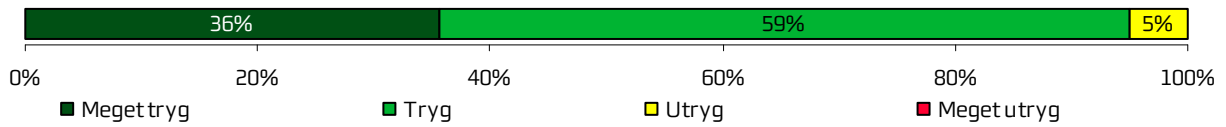
Vurdering af mundtlig information (n=257)



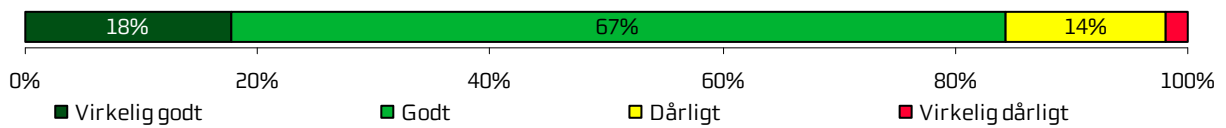
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		73 %	-	88 % *	46 % *	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	99 %	100 %	93 % *	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

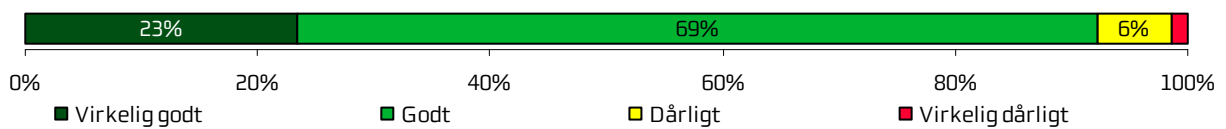
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=258)



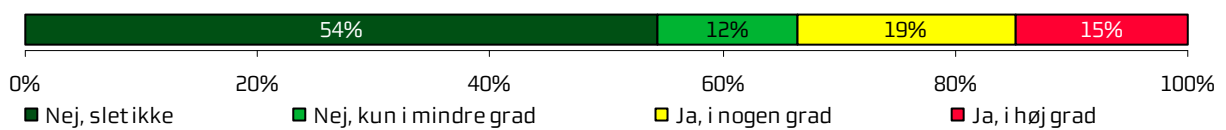
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=51)



Orientering af praktiserende læge (n=154)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=215)

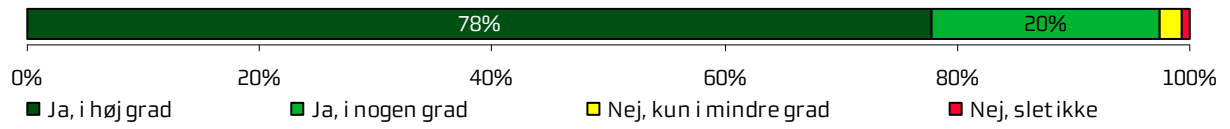




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	94 %	100 % *	90 % *	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		84 %	89 %	100 % *	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	90 %	99 % *	81 % *	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	70 %	88 % *	68 %	75 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=158)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		97 %	100 %	100 % *	97 %	99 %



## 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.

















## Hjerteklinikken, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Hjerteklinikken	Samlet indtryk
1	Jeg er kommet til at kende personalet på afdelingen virkelig godt og altid blevet godt modtaget, og ved hver undersøgelse har jeg haft den samme læge, hvilket jeg satte stor pris på.	Virkelig godt
2	De skulle måske læse folks journaler inden samtalen, så de er opdateret inden samtalen.	Dårligt
5	Jeg kunne godt tænke mig, at man fik et tilbagesvar efter en undersøgelse. Det er ikke altid, at ens egen læge informerer videre.	Godt
6	Lægen undlod at søge medicintilskud [], men det lykkedes efter flere henvendelser efter tre måneder?! []	Godt
10	Ambulatoriet fungerede fint. Venlige og smilende mennesker - også med humor. Jeg har kun oplevet imødekommenhed og kompetence.	Godt
11	Man er god til at informere og lytte til patienten.	Godt
12	Personalet virkede engageret og kompetent. Både pleje- og behandlingspersonale. Jeg følte mig hele tiden i gode hænder, og de bekymringer, jeg havde, kan på ingen måde tilskrives personale eller behandlingsforløbet. Dette gælder [på begge hospitaler]. En stor tak for god behandling!!	Godt
13	Synes, alle er flinke og hjælpsomme. Kommer der jo "heldigvis" kun med to års mellemrum. Ingen kritik.	Virkelig godt
14	Havde gerne fået information efter undersøgelse på [anden afdeling] og [af specialist]. Henvist til begge af afdeling M.	Godt
15	Kaotiske parkeringsforhold.	Godt
17	Læs min journal først.	Virkelig godt
19	Hjerteafdelingen på Randers Sygehus fungerer - undskyld udtrykket - SKIDE GODT!! Gælder fra sekretariat over sygeplejersker til lægen!! Men kaffen er for tynd - husk bøtterne skal i kaffemaskinen og ikke sendes "opad"!! Med venlig hilsen og tak for hjælpen.	Virkelig godt
21	Jeg har på begge sygehuse fået en formidabel modtagelse og behandling, og jeg har givet alt det personale, jeg har været i kontakt med under mit sygdomsforløb ros og meget taknemmelighed.	Virkelig godt
22	Kun positive bemærkninger.	Godt
28	Alt var ok.	Godt
32	Koordinering af HELE forløbet: []	Det kan jeg ikke vurdere

-  33 Kan sige, at jeg er meget tilfreds med oplevelsen på hjerteklinikken i Randers. Fagligt meget gode, og gode til at informere om tingene. Virkelig godt
-  34 Jeg var henvist af min læge, for at få foretaget en undersøgelse af hjertet. Jeg fik foretaget hjertekardiogram og kom på cyklen. Der var intet unormalt, udover at mit hjerte slog et ekstra slag, hvilket jeg fik at vide, at det heller ikke var unormalt. Jeg var samtidig indkaldt til en ultralydsscanning ca. tre måneder senere. Til min store overraskelse og glæde kontaktede personalet den pågældende afdeling (læge). Han fandt en tid til mig dagen efter. FLOT, FLOT. Virkelig godt
-  35 Der var et fint samarbejde. Virkelig godt
-  37 Jeg synes, de har været lydhøre over for mine meninger og oplevelser af behandlingen. Godt
-  38 En yderst kompetent læge scannede mit hjerte. Virkelig godt
-  40 Meget fin behandling, fint arbejde. Venlig hilsen og mange tak. Virkelig godt
-  41 Søde sygeplejersker. Alle virker rolige. Fik indtryk af, at det tog den tid, det skulle tage. Intet hastværk. Godt
-  43 Et venligt, smilende og godt orienterende personale. Hvis det er standarden ved sygehusvæsenet, må jeg beskrive denne som i top. Virkelig godt
-  44 Jeg synes, at ambulatoriet og dets personale har givet mig en meget positiv oplevelse, og at jeg er blevet velinformeret af såvel læger som sygeplejersker. Med hensyn til om noget kunne gøres bedre, så tror jeg, at information til praktiserende læge omkring specifikke opfølgningpunkter kunne udveksles mere effektivt. Godt
-  45 Gode til at tage hånd om folk. Rart og venligt personale. Godt
-  48 Venligere omgangstone. Godt
-  49 Mange tak for god behandling, pleje og omsorg i forbindelse med min "blodprop i hjertet" [foråret 2010 ([to hospitaler])]. Virkelig godt
-  50 Ventetid på syv måneder er uacceptabelt. Godt
-  51 Samtaler med sygeplejersker var gode. Desværre gik der for lang tid fra behandling i Skejby til indkaldelse på ambulatoriet. Skulle have været i gang med "efterbehandling" noget før. Men har vist iøvrigt været uheldig med flere ting. Langt de fleste er søde og rare mennesker, der måske har travlt. Det kan jeg ikke vurdere
-  52 Meget dårligt at der ikke informeredes om ventetider ved ankomst (ikke ventetid alle gange). Forskellige læger ved alle besøg, meget forskellige oplevelser, fra meget gode/venlige til gammeldags, autoritære, jeg ved alt - typer. Frustrerende og ikke behageligt. Det ville være godt med en-to læger, som fulgte én, så man ikke skal igennem det samme "forhør" hver gang. Det kan jeg ikke vurdere
-  53 Alle har været utroligt søde, imødekommende. Eneste problem har været, at journalen ikke var i EDB og skulle findes i kælderen trods indlæggelse [året før]. Men det var ikke noget problem, set fra mit synspunkt. Virkelig godt

## Bilag 1

	54	Jeg synes, det er forkert, man får at vide det næste møde [et halvt år] før! Det er for lang tid at huske det.	Godt
	56	Man kan ikke forlange en bedre behandling end den, jeg har fået.	Godt
	59	Jeg har været godt tilfreds alt i alt!	Godt
	60	Nej, de er meget søde, fatter IKKE at nogen kan klage over deres behandling. Gud ved, om de egentlig har det SÅ godt derhjemme.	Godt
	61	Jeg har under hele forløbet kun mødt venligt og kompetent personale. Et problem har været, at jeg fra første til sidste besøg ikke har mødt eller talt med den samme person to gange. Dette har, for mit vedkommende, gjort det vanskeligt at finde og fastholde en klar linje, f.eks. med hensyn til medicinering. En fast kontaktperson til hver patient ville være en stor fordel, og forbedre effektiviteten af behandlingen.	Godt
	65	Forberede sig på det, der bliver henvist om. Det kom kun frem via min fastholdelse.	Dårligt
	66	Tilbud og igangsættelse af genoptræning kom efter min mening alt for sent. Ca. tre og en halv måned efter udskrivelse - så da var jeg selv gået i gang - med træning - motion.	Godt
	69	Jeg synes, at der er indkaldt for mange patienter i forhold til, hvor lang tid der er afsat til hver patient. Der opstår unødvendig ventetid, hvis der indkaldes for mange, og tiden ikke er afsat til hver patient. Så vil man blive skubbet!	Godt
	72	Det er sgu godt nok med de store sygehuse, men man ville blive rask på den halve tid, hvis man lå lokalt og ikke lukkede de "små" men gode sygehuse. Jeg bor i Grenaa, og vi har et dejligt sygehus, men man skal med djævlens magt ligge å et andet sygehus, hvor ens pårørende skal køre i flere timer for et besøg. Så prik lige NN på skulderen og sig: Bevar Grenaa Sygehus.	Godt
	73	Jeg har været MEGET glad for at komme på [afdelingen]. Det gav mig stor TRYGHED, for jeg har følt og føler mig stadigvæk meget alene med tankerne og angsten for at få en ny blodprop. Jeg var så heldig, at den sygeplejerske, der var på arbejde, da jeg blev indlagt [], også arbejdede i [afdelingen]. Hver gang fik jeg en ny tid hos hende. Nu er jeg afsluttet og savner, mangler meget trygheden, som [afdelingen] gav mig.	Godt
	74	Har fået en rigtig god og tryk behandling.	Godt
	75	Kunne måske informere i højere grad om forbyggende foranstaltninger.	Virkelig godt
	76	Jeg fik en meget god modtagelse. Alle var meget søde, de står til en femstjernet behandling - modtagelse.	Godt
	80	Et trygt sted at være patient, når man er hjertesyg.	Virkelig godt
	82	Lidt kortere ventetid på indkaldelse og lidt mere fleksibilitet med hensyn til dato.	Godt
	86	Meget god information om min sygdom. Grundig gennemgang af behandlingen. Min ventetid blev forkortet. God service.	Virkelig godt











## Hjerteklinikken, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Hjerteklinikken	Samlet indtryk
2	Jeg skulle kaldes ind inden for tre måneder, men der gik otte måneder. Telefontiden 9-11 er upassende, for en som er på natarbejde.	Dårligt
3	Yderst venligt personale i receptionen, også hvis man bare ringer for at få besvaret et spørgsmål.	Virkelig godt
5	Ikke specielt, men var noget utryk, grundet jeg ikke vidste, hvad der skulle ske, samt efterfølgende ikke fik noget svar.	Godt
6	Telefontider i ambulatoriet er MEGET begrænset. Der var sygeplejestrejke - det hele virkede tilfældigt.	Godt
7	God telefonisk behandling.	Virkelig godt
12	Blev akut indlagt med hjerreambulance.	Godt
13	Var lidt nervøs og spændt, meget naturligt, men alle var søde og venlige, ingen kritik.	Virkelig godt
16	Hjerteklinikken skrev i efteråret, at mit lægehus havde henvist mig til påsætning af måler, og det kunne jeg få fire dage senere. Jeg mødte og fik en måler påsat og besked om, at jeg skulle gå med den et døgn og herefter atter aflevere den på Hjerteklinikken. Hvis jeg ikke havde hørt fra Klinikken en uge efter, skulle jeg henvende mig til min egen læge, hvilket jeg gjorde. Jeg følte mig meget godt underrettet om, hvad der skulle ske.	Godt
18	En ventetid på et halvt år er for lang, når det var sidste undersøgelse i et behandlingsforløb. Fik selv tiden ændret, da undersøgelse ville have indflydelse på min rejseforsikring (personlig henvendelse).	Godt
24	Var da spændt, hvordan det skulle forløbe.	Virkelig godt
25	Meget venlig modtagelse - man føler sig tryk og velkommen.	Virkelig godt
33	Havde ingen kontakt med ambulatoriet, før jeg skulle møde til undersøgelse.	Virkelig godt
35	Man fik en kompetent [behandling] på ambulatoriet.	Virkelig godt
37	GRUNDIGE FORKLARINGER på mine mange spørgsmål. TRYGHED efter hjertestop og atrieflimmer.	Godt
41	Efter indlæggelse på Skejby [sommeren for nogle år siden] er der ingen opfølgning sket. Besøget var kun sat i stand pga. henvisning fra egen læge. Jeg har været der tre gange, om min vurdering går på tredje gang.	Godt
42	Vi er vant til at komme der (desværre) og føler os som regel godt behandlet.	Godt

## Bilag 1





	44	Alt er indtil videre forløbet meget professionelt og hurtigt.	Godt
	51	Da der var lang ventetid, ringede jeg for at blive skrevet op til evt. afbud. Hørte dog intet.	Det kan jeg ikke vurdere
	58	I opererer med lange ventetider, inden man kommer så langt som til Hjerteklinikken eller Medicinsk afdeling.	Godt
	60	Kan kun udtale mig om Randers [].	Godt
	71	Positiv oplevelse.	Godt
	78	Blev indlagt akut fra andet sygehus.	Godt
	79	Blev indlagt akut med blodprop i hjertet.	Godt
	84	Jeg ventede halvandet år.	Godt

## Hjerteklinikken, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?




ID	Kommentarer - Hjerteklinikken	Samlet indtryk
1	Jeg blev godt modtaget og følte virkelig, jeg var i kompetente og gode hænder.	Virkelig godt
3	Igen receptionens venlighed.	Virkelig godt
5	Nej, var upåklageligt.	Godt
9	Kom ind hurtigt i ambulance, så jeg observerede ikke så meget.	Godt
12	Ambulatoriet var forhåndsinformert om min indlæggelse fra vagtlæge og ambulancepersonalet.	Godt
13	<input type="checkbox"/> Følte det var, som der skulle være, vi skal også selv være positive. Der er alt for mange negative mennesker, vi skal være glade for den hjælp I giver os.	Virkelig godt
20	Det er svært at svare på, da jeg var indlagt på andet sygehus. Var kun i Randers et døgn, men har været til undersøgelse efter.	Det kan jeg ikke vurdere
23	Det er nogle flinke og rare mennesker, man møder, det tager noget af nervøsiteten, så bliv ved med det. Tak.	Godt
24	Kun at den var fin og imødekommende.	Virkelig godt
26	Under den lange ventetid spurgte sygeplejerske NN flere gang til mit befindende og orienterede om ventetiden.	Virkelig godt
29	Jeg husker det ikke, for det er [mange] år siden, men jeg er altid blevet behandlet godt, så jeg vil umiddelbart sige, at modtagelsen har været god.	Virkelig godt
30	God stemning, imødekommende og parat til at svare på spørgsmål.	Virkelig godt
39	De er meget professionelle.	Det kan jeg ikke vurdere
44	Venligt personale.	Godt
45	Det er altid venligt og smilende personale, der modtager en.	Godt
46	Der er nærmest ingen modtagelse, tag plads i et dårligt venteværelse.	Godt
52	Ingen info om ventetid!	Det kan jeg ikke vurdere
65	Blev sat på en stol uden for rummet. Meget "trafik" på gangen. Lægen gik flere gang forbi, inden jeg blev kaldt ind.	Dårligt

## Bilag 1

	70	God, grundig, venlig og imødekommende.	Godt
	76	Virkelig søde og meget hjælpsomme.	Godt
	77	Blev mødt med smil, også i øjnene.	Virkelig godt
	83	Det ville være godt, hvis man kunne komme i kontakt med afdelingen uden for de to timers telefon-tid.	Godt

## Hjerteklinikken, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjerteklinikken</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	21	Ingen.	Intet svar
	25	Ingen.	Intet svar
	33	Det var kun lægen, der undersøgte, der informerede mig.	Intet svar
	51	Min journal var tilsyneladende bortkommet. Måtte rykke for behandling i Skejby. Fik brev fra Skejby, hvor der stod, hvornår de havde fået besked fra [et andet hospital], så er derfor sikker i min påstand.	Dårligt
	56	Ingen.	Intet svar
	57	Jeg har ikke fået at vide, hvad jeg var indlagt for.	Intet svar
	67	Jeg vidste ikke noget om, hvad der skulle til at ske, før jeg kom til ambulatoriet. Jeg blev ikke informeret om, hvad der skulle til at ske, før jeg mødte op!	Intet svar
	68	Journalerne blev væk fra et sygehus til andet. 3-4 måneder før jeg fik besked.	Virkelig dårligt
	81	Fik medicinen justeret ind under behandlingsforløbet. [Fik en højere dosis end anbefalet]. Jeg gjorde opmærksom på det, hvorefter det straks blev reguleret ned igen.	Virkelig godt


## Hjerteklinikken, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?


ID	Kommentarer - Hjerteklinikken	Samlet indtryk
4	God oplevelse.	Virkelig godt
5	Da min [ægtefælle] har været ansat på Skejby, fik jeg en del at vide herfra. Ellers ville jeg nok havde været meget nervøs for, hvad der foregik.	Godt
6	Jeg fik recept på medicin, som jeg på grund af anden [] sygdom IKKE må tage [], selvom min [] sygdom var klart beskrevet.	Godt
13	Stille og roligt, som jeg forventede, helt ok.	Virkelig godt
19	Lægen tog sig tid til at svare på spørgsmål fra sygeplejersker. - Helt OK for mig!!	Virkelig godt
24	Oplevede kun, at jeg var i gode hænder.	Virkelig godt
25	Fik ekstra undersøgelse uden at skulle komme igen - det er MEGET godt.	Virkelig godt
31	Jeg synes, at det kan virke forvirrende, at når der er noget, skal sygeplejersken snakke med en læge, og så går hun og kommer tilbage. I stedet for ville jeg gerne selv have snakket med lægen.	Godt
35	Jeg har fået en fin behandling.	Virkelig godt
36	Kun samtale med lægen.	Godt
37	Personalet lytter godt og er kreative med at finde en passende behandling.	Godt
38	Jeg har været utrolig godt tilfreds med Randers Sygehus i forhold til mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
42	Godt.	Godt
44	Meget informativt.	Godt
45	De er gode til at tage en alvorlig og finde en løsning.	Godt
47	Lægen udførte selv en behandling, for at jeg skulle blive fri for at komme igen en anden gang!	Virkelig godt
49	Mit undersøgelses-/behandlingsforløb har været perfekt.	Virkelig godt
51	Det var kun ved sidste besøg, der ikke var ventetid. Øvrige besøg ca. 30 minutter (i gennemsnit). Uforholdsmæssig lang ventetid på at komme til behandling fra anvisning af læge. Og så for dårligt, at man (sekretær) ikke vil erkende, at der er sket fejl. Jeg skældte ikke ud - for vi kan jo alle lave fejl. Men så kan man i det mindste undskylde.	Det kan jeg ikke vurdere
52	Ambulatoriet vidste ikke at jeg havde været indlagt på anden afdeling! I perioden mellem indkaldel-	Det kan jeg

sen og besøget!

ikke vurdere

 82 Vidste ikke nok om, hvad man kunne i Grenå.

Godt

 85 Jeg har været til mange undersøgelser. Information bad jeg om at få skriftligt tilsendt, men har intet hørt fra Randers Regionshospital.

Det kan jeg ikke vurdere

## Hjerteklinikken, Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Hjerteklinikken	Samlet indtryk
8	Slet ingen spurgte mig, om jeg er ryger. Det undrede mig. - Jeg er ikke ryger.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Nej.	Virkelig godt
27	Jeg har altid været bevidst om sund kost og rigeligt med motion.	Virkelig godt
29	Ja, der lægges jo stor vægt på ikke at spise for fedt og at få motion samt at holde et fornuftigt blodsukkerniveau.	Virkelig godt
37	Der er tale om et forløb [fra nogle år tilbage], og jeg føler mig hjemme i behandlingen. Egen læge har været unødigt tøvende med fornyet henvisning - anså konvertering som unødvendig. Jeg måtte selv være aktiv for at blive konverteret.	Godt
44	Jeg har ikke haft indtryk af, at min praktiserende læge har været opdateret om mit behandlingsforløb, og derudover har det ikke været helt klart for mig, hvem (ambulatoriet/praktiserende læge) der skulle tage sig af hvad.	Godt
45	Synes, at de er gode til at følge op på evt. akutte eller senere opståede problemer. Ingen problem med at ringe og få råd på evt. spørgsmål.	Godt
51	Var på et tidspunkt i tvivl om en aftale og sendte derfor en mail att. en bestemt sygeplejerske. Da jeg i anden anledning var på sygehuset, spurgte jeg hos sekretæren, hvorvidt mailen var modtaget. Fik så den besked, at man ikke kunne videresende mails i deres system!. Den tror jeg selvfølgelig ikke på.	Det kan jeg ikke vurdere
55	Efter en mislykket [operation for mange år siden] blev jeg sendt til løbende kontrol på et sygehus, hvor jeg igennem mange år blev tilset af den samme læge NN. Dette samarbejde fortsatte på sygehus i anden by. Det kan ikke siges kraftigt nok, at det er vigtigt at blive behandlet af den samme læge i hele forløbet. Han kan altid regulere hjertemedicinen og andet, da han kender patienten helt og holdent.	Godt
62	Blev sendt til min læge.	Virkelig godt
63	Følte mig vel modtaget og grundigt fagligt vurderet.	Godt
64	For lang ventetid for at få stød i hjertet.	Godt
80	De fleste læger har jeg været utrolig glade for.	Virkelig godt