

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning  
Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing)  
Hospitalsenheden Vest



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](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:	55
Besvarelser fra afsnittets patienter:	41
Afsnittets svarprocent:	75%

### **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.



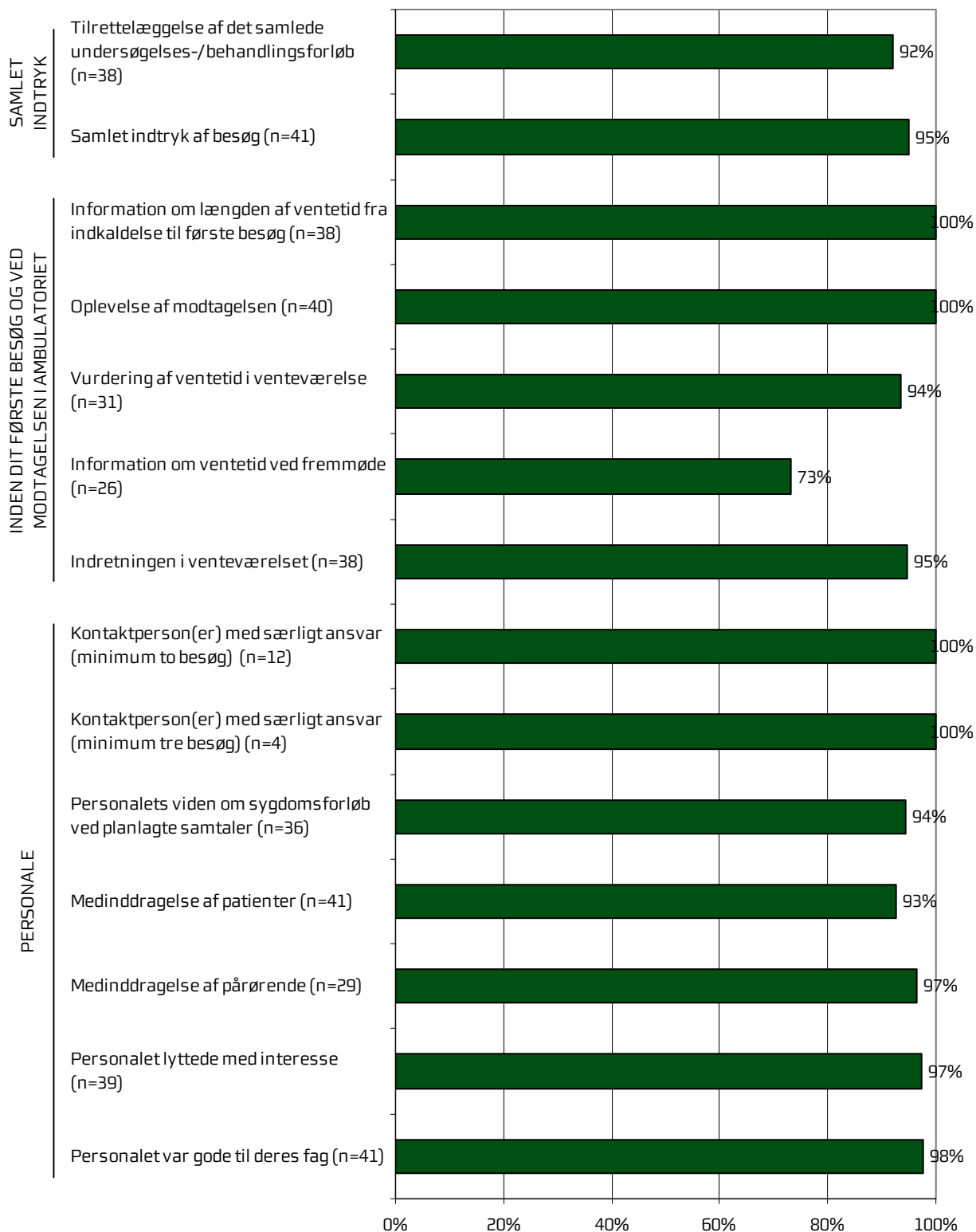


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

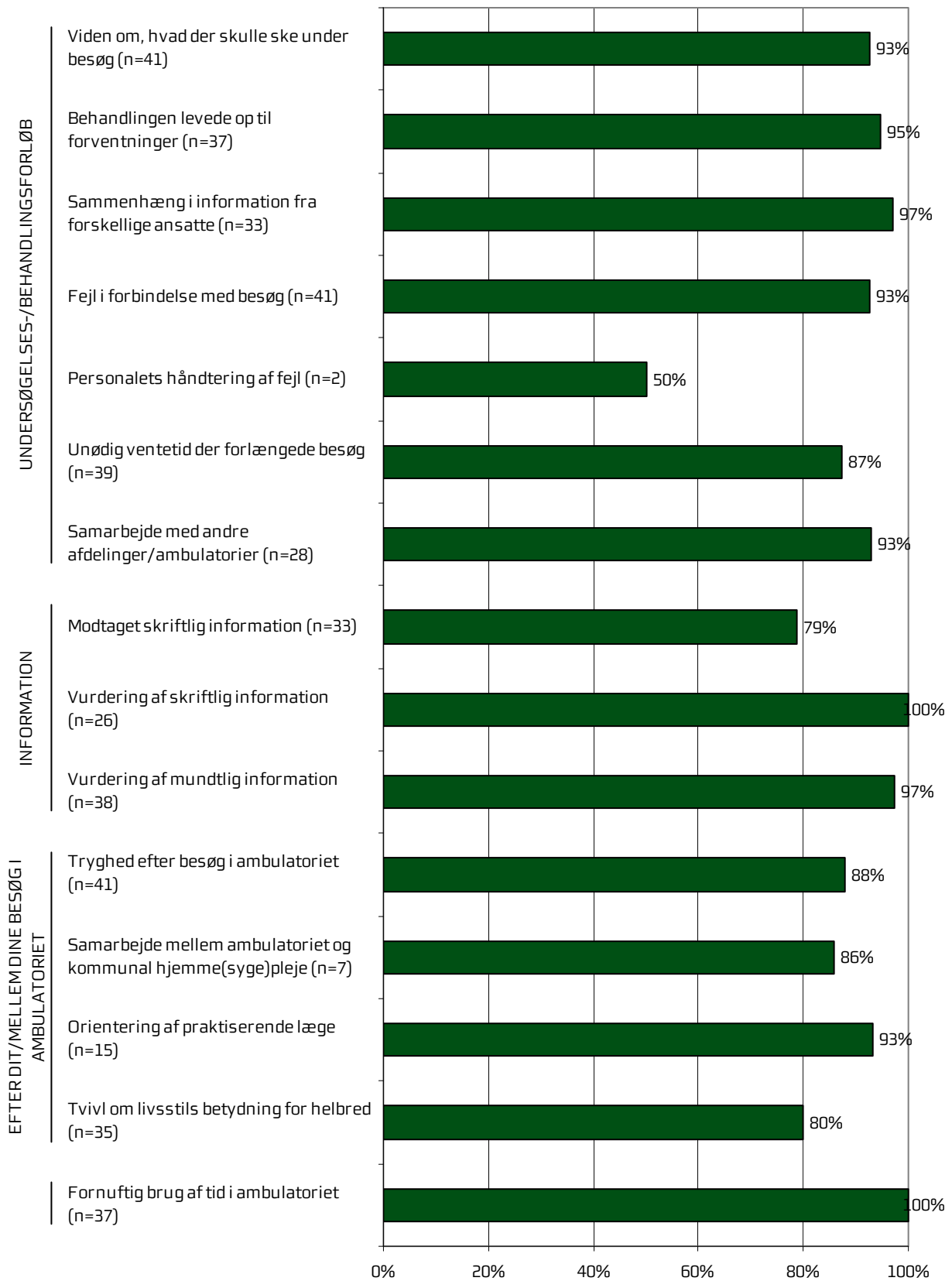
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

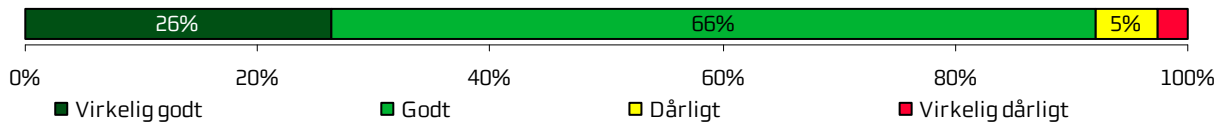
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

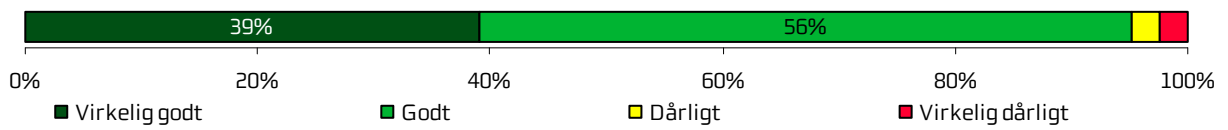
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=38)



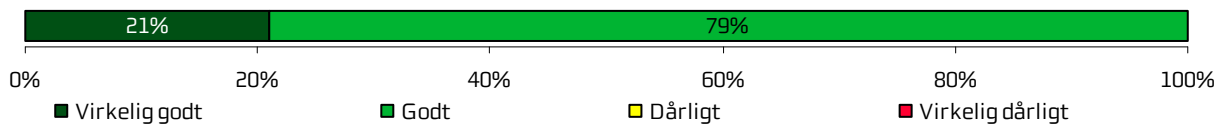
Samlet indtryk af besøg (n=41)



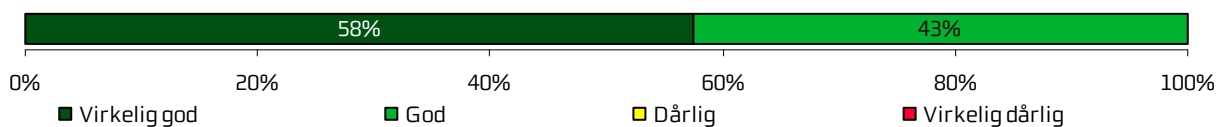
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		92 %	100 %	100 % *	88 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	100 %	100 % *	92 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

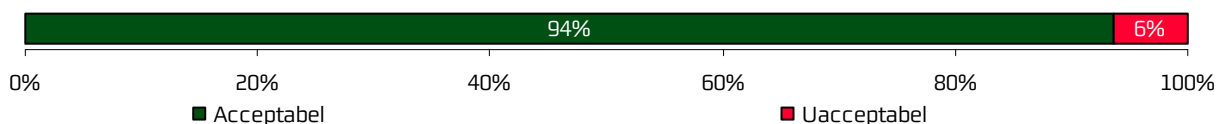
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=38)



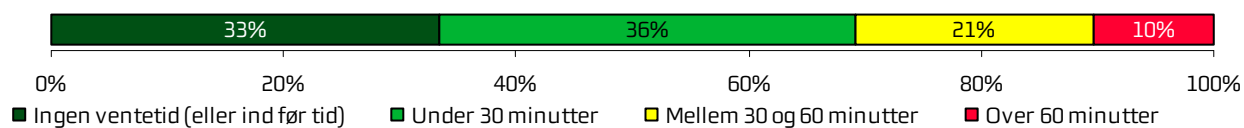
Oplevelse af modtagelsen (n=40)



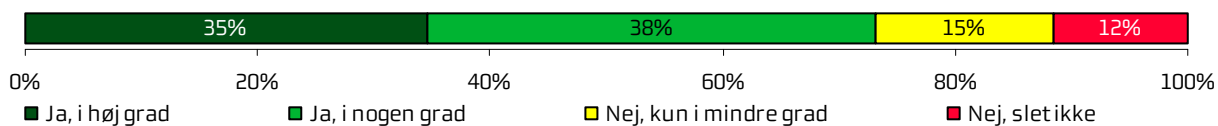
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=31)



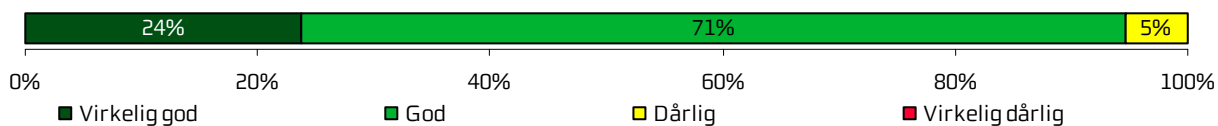
Længde af ventetid i venteværelse (n=39)



Information om ventetid ved fremmøde (n=26)



Indretningen i venteværelset (n=38)

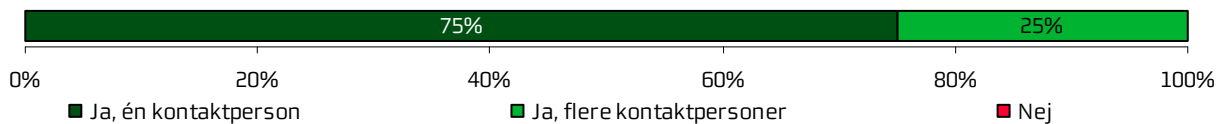




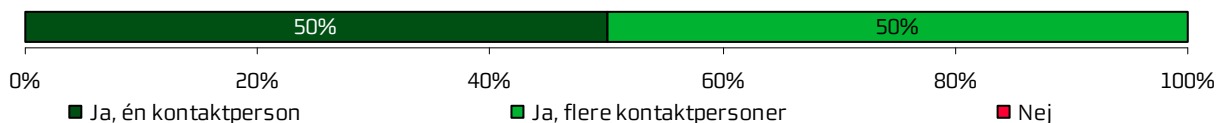
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		100 %	-	100 %	83 % *	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		94 %	-	100 % *	75 % *	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		73 %	85 %	78 %	28 % *	48 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		95 %	93 %	100 %	71 % *	89 %

## Personale

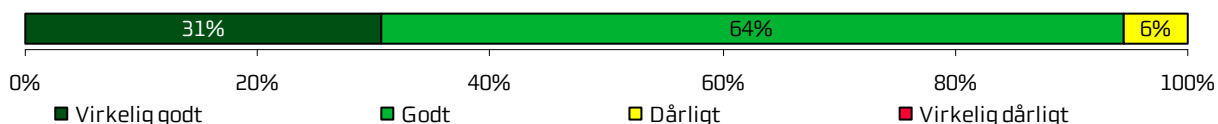
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=12)



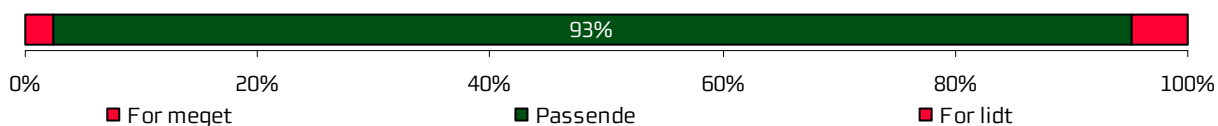
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=4)



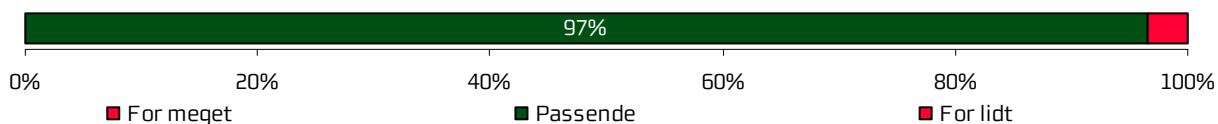
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=36)



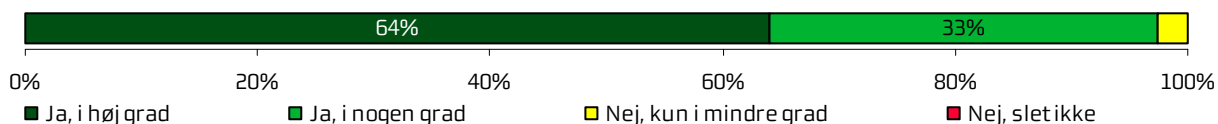
Medinddragelse af patienter (n=41)



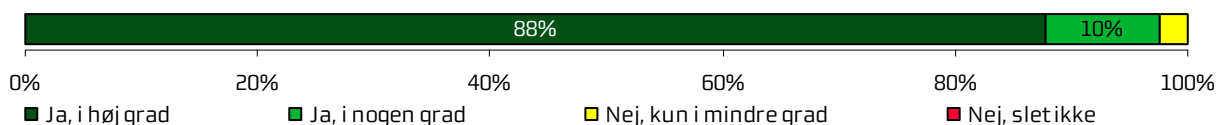
Medinddragelse af pårørende (n=29)



Personalet lyttede med interesse (n=39)



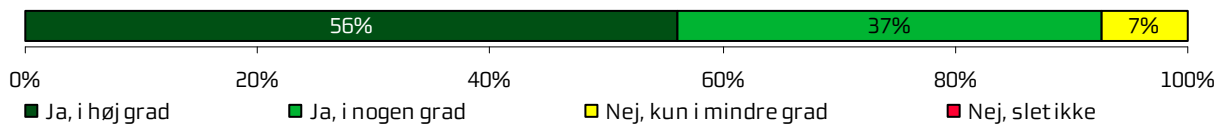
Personalet var gode til deres fag (n=41)



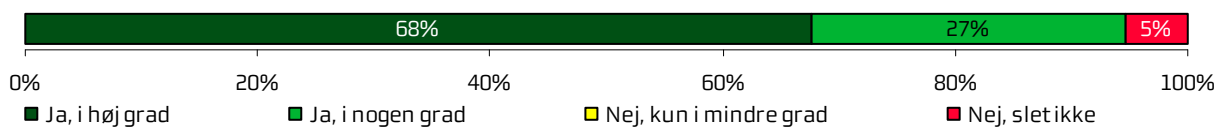
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		100 %	93 %	98 %	57 % *	86 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet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

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=41)



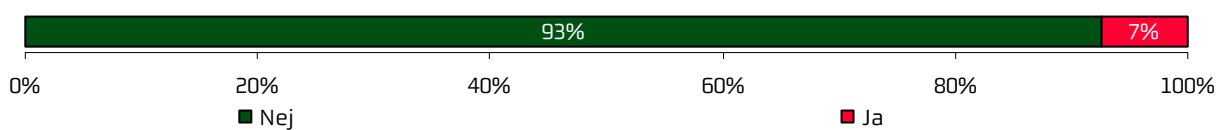
Behandlingen levede op til forventninger (n=37)



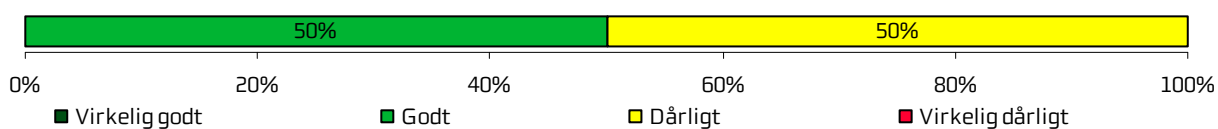
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=33)



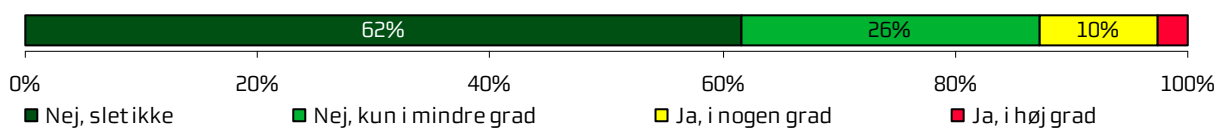
Fejl i forbindelse med besøg (n=41)



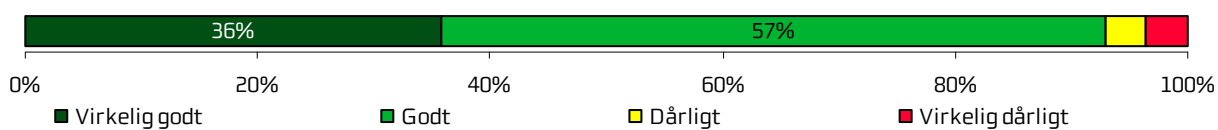
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=39)



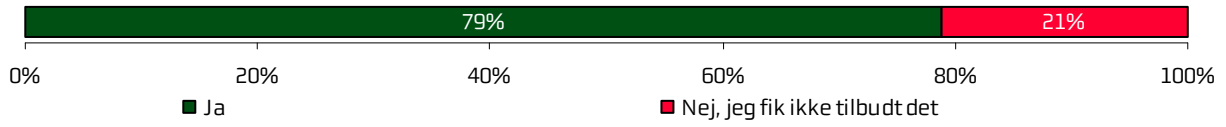
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=28)



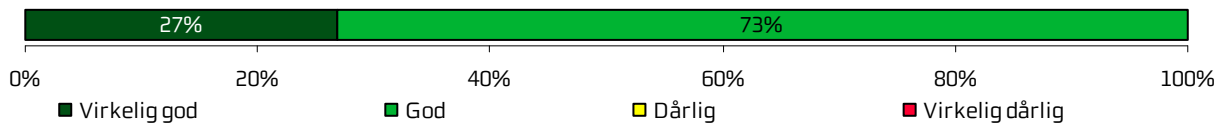
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	100 %	100 % *	73 % *	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	100 %	100 %	86 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		97 %	100 %	100 %	81 % *	95 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	100 % *	85 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		50 %	-	86 %	69 %	79 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		87 %	84 %	100 % *	73 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	100 %	100 %	84 %	95 %

## Information

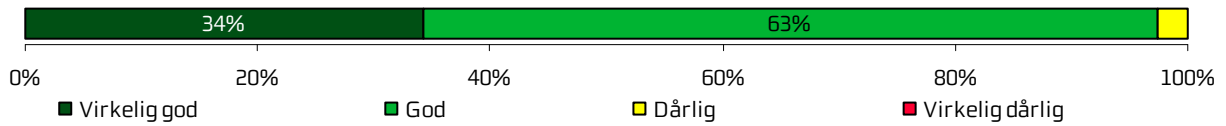
Modtaget skriftlig information (n=33)



Vurdering af skriftlig information (n=26)



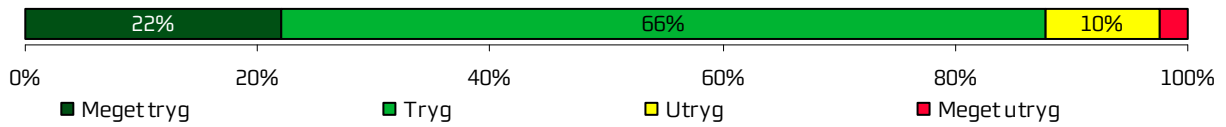
Vurdering af mundtlig information (n=38)



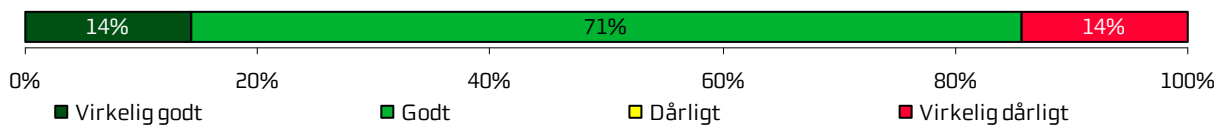
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		79 %	-	99 % *	58 % *	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	96 %	100 %	89 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

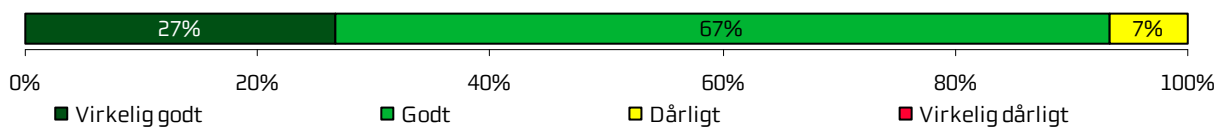
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=41)



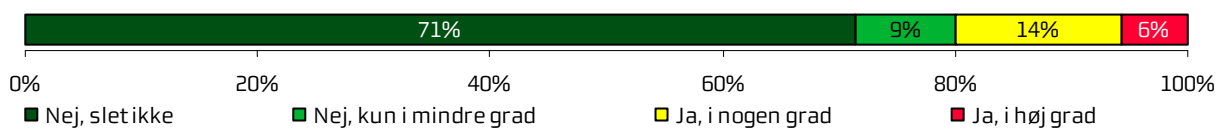
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=7)



Orientering af praktiserende læge (n=15)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=35)

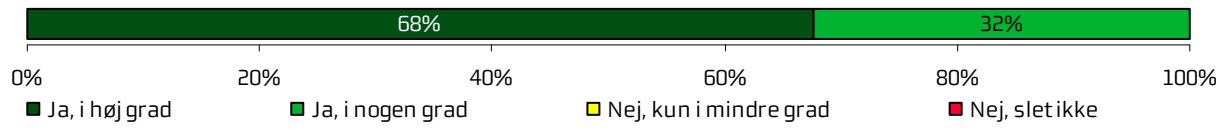




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		88 %	97 %	100 % *	86 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		86 %	100 %	100 %	80 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	95 %	100 %	69 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		80 %	92 %	95 % *	49 % *	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=37)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	96 %	100 %	90 % *	97 %



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	Samlet indtryk
1	Jeg savnede vinduer i lokalet. Det med kælderens er ikke særlig smart for mennesker, der er utrygge ved deres sygdom. Så burde der have været dagslys.	Det kan jeg ikke vurdere
3	Den gode mad man får, når det er overstået. Ret så skønt, når man har fastet så længe.	Godt
5	Jeg blev efter undersøgelse henvist til andet sygehus. Efter besøget der, blev papirer sendt videre til ambulatoriet om en ny undersøgelse. Den har jeg måttet rykke for [flere] gange og har først nu [flere] uger efter, fået en undersøgelsesdato. Det vil sige at jeg kommer til at vente [mange] uger. Da jeg rykkede [bestemt] gang, var der INGEN, der have reageret på det brev, der var sendt fra andet hospital. Jeg var altså ikke længere end den dag, jeg blev udskrevet fra andet hospital. Hvor fejlen er ved jeg ikke, men den er grunden til de to krydser i dårlig.	Dårligt
7	En meget "fornem" behandling af et kvalificeret personale.	Virkelig godt
8	Jeg synes, at det hele fungerede godt, og alle virkede til af have tid til at hjælpe og svare på spørgsmål.	Virkelig godt
10	Jeg er af afdelingen henvist til sygehuset, men dem har jeg stadig ikke hørt fra.	Dårligt
11	Det bedste, synes jeg, er de skriftlige orienteringer, da jeg ikke husker godt.	Godt
13	Glad og positivt personale.	Virkelig godt
14	Alle havde god situationsfornemmelse og var "nede på jorden" - havde fornemmelse af nærvær. Dog skulle sygeplejersken, som viste min kone, hvor hun skulle trykke og hvor hårdt [i tilfælde af komplikationer] prøve, hvor ondt det gør at blive trykket. Jeg havde på flere måder et bedre indtryk af det ene end det andet sygehus.	Godt
15	Det var utroligt positivt, at sygeplejerske NN var med hele vejen både i laboratoriet og ambulatoriet. Læge NN har været en yderst kompetent og behagelig person. Han forstår virkelig at være en kontaktlæge på en helt enestående måde - tak for det.	Godt
17	Normalt opfatter jeg gebrokket tale nogenlunde, men havde problemer overfor tre [] læger.	Godt






**Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest**

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	Samlet indtryk
1	Jeg har haft utallige bryst smerter, så jeg håbede, man kunne finde en årsag, så selv om der tilsyneladende ikke er noget, så kommer smerterne alligevel.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Fik medsendt papirer om frit sygehusvalg, da ventetidsgaranti ikke var overholdt.	Dårligt
15	Ja, der var ikke nævnt i indkaldelsen, at jeg skulle være fastende.	Godt
17	Der har ikke været informeret om ventetider, men ventetiden har været kort relativt og har egentlig ikke krævet orientering herom.	Godt

## Hjerteremedicinsk Laboratorium, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjerteremedicinsk Laboratorium, Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Ja, man kan godt mærke, der er skåret i personalet, så I burde ikke tage flere patienter ind, end I har kapacitet til. Så desværre vil ventetiden blive længere. Husk, I er ikke robotter, men ganske almindelige mennesker.	Det kan jeg ikke vurdere
	8	Jeg fik en god modtagelse. Jeg fik at vide med det samme, hvad der skulle ske i løbet af dagen. Jeg fik også information om parkering og fik udleveret en p-billet	Virkelig godt
	12	Mødt med velkommen. Budt på kaffe, saft, vand.	Godt
	13	En meget god og venlig modtagelse og fin information.	Virkelig godt
	17	Der blev taget hånd om mig med det samme.	Godt



**Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest**

**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	Håndtering af fejl
5	<p>Da det ikke var muligt at ramme åren i venstre side [], måtte man på "lejet" gøre klar til at stikke i modsatte side. Det kunne man have gjort klar fra start, da der også sidste gang var problemer. Jeg tænker på hygiejne!! Men en fejl kan det måske ikke kaldes.</p>	Intet svar
16	<p>Smerter i forbindelse med KAG-undersøgelse.</p>	Dårligt




## Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning	Samlet indtryk
1	Resultatet af undersøgelsen svarede til, hvad jeg havde forventet, men jeg kan ikke forstå, hvad I finder i en undersøgelse, der ikke kan findes i den anden. Jeg har ikke modtaget nogen skriftlig information.	Det kan jeg ikke vurdere
2	De fleste er søde, venlige og effektive!	Virkelig godt
4	Ingen fejl.	Virkelig godt
6	Den læge, der lavede undersøgelsen, startede inden jeg var bedøvet (kranspulsåre). Blev dårlig. Fremover er det andet sygehus, der skal varetage min sygdom. Fik den lavet uden smerter overhovedet. Mærkede ikke engang bedøvelsen.	Virkelig dårligt
8	Jeg skulle ligge og hvile ca. en halv time, for at bringe min puls ned inden undersøgelsen. Jeg kom til at ligge i ca. halvanden time.	Virkelig godt
11	Jeg blev indlagt på en anden sengeafdeling på grund af pladmangel. Det var besværligt for personalet, men jeg blev venligt modtaget også der.	Godt
13	Jeg var så uheldig at skulle af sted flere gange, da de første par gange gik scannerne i stykker, men fik hver gang en meget fin behandling.	Virkelig godt
14	Første undersøgelsestid udsat pga. akutpatienter. Blev sendt hjem igen.	Godt

**Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning, Medicinsk Afdeling (Herning-Ringkøbing), Hospitalsenheden Vest**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Alt i alt tilfredsstillende.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Kunne ønske besked fra ambulatoriet. I stedet for gennem den læge, der har sendt mig. Ventetiden er lang.	Godt
	13	Fin behandling under hele forløbet.	Virkelig godt