

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hjertemedicinsk ambulatorium Herning

Medicinsk afdeling

Hospitalsenheden Vest

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	272
Afsnittets svarprocent:	68%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

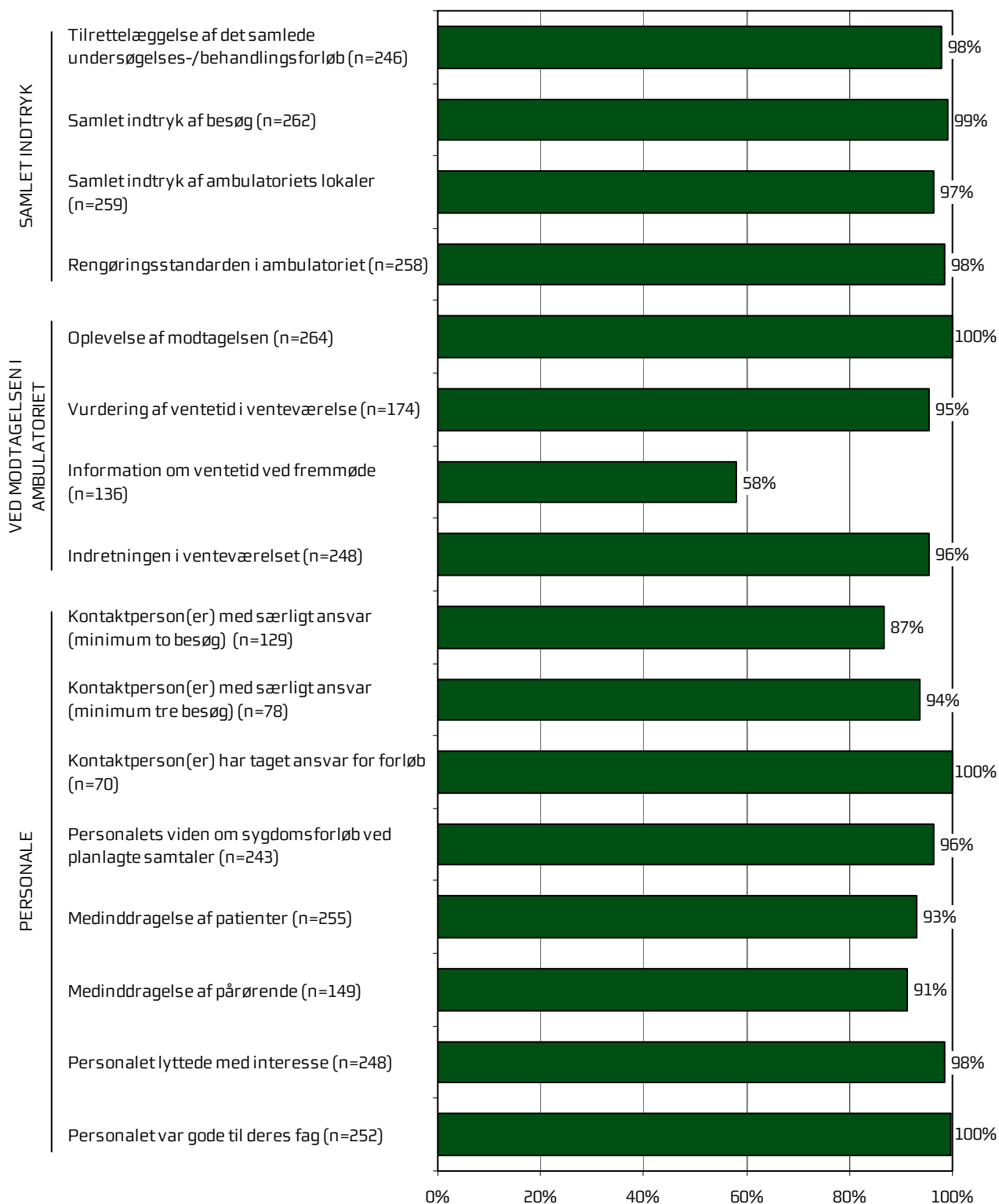
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

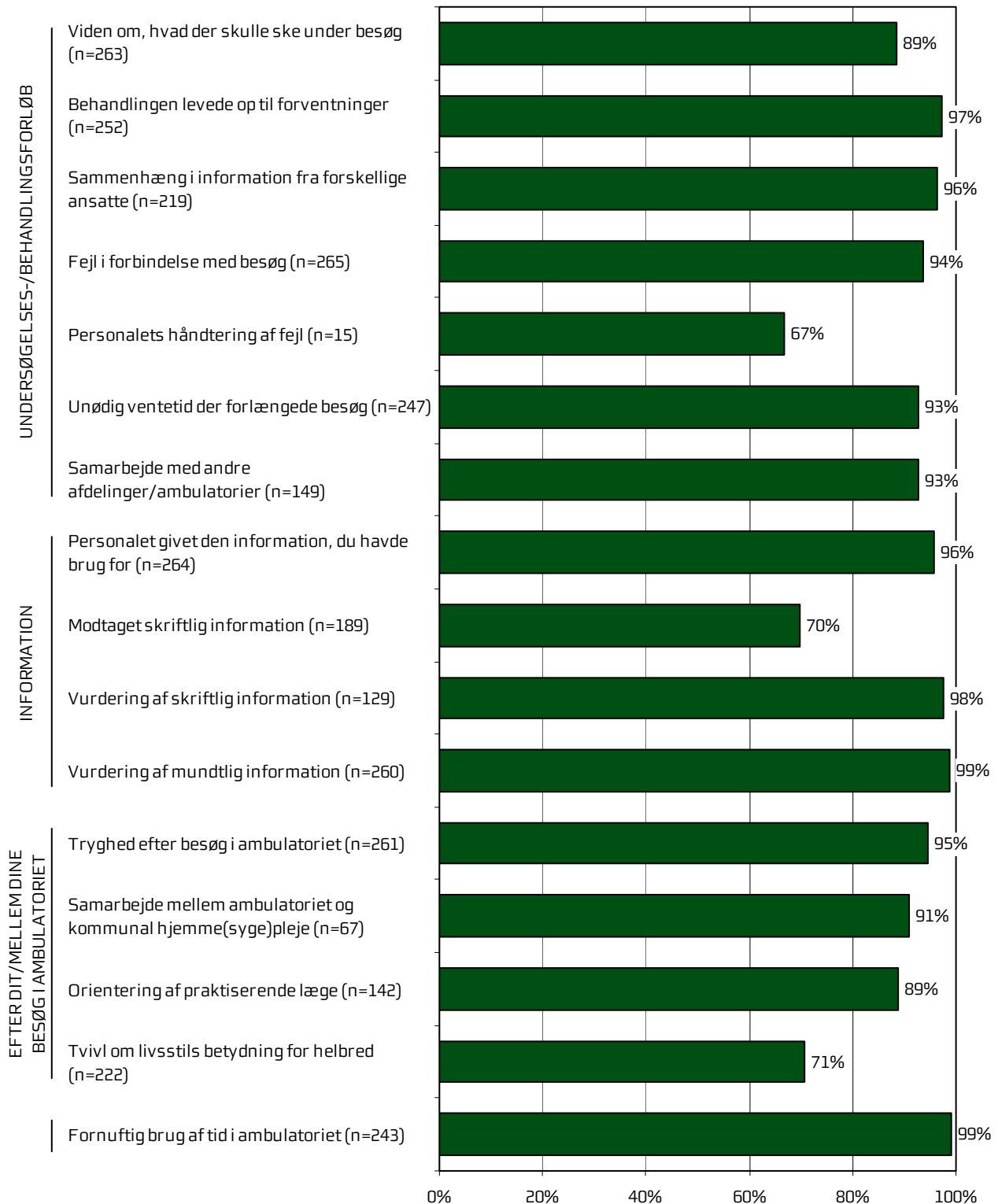
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Hjertemedicinsk Ambulatorium Herning

2010-tallet er for: Hjernteambulatoriet, Herning, Hjertemedicinsk Laboratorium, Herning

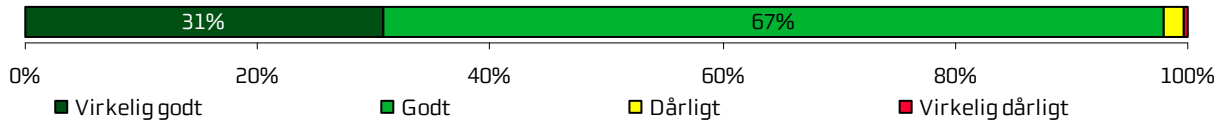
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

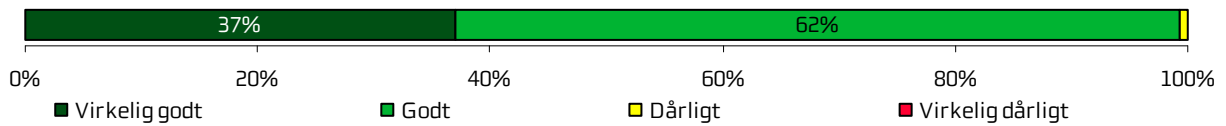
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=246)



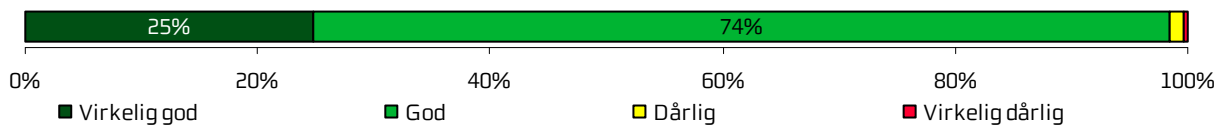
Samlet indtryk af besøg (n=262)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=259)



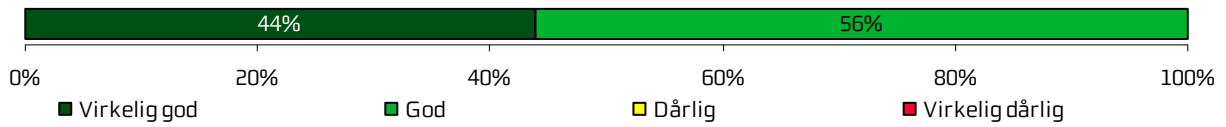
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=258)



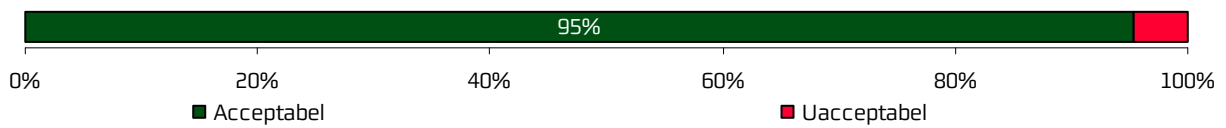
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	97 %	96 %	99 %	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	98 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	98 %	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	100 % *	96 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

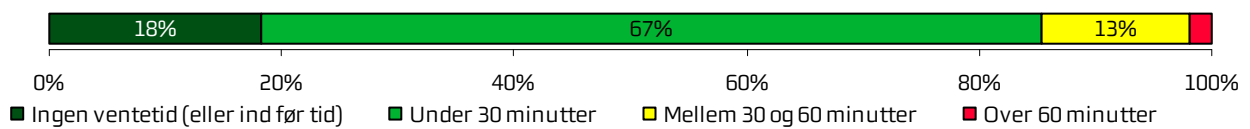
Oplevelse af modtagelsen (n=264)



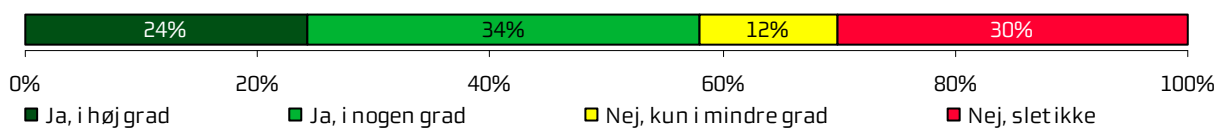
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=174)



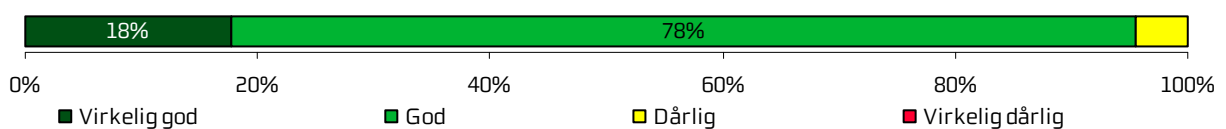
Længde af ventetid i venteværelse (n=164)



Information om ventetid ved fremmøde (n=136)



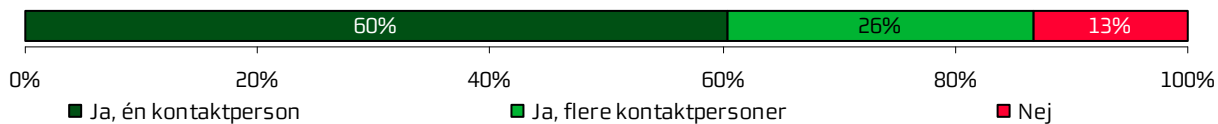
Indretningen i venteværelset (n=248)



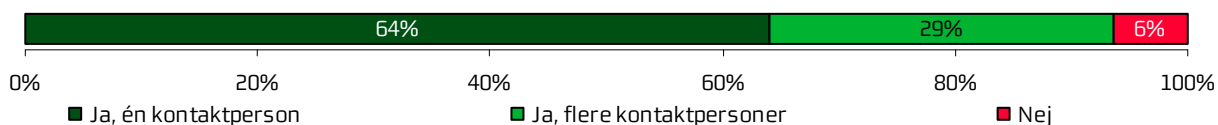
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 %	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	97 %	95 %	100 % *	88 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	58 %	50 %	52 %	61 %	22 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96 %	98 %	96 %	99 % *	73 % *	90 % *

Personale

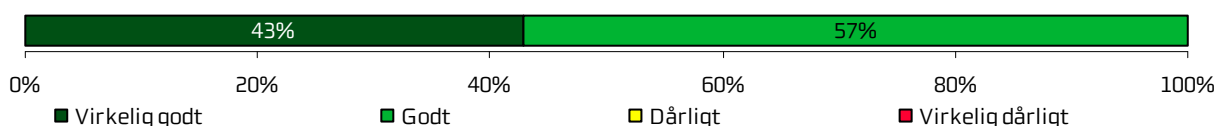
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=129)



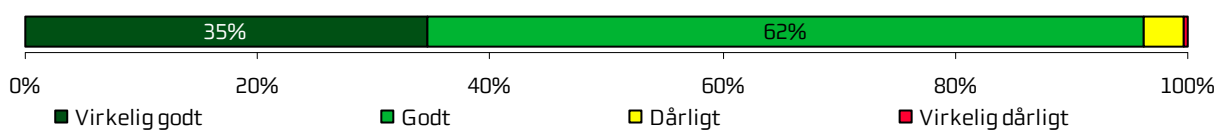
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=78)



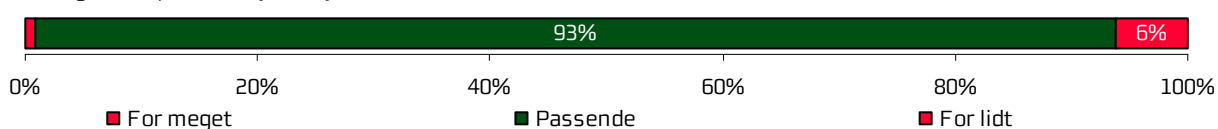
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=70)



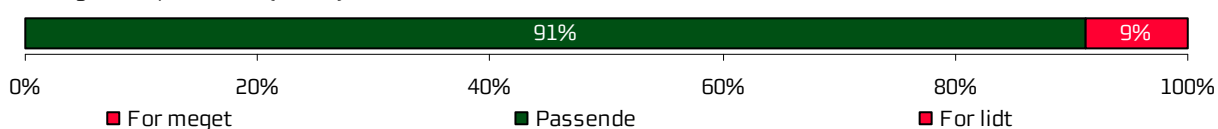
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=243)



Medinddragelse af patienter (n=255)



Medinddragelse af pårørende (n=149)



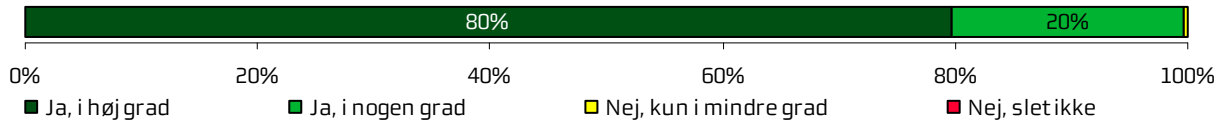
Personalet lyttede med interesse (n=248)



	2012	2011	2010	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)	87 %	82 %	91 %	94 % *	62 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	94 %	82 %	86 %	98 %	70 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	97 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	94 %	96 %	100 % *	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	95 %	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	90 %	91 %	95 %	80 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	97 %	96 %	100 % *	91 % *	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=252)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	98 %	100 %	100 %	93 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=263)



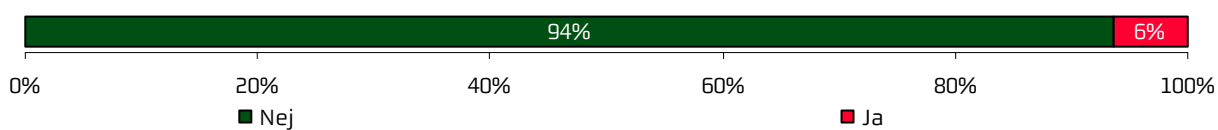
Behandlingen levede op til forventninger (n=252)



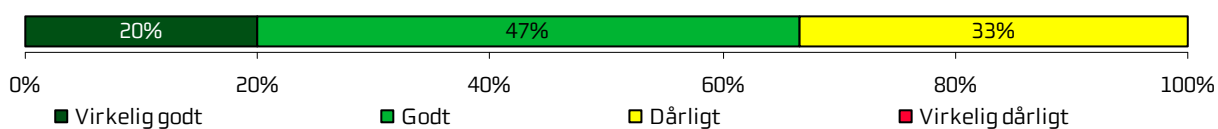
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=219)



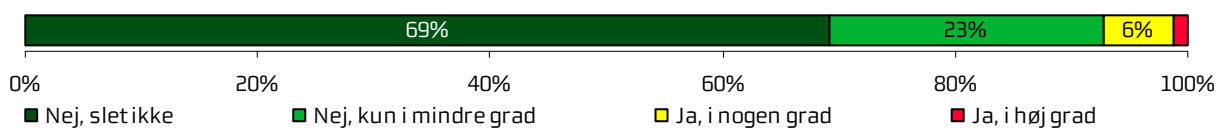
Fejl i forbindelse med besøg (n=265)



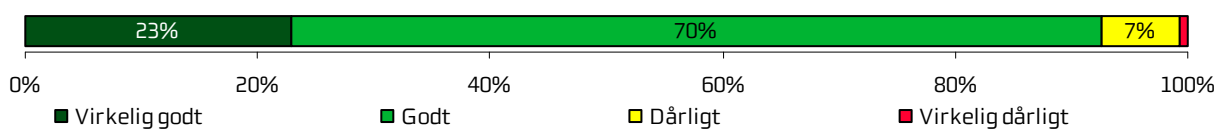
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=247)



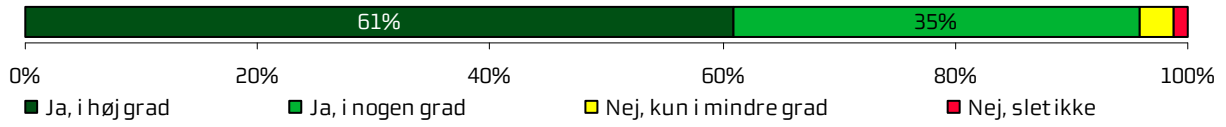
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=149)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	89 %	92 %	98 % *	80 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	97 %	97 %	99 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	96 %	99 % *	90 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	93 %	98 % *	86 % *	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	75 %	74 %	90 %	56 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	92 %	90 %	97 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	94 %	99 % *	86 %	93 % *

Information

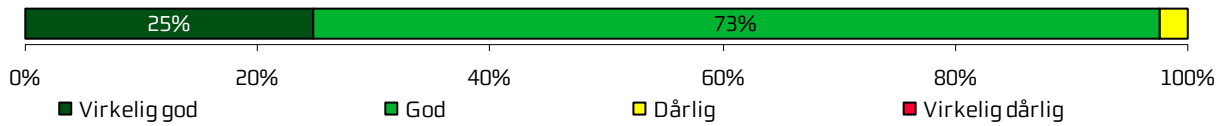
Personalet givet den information, du havde brug for (n=264)



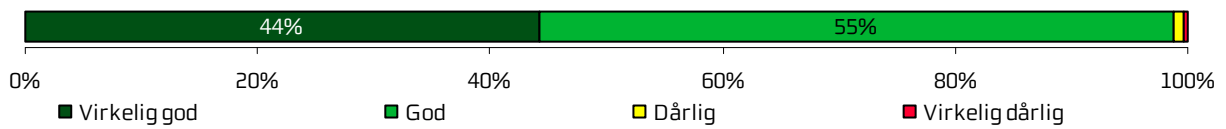
Modtaget skriftlig information (n=189)



Vurdering af skriftlig information (n=129)



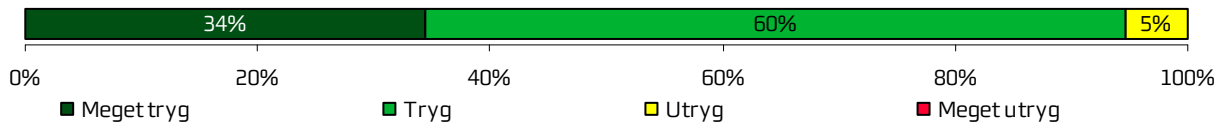
Vurdering af mundtlig information (n=260)



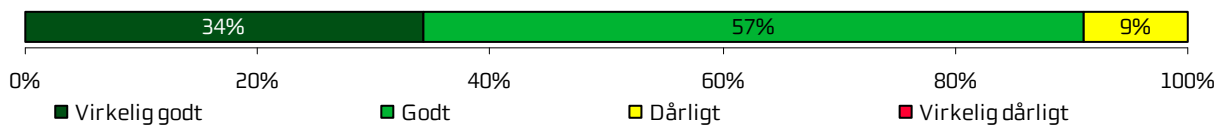
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	94 %	-	99 % *	81 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	70 %	71 %	71 %	91 % *	39 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	96 % *	97 %	100 %	87 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

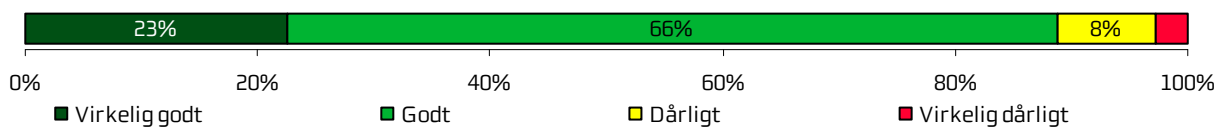
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=261)



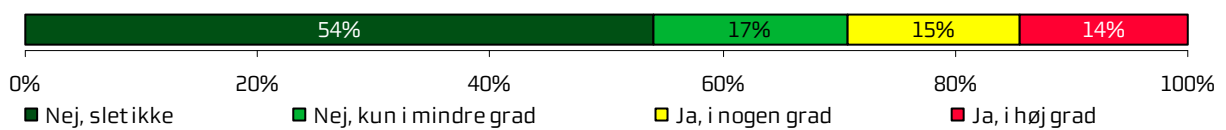
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=67)



Orientering af praktiserende læge (n=142)



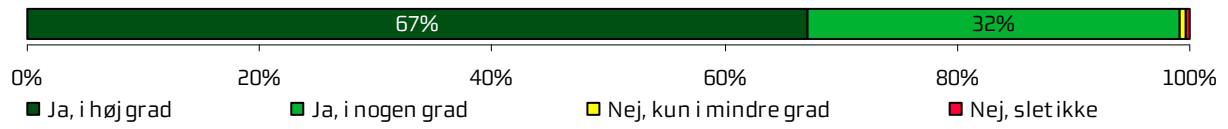
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=222)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	94 %	95 %	98 % *	90 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	94 %	93 %	99 % *	86 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	91 %	92 %	99 % *	72 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	68 %	72 %	82 % *	63 %	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=243)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 %	92 % *	96 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.







Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	5
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	5
Pleje	3
Relationer til personale	6
Ventetid	2

Hjertemedicinsk ambulatorium Herning

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	Modtagelsen
3	Alle har hele tiden udvist imødekommenhed og hjælpsomhed.	Virkelig god
5	Nej = OK.	Virkelig god
6	Jeg så gerne, at man kunne hjælpe patienten op fra scanneren, da man godt kan være lidt hjælpeløs, når man skal rejse sig.	God
10	God og professionel.	God
12	Sød og venlig sygeplejerske.	God
15	Jeg er godt tilfreds.	Uoplyst
17	Jeg havde hjertestop og husker ingenting.	Uoplyst
20	Det er ikke tydeligt, hvor man lige skal henvende sig.	God
21	Husker det ikke.	Uoplyst
25	Positivt, at man bliver tilbudt kaffe/the/vand (så vidt jeg husker).	God
26	Jeg har svært ved at bedømme skemaet, da jeg ikke har nogen forventning til behandlingen.	God
27	Jeg var til undersøgelse i [efteråret], så jeg synes ikke, jeg kan besvare spørgsmålet nu, da der er gået så lang tid.	God
34	Det er efterhånden [flere] år siden, så man husker jo ikke alt.	God
40	Efter undersøgelse [flere] gange i efteråret på Hjertemedicinsk Ambulatorium, kan jeg sige, at der er en særdeles venlig og kompetent modtagelse. God oplevelse fra start!!	Virkelig god
41	Venlige mennesker og kaffe/morgenmad til de, der ønskede det. Sødt [andet personale]. Venlige sygeplejersker og god atmosfære.	Virkelig god
42	Jeg blev akut indlagt om natten med en formodet blodprop, hvilket det ikke var (kun kransåreforsnævninger, som så behandles medicinsk).	God
44	Alle var imødekommende, venlige, effektive. Tak for det.	Virkelig god
48	Det, at jeg blev mødt med smil, hjælp for mit vedkommende på nerverne ved mit besøg/undersøgelse.	Virkelig god
49	Kom tyve minutter før tid. Gik gangen igennem for at finde modtagelsen. Så ikke skiltet med venterum, før vi næsten løb ind i det, fordi vi kiggede på alle de andre skilte. Følgelinje som på andre sygehuse vil være en god ting.	Uoplyst
52	Det var fint, rart at møde kendte ansigter :)	Virkelig god
53	En lille smule overfladisk måske!!!	God
61	Ikke andet, end at jeg synes som ovenstående, at jeg blev taget virkelig godt imod.	Virkelig god
62	Hurtig, ok kompetent ekspedition.	God
63	Lægen ville skrive til mig. Har ikke fået noget indtil nu.	Virkelig god
64	Oplyser ikke om mulighederne for kørselsopgørelse! (mundtlig).	God
65	Stor ros til både et andet hospital og Holstebro.	Virkelig god

- | | | |
|--|--|--------------|
|  71 | Jeg følte mig meget velkommen, ligesom at jeg fik en virkelig god hjælp. | Virkelig god |
|  73 | Virker perfekt. | God |
|  74 | Positivt. | Virkelig god |
|  75 | En god og positiv modtagelse. | Virkelig god |
|  76 | Det hele er ok. | Virkelig god |
|  80 | Utrolig venlig og imødekommende. | Virkelig god |

Hjerteremedicinsk ambulatorium Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hjerteremedicinsk ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
9	Egen læge måtte HENVISE TO GANGE for at få tid til kontrol af resultat.	Uoplyst
11	Den seng, jeg fik anvist, havde tydeligvis været brugt af en anden, uden at sengetøjet var blevet skiftet. Der var blod i sengen fra en tidligere patient, der var dog lagt en engangsble henover. Jeg fik ikke gjort opmærksom på det, da jeg ikke følte tryghed ved den sygeplejerske, der anviste mig sengen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	Dårlig kommunikation mellem [to hospitaler] vedrørende bestilling af KEG.	Godt
23	Den udleverede hjerterytmemåler, som jeg skulle bære i et døgn, havde kun batteri til fem-seks timers forbrug. Hvilket bevirkede, at jeg måtte have et nyt forløb med en ny fridag fra arbejde samt en kørsel på [over 100] kilometer.	Dårligt
24	Lægen kunne ikke tolke mine laboratorieværdier og kunne ikke bruge referencerne og målværdier for behandling.	Dårligt
26	Medicinering er meget mangelfuld. Der var forskellige indstillinger.	Dårligt
29	Knude på sonden.	Dårligt
31	Manglende kommunikation mellem to afdelinger. Konkret videregivelse af aktuelle informationer fra en afdeling til en anden, sådan at den sidste undersøgelse ikke kunne gennemføres optimalt.	Godt
43	Fejl i blodprøve. Var til blodprøvetagning tre gange den aktuelle dag.	Godt
50	Ja, blev kaldt ind, men det var forkert. Ja, det tog alt for lang tid, fire en halv time. [].	Virkelig godt
55	Jeg startede hos én læge, men så kom en anden og ville have lokalet, og så kom den nye læge og overtog lokalet og undersøgelsen af mig, og så kunne vi begynde forfra.	Godt
56	Jeg følte, at der ikke blev givet tilstrækkelig information videre til næste, der skulle i gang med mig. Ligeledes følte jeg en forvirring i forløbet, og at man havde for travlt og var presset af tiden.	Virkelig godt
58	Jeg blev sendt videre til andet sygehus til undersøgelse [].	Uoplyst
60	Læge glemte at sende henvisning til en anden afdeling.	Godt
61	Fik tilsendt forkerte datoer.	Godt
68	Ingen.	Uoplyst
69	Jeg var meget nervøs første gang, da det var sygeplejersken, der skulle kontrollere min pacemaker. Det plejer at være en læge.	Uoplyst
78	Glemte at bestille tid til blodprøver.	Virkelig godt
79	Var indkaldt til scanning af hjerte og fik pulsmåler med hjem. Fik med det samme besked på, at scanning var okay. Blev sammen med skriftlig besvarelse af pulsmåler (ok) kaldt ind til scanning igen.	Uoplyst

Hjertemedicinsk ambulatorium Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	Samlet indtryk
3	Når det nu skulle vise sig at være nødvendigt, er det meget betryggende at konstatere, at alt har virket meget effektivt og professionelt.	Virkelig godt
4	Måske om der kunne være gjort andet. Noget kunne måske være udløst af angst, kan jeg se nu.	Virkelig godt
5	Nej. Alt er ok.	Virkelig godt
7	Har en sjælden diagnose, hvorfor lægen, der udførte undersøgelsen, havde mange spørgsmål om min, for hende, ukendte sygdom.	Virkelig godt
11	Der er utrolig lange transportgange fra ambulatoriet til undersøgelses stuerne.	Godt
12	Blev undersøgt af [] læge NN. Var lidt vanskelig at forstå alt, men lægen virkede meget kompetent.	Godt
19	Nej.	Godt
20	Når man skal have båndoptager på, så skal man sidde i venteværelse i lang tid. Og når man så kommer ind, bruger en sygeplejerske alt for lang tid på at sætte båndoptageren på og forklare. Det ville også være fint, hvis det var første gang, men femte gang må det gerne gå lidt hurtigere. Eller eventuelt få den tilsendt og så have en manual til, hvor "elektronerne" skal sidde på kroppen.	Godt
22	Jeg var indlagt med hjerte[problemer]. Mit hjerte begyndte pludselig selv at slå normalt, uden jeg selv rigtig bemærkede det. Der kom [nogle] personaler løbende i fuld fart. Efterfølgende sagde en læge, at jeg i hvert fald ikke fik lov at gå hjem nu, da mit hjerte havde lavet en meget farlig og unormal rytme, da det faldt tilbage til normal, og det skulle de have undersøgt. Så gik hun, og så ligger man der far til [flere børn] og forbereder sig på det værste. Det fremkaldte en masse angst, som man måske kunne undgå ved at gå lidt mere på listesko. Det samme lige inden jeg blev udskrevet dagen efter, siger en læge, at det er lidt unormalt, at en ung mand for så høj hjerterytme. Det mangler jeg stadig svar på, om er unormalt. Hjertet er nok et af de steder, vi er mest bange for [bliver ramt af] sygdomme. Derfor er jeres kommunikation med os, der ikke aner, hvad unormalt er, meget vigtig.	Godt
24	Mit ambulante forløb var hjerterehabilitering, hvor det var helt i top. Den lægelige [kontakt] der [var] ved de direkte lægekontakter var for ringe.	Godt
26	Det er meget, meget mekanisk. Mangler nærvær fra behandlerne.	Godt
30	Har været på ambulatoriet [flere gange] og har ALDRIG mødt en læge, der var til at forstå. Det er jeg ked af. Har svært ved at tale med [] læger, trods det at de er venlige og søde.	Virkelig godt
37	Nej.	Virkelig godt
39	Blev indlagt på et sygehus, overført til Herning dagen efter. Pga. pinsen blev egentlig undersøgelse først foretaget [nogle dage efter]. Efterfølgende operation skete samme dag på et tredje sygehus. Udskrevet tre dage efter. Et hændelsesforløb der har været meget, meget positivt på alle tre sygehuse.	Virkelig godt
40	Når jeg svarer i høj grad, er det fordi, jeg følte mig godt orienteret om behandlingsforløbet, både ved tilsendte patientinformation og info fra personale.	Virkelig godt
41	Grundig forklaring på mine spørgsmål. Det har været en enorm motivation for at gå ned i vægt []. Formen er dermed også bedre, og det, håber jeg, har indflydelse, så jeg ikke behøver så meget medicin.	Virkelig godt
42	Jeg oplevede at få to indkaldelser til samme undersøgelse, hvilket blev klaret pr. telefon.	Godt
46	Da besøget/besøgene har drejet sig om et medicinforsøgsprojekt, er det måske lidt atypisk.	Virkelig godt

✎	<p>47 Det kan undre, at NN skriver i min journal [i foråret], at mit blodtryk nok skyldes "white coat type". Da jeg selv målte og kunne mærke forhøjet blodtryk på egen krop [tidligere på foråret], ja der var der ikke en læge til stede. Efterfølgende henviser anden NN også til bemærkningen. Det er for mig som om, at diagnosen var stillet, inden jeg mødte op til undersøgelse hos dem. Da jeg var til undersøgelse, målte sygeplejersken mit blodtryk én gang. Hvis hun havde gjort det tre gange og så taget snittet, så var det nok blevet lavere. Men man måler mit blodtryk, som så er for højt. Her er det så ok at tale om "white coat typen". Men hvis hun havde taget det tre gange, så var det sikkert faldet.</p>	Godt
✎	<p>50 For lang tid. [Flere timer].</p>	Uoplyst
✎	<p>51 Venligt og kompetent personale.</p>	Godt
✎	<p>52 Kunne måske ønske, at der var mere samarbejde med et andet sygehus.</p>	Godt
✎	<p>54 Lægen [var svær at forstå], og [anden medarbejder] var ikke enig med lægen i metoden, som lægen kaldte gammeldags/utidssvarende.</p>	Uoplyst
✎	<p>56 Jeg fik indtryk af, at personalet (ikke lægerne!) gjorde, hvad det kunne, for at jeg kunne få en god og fornuftig oplevelse af besøget og dets formål.</p>	Godt
✎	<p>57 De kan deres kram.</p>	Virkelig godt
✎	<p>58 Flot undersøgelse. Skulle bekræftes på andet sygehus.</p>	Godt
✎	<p>62 Kompetent, veluddannet og venligt personale. God tid til samtale uanset hvor travlt der er.</p>	Virkelig godt
✎	<p>66 Yderst professionel læge NN, jeg var inde ved.</p>	Virkelig godt
✎	<p>67 Det har hele vejen igennem virket meget kompetent.</p>	Virkelig godt
✎	<p>74 Lægen og [andet personale] var i rigtig godt humør og havde humor. Det var en god oplevelse.</p>	Virkelig godt
✎	<p>79 Jeg kontakter afdelingen pr. telefon angående indkaldelse igen. Jeg føler mig lidt "i vejen", da jeg ringer. Det havde hun bestemt ingen mulighed for at vurdere. Jeg spørger så, om hun måske har mulighed for at kontakte en anden fra personalet, som kan vurdere det. Det gør hun så åbenbart. En time efter ringer en læge tilbage og takker for, at jeg var "vågen", da det selvfølgelig var en fejl.</p>	Godt

Hjerteremedicinsk ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Hjerteremedicinsk ambulatorium Herning	Samlet indtryk
3	Helt igennem en perfekt, dygtigt fremført og udvist holdning og informering fra personalets side. :-)	Virkelig godt
5	Nej, [derfor var det] OK.	Virkelig godt
9	Ventetiden MELLEMLIGT var lidt for lang.	Godt
10	Gjorde meget ud af samtalen, således at det blev forståeligt.	Godt
22	I et brev, jeg fik som indkaldelse til undersøgelse, stod der, at mine bandede optagelser ikke viste noget, dog er der en del uro. Igen, er det så farlig uro eller?????	Godt
24	Plejepersonalet og fysioterapien er det klart bærende i hjerterehabiliteringen og god.	Godt
32	Jeg synes ikke, jeg fik uddybende forklaring på fremtidsprognosen og har derfor bedt om en kopi. Den er endnu ikke kommet efter ca. 14 dage.	Godt
42	Nej.	Godt
44	Det er nemmest at forstå det mundtligt.	Virkelig godt
45	Havde en rigtig god dialog med læge NN.	Virkelig godt
66	Ville gerne have haft det hele på skrift.	Virkelig godt
67	Den skriftlige information i forbindelse med hjerterehabilitering trænger til at blive revideret. Der stod f. eks., at alle ville blive tilbudt scanning. Det holdt ikke.	Virkelig godt
70	På et tidspunkt under undersøgelsen tog lægen mig med på en gåtur op og ned af en trappe. Da vi kom tilbage til undersøgelseslokalet, bad han mig om at åbne munden. Jeg var meget forvirret, over hvorfor jeg skulle det. Pludselig sprayede han mig i munden. Bagefter spurgte han, om jeg havde det bedre efter at have fået mundhulespray. Men det var jeg alt for overrasket og forvirret til at vurdere. Jeg manglede information om gåturen og om mundsprayen, så jeg havde været forberedt på, hvad der skulle ske.	Godt
73	Nogenlunde til god.	Godt
74	Perfekt.	Virkelig godt
76	Det har jeg ikke, og det var i orden.	Virkelig godt
77	Den skriftlige indkaldelse til de to undersøgelser, som kom sammen, gav mig ikke en samlet forståelse for, hvad man "ville stille op med mig".	Virkelig godt
80	For meget tekst i informationsbrevet. Ender med, at man kun skummer teksten.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Har kun været til en undersøgelse og forventer at blive indkaldt igen.	Uoplyst
2	Jeg skulle have en ny recept hos egen læge samt kontrol efter en måned. Da jeg kom til egen læge, var han ikke informeret om forløbet og måtte selv hente oplysningerne fra sygehuset!	Godt
9	Smertestillende medicin, MORFIN, kan virke hæmmende for koncentrationen. BURDE INFORMERES!	Godt
10	Jeg mener ikke, at der blev spurgt til ovenstående, så vidt jeg husker.	Godt
16	Jeg havde forventet, at vi skulle snakke en del livsstil, men det kom ikke på tale. Heller ikke, selvom jeg selv kom ind på emnet.	Godt
18	- Ren mekanisk påsætning af elektroder. INTET andet. - INGEN spørgsmål til helbred, symptomer eller andet. - Måske er det daglig læges ansvar eller hvad? Det er jo trods alt et sygehus.	Dårligt
33	Vi havde ikke brug for hjemmesygeplejerske, da det var en ny pacemaker, og det var [ikke første] gang.	Virkelig godt
35	Jeg modtog [i 2012] trombolysebehandling på én afdeling og fik ændret min medicin. Det kunne måske være rart, hvis jeg fra anden afdeling blev orienteret, om dette har betydning for min fremtidige helbredssituation, kontrolbesøg og lignende.	Virkelig godt
45	Da jeg blev udskrevet, fik jeg at vide, at jeg ikke måtte belaste hjertet. Efterfølgende til kontrol fik jeg at vide, at det ikke er nogen restriktioner. Det opfatter jeg lidt modstridende.	Virkelig godt
49	Vi drøftede slet ikke.	Virkelig godt
73	Intet besøg fra kommunen. Det forstod jeg, at jeg skulle have.	Godt
76	Nej, fordi jeg tror på, at læger og personale gør det bedste for patienterne.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk ambulatorium Herning	Samlet indtryk
3	Bygninger og lokaler er da ældre, men virker pæne og rene. Man kan selvfølgelig altid, for egne og ikke mindst det dygtige og venlige personale, ønske sig nye og flotte lokaler. Også her må naturligvis prioriteres.	Virkelig godt
5	Utroligt veloplagt og sødt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
8	[] Det er konsultationstider OP til, som jeg klager over. Disse tider blev ændret otte gange i mit tilfælde, og det betød, at andre aftaler i sundhedsvæsnet blev ødelagt også, og det er jeg skuffet over.	Godt
9	Forplejning er god og tilpasset patienten. Personalet er generelt meget venlige og høflige. [Pleje]	Godt
10	Lagde ikke mærke til det.	Godt
11	Selve lokalerne er der ikke noget i vejen med, men at blive anvist en "brugt" seng højner ikke oplevelsen. [Fysiske rammer]	Godt
13	Jeg følte tryk før og under hele undersøgelsen, og efter pga. rigtig god information. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
16	Da jeg skulle til [test], kom der en praktikant ind. Jeg blev så præsenteret for vedkommende og blev spurgt, om det var i orden, at vedkommende deltog. Det syntes jeg egentlig ikke, men det var svært at sige nej, når vedkommende allerede stod der. Det ville være godt, hvis man blev spurgt på forhånd.	Godt
19	Nej.	Godt
24	Opkvalificer den lægelige kontakt i et ambulat forløb. Fasthold hjerterehabilitering hos sygeplejerske/fysioterapeut. Væsentligt at få et normalt funktionsniveau efter debut af hjertesygdom. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
28	Ja, de gjorde det godt.	Godt
30	Personale kom ud og informerede om ventetid til den enkelte patient. Det kunne jeg rigtig godt lide. Og en fra personalet gik rundt og talte med patienterne og tilbød kaffe og te. Det var MEGET positivt. [Kommunikation og information, Ventetid]	Virkelig godt
34	Der kan jo være sket med indtretning af venteværelser m.m. inden for de sidste otte år.	Godt
35	Jeg er glad for den meget hurtige tilbagemelding fra ambulatoriet, når/hvis der pludselig opstår uventede problemer med helbredet. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
36	Problemet er ventetiden. Når man er tilsagt til et klokkeslæt, så bør ventetiden være minimal. [Ventetid]	Godt
38	Den læge, der udskrev mig, var kort for hovedet. En tablet, jeg fik, skulle jeg holde med med det samme. Men det var jer, der havde givet mig den. Og jeg skulle holde op med at ryge med det samme, men jeg har aldrig røget, og ingen i familien gør det. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
40	Alt i alt en positiv oplevelse. Et venligt og kompetent personale både ved fysisk og telefonisk kontakt til afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

✎	42 Omkring mine undersøgelser i Herning synes jeg, at det var rart/trygt, at det var samme sygeplejerske, jeg havde omkring mig både hele dagen og begge gange, jeg var der. [Kontaktperson]	Godt
✎	44 Mere hygge i undersøgelsesrum ville ikke skade. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	48 Der var en positiv indstilling på mit besøg, hvilket gør, at jeg som person slapper mere af med situationen. Fortsæt den stil, for I gør det til en god ting at komme hos Jer! [Relationer til personale]	Godt
✎	50 Én læge var svær at forstå. Alle sygeplejersker var rigtigt søde og hjælpsomme. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Uoplyst
✎	55 En klar lokalefordeling, så personalet er klar over, hvor de skal være. [Fysiske rammer]	Godt
✎	56 Det var læge NN, der undersøgte og orienterede mig under besøget og om, hvad der videre skulle ske. Jeg er ikke spor i tvivl om hans gode kvalifikationer, men han var svær at forstå, og det var meget uheldigt. [] Det kan ikke være mere uheldigt for læge og patient, når der er vigtige ting, der ikke må være tvivl om. Ligeledes må jeg fortælle, at omtalte læge var så optaget af at gabe højlydt hele tiden, som havde han ikke sovet i en uge. Et gab er svært at holde tilbage, men når det var så mange og så voldsomt, så er det under al kritik, at han overhovedet var på arbejde. Hans gab og min irritation var bestemt medvirkende til, at jeg sikkert ikke kunne koncentrere mig så meget, at jeg fik al informationen med hjem! [Kommunikation og information]	Godt
✎	57 De er meget obs. på patienterne.	Virkelig godt
✎	59 I mit kortvarige ophold i forbindelse med, at jeg fik en pacemaker indopereret, oplevede jeg kun venlige, men travle mennesker overalt. Derfor stor tak for god behandling til alle. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
✎	62 Jeg synes generelt, at der gøres et rigtigt godt stykke arbejde, som vi patienter bør være meget taknemmelige for.	Virkelig godt
✎	70 Jeg er ikke færdigbehandlet i de andre afdelinger.	Godt
✎	71 Jeg har fået at vide, hvad der er galt med mig, så det er jeg meget taknemmelig for. En glad patient. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	72 Der mangler et venteværelse. Var henvist til at sidde på gangen. [Fysiske rammer]	Godt
✎	73 Jeg føler, at der bliver taget hånd om mig.	Godt
✎	76 Jeg synes, det er særligt godt, når man er tørstig, og man kan tage et glas vand eller sodavand eller kop kaffe. Som patient har jeg et godt indtryk af ambulatoriets lokaler. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	80 Virkede til at samarbejdet i mellem de forskellige personalegrupper var hyggeligt, humoristisk, godt og ligefremt. Dejligt at opleve. God atmosfære. [Relationer til personale]	Virkelig godt

