

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg

Diagnostisk Center

Hospitalsenhed Midt

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	250
Besvarelser fra afsnittets patienter:	158
Afsnittets svarprocent:	63%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

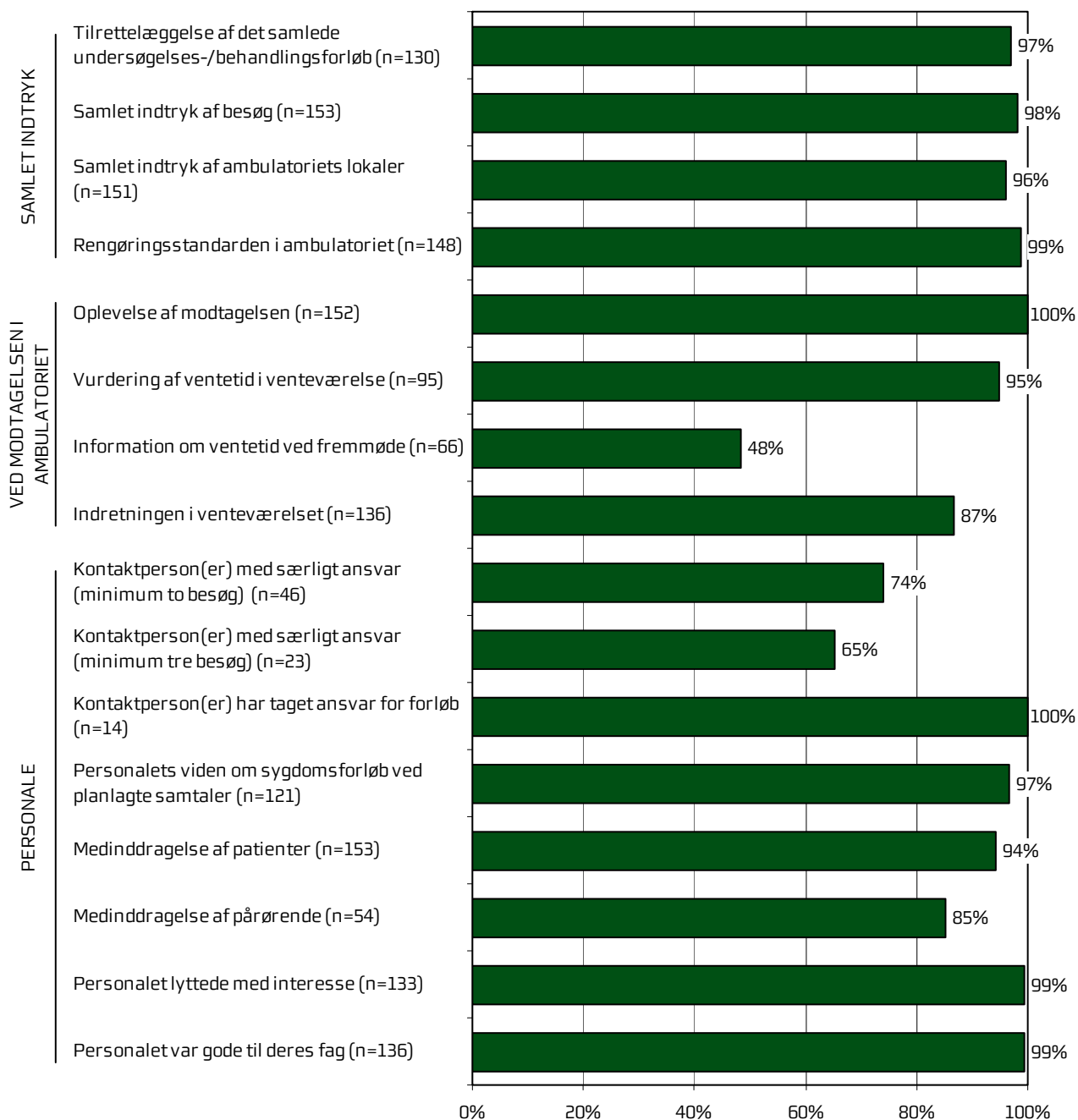
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

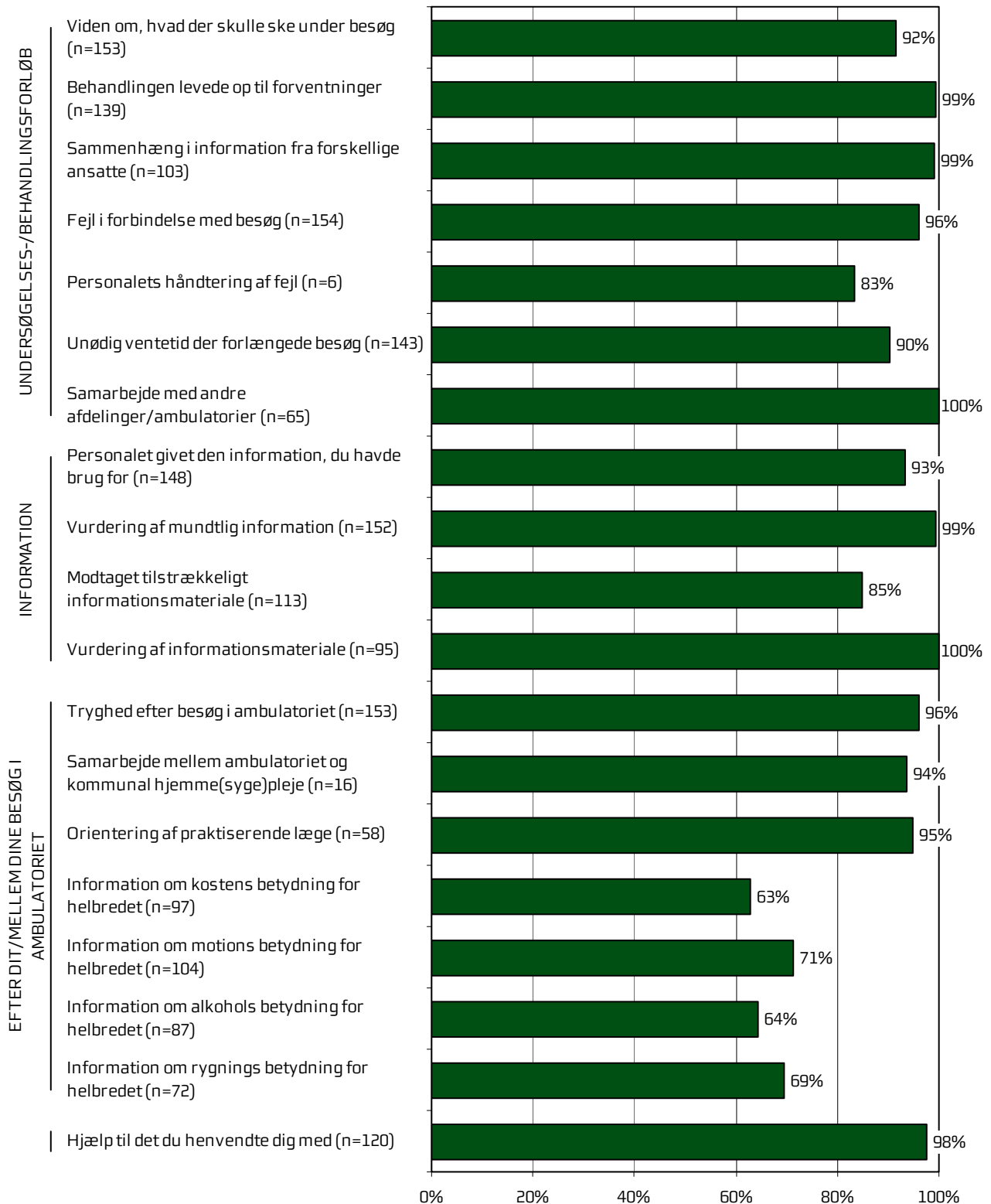
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

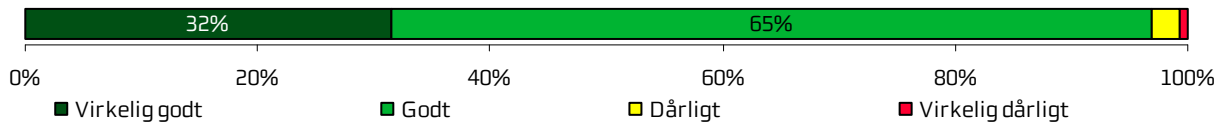
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

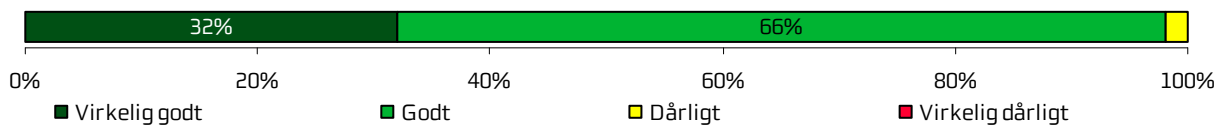
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

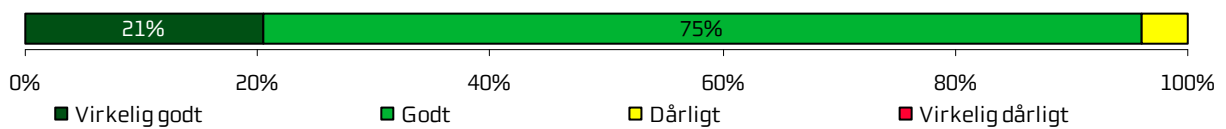
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=130)



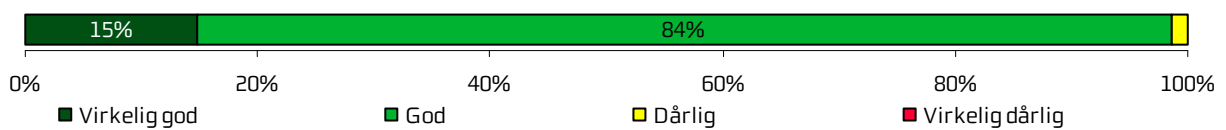
Samlet indtryk af besøg (n=153)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=151)



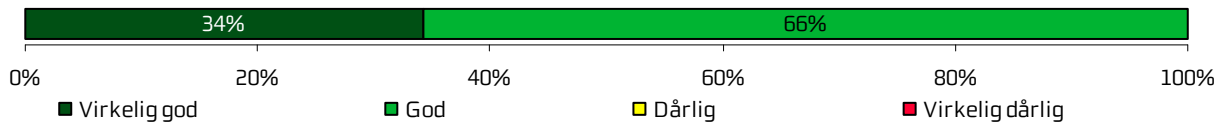
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=148)



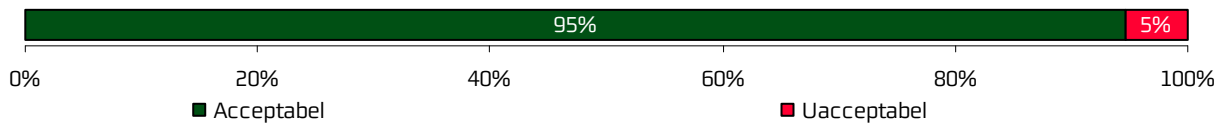
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	-	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	-	-	100 % *	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	86 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

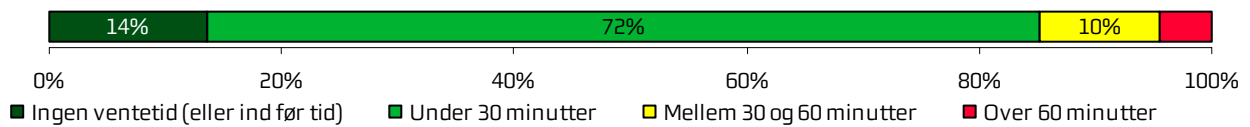
Oplevelse af modtagelsen (n=152)



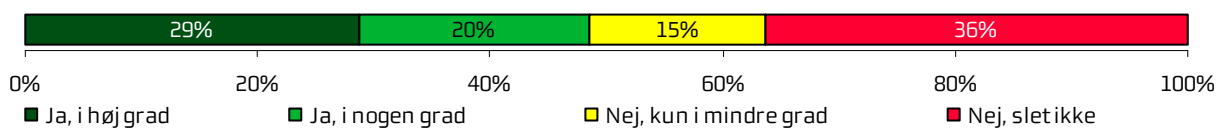
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=95)



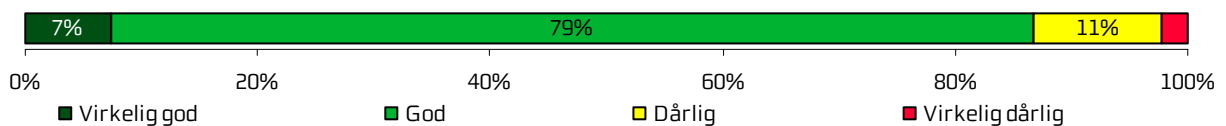
Længde af ventetid i venteværelse (n=88)



Information om ventetid ved fremmøde (n=66)



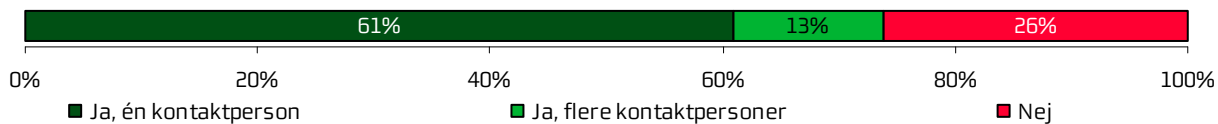
Indretningen i venteværelset (n=136)



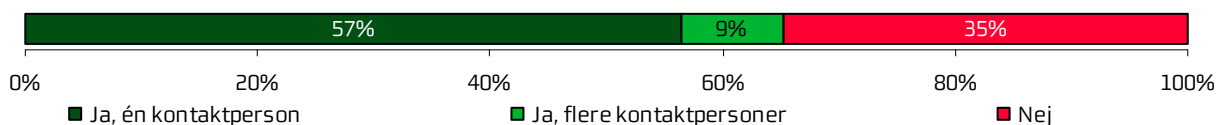
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	89 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	-	-	100 % *	82 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	48 %	-	-	86 % *	23 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	-	-	100 % *	68 % *	87 % *

Personale

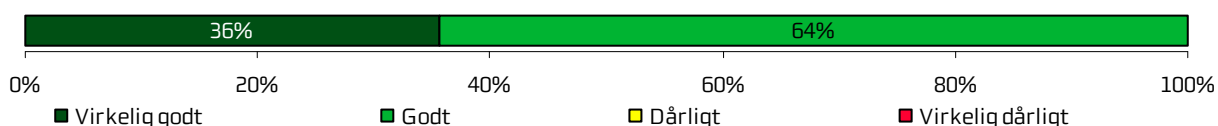
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=46)



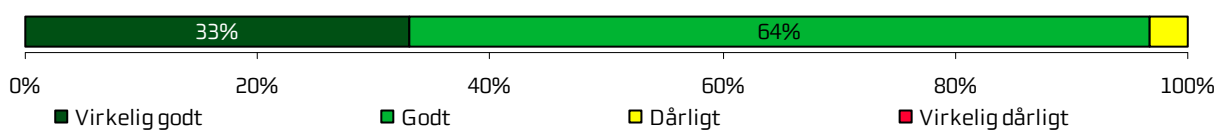
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=23)



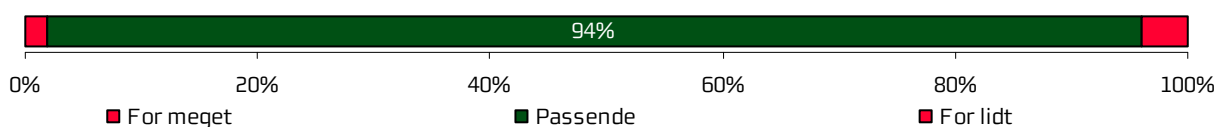
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=14)



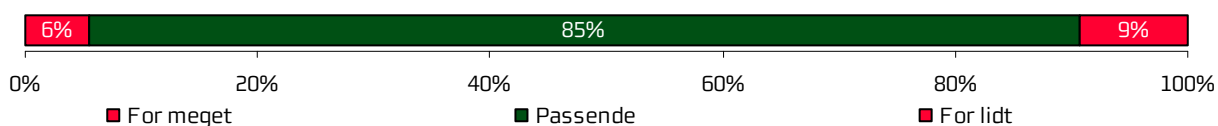
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=121)



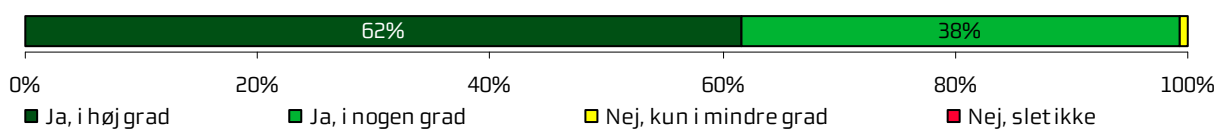
Medinddragelse af patienter (n=153)



Medinddragelse af pårørende (n=54)



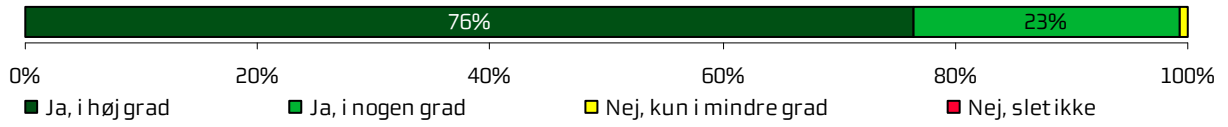
Personalet lyttede med interesse (n=133)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	74 %	-	-	97 % *	61 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	65 %	-	-	100 % *	67 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	-	-	100 % *	79 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	-	-	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85 %	-	-	100 % *	78 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	-	-	100 %	84 % *	95 % *

Personale (fortsat)

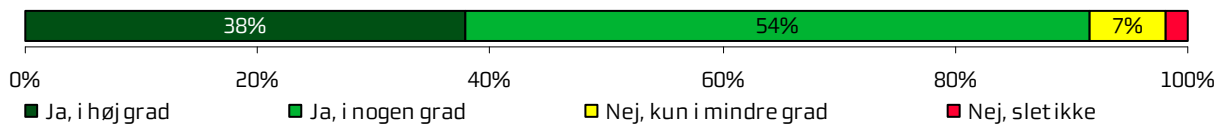
Personalet var gode til deres fag (n=136)



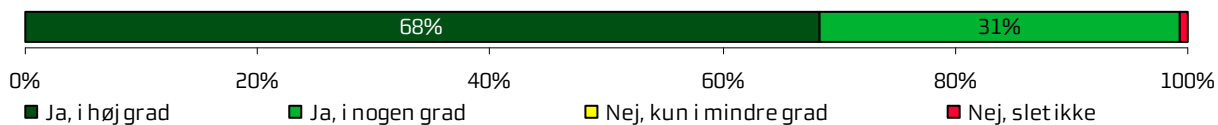
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	100 %	90 % *	97 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=153)



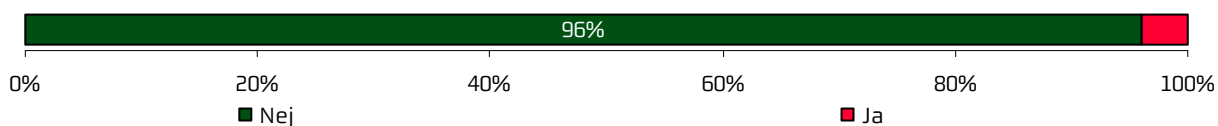
Behandlingen levede op til forventninger (n=139)



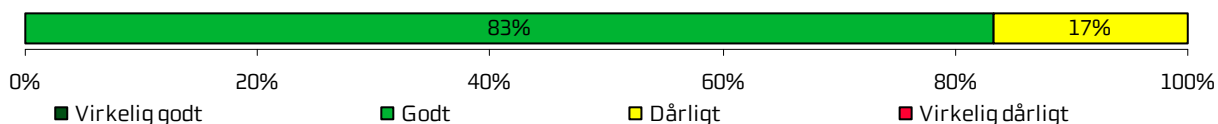
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=103)



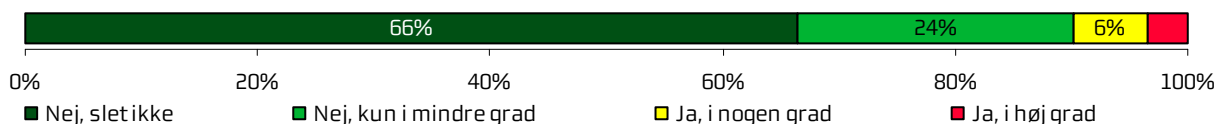
Fejl i forbindelse med besøg (n=154)



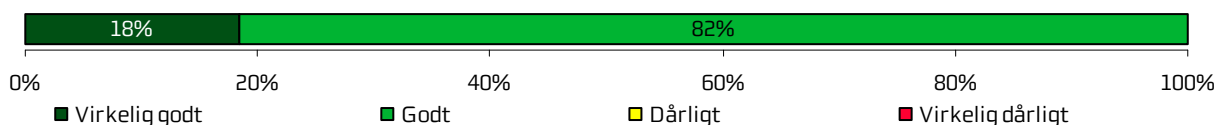
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=143)



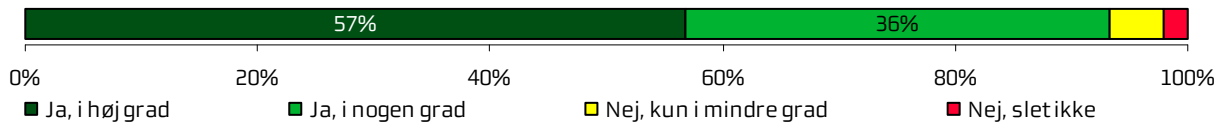
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=65)



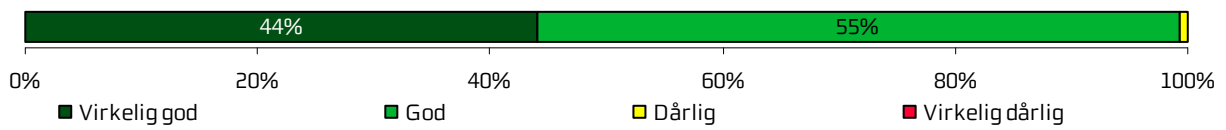
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 % *	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	99 %	-	-	100 %	80 % *	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	81 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	-	-	70 %	50 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	-	-	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100 %	-	-	100 %	73 % *	92 % *

Information

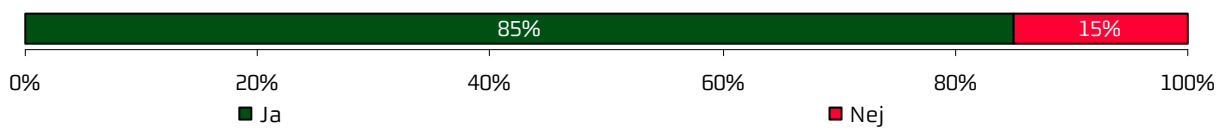
Personalet givet den information, du havde brug for (n=148)



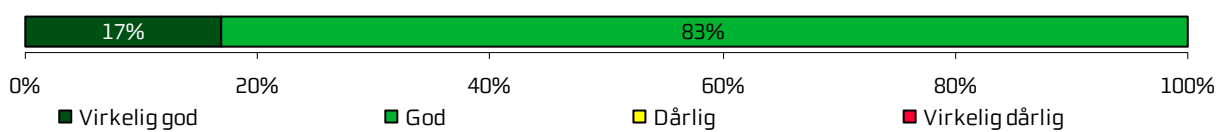
Vurdering af mundtlig information (n=152)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=113)



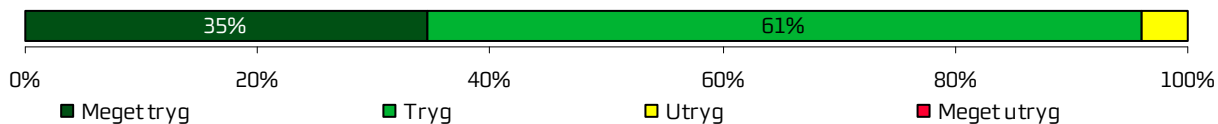
Vurdering af informationsmateriale (n=95)



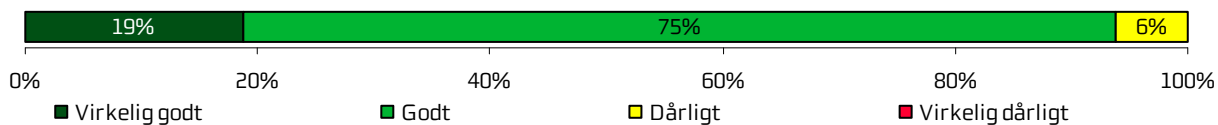
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	85 %	-	-	99 % *	66 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	100 %	-	-	100 %	77 % *	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

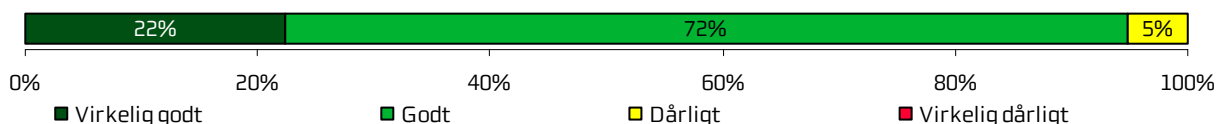
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=153)



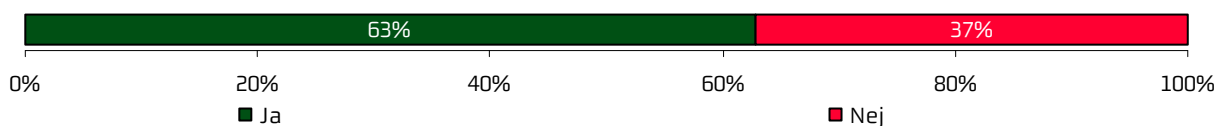
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=16)



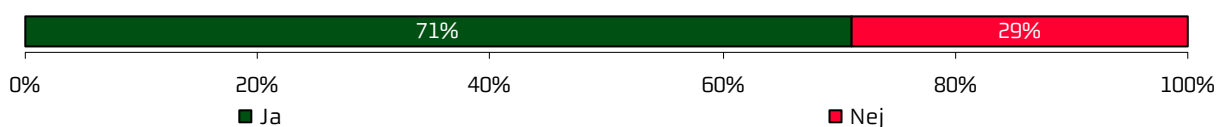
Orientering af praktiserende læge (n=58)



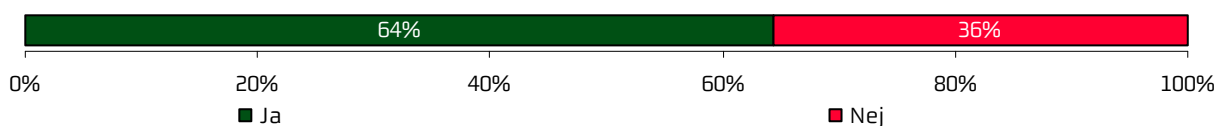
Information om kostens betydning for helbredet (n=97)



Information om motions betydning for helbredet (n=104)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=87)



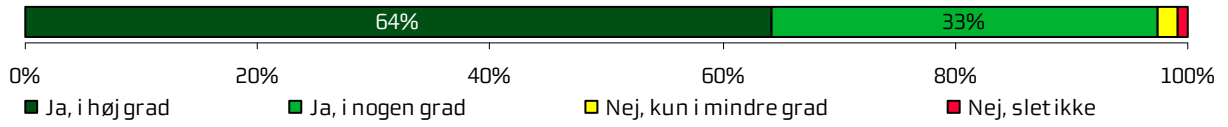
Information om rygningens betydning for helbredet (n=72)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	84 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	-	-	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	-	-	100 %	65 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	63 %	-	-	95 % *	31 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	71 %	-	-	98 % *	34 % *	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	64 %	-	-	97 % *	30 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	69 %	-	-	98 % *	35 % *	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=120)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	-	-	100 %	80 % *	94 % *

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	3
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	3
Pleje	0
Relationer til personale	2
Ventetid	0

Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg	Modtagelsen
6	Nej.	God
7	Nej, alt forløb tilfredsstillende.	God
8	Min indkaldelse var endt i en anden patients kuvert sammen med vedkommendes indkaldelse. Den anden patient kontaktede mig og fortalte, at jeg havde en tid.	God
9	Meget venligt og imødekommende.	Virkelig god
13	Lidt specielt at deltage, da jeg kommer på ambulatoriet/ved NN som deltager i et forsøg vedrørende kolesterol. Har i øvrigt været ramt af flytning af afdelingen for forsøg, hvilket er lidt forvirrende.	God
14	Tidspunktet i indkaldelsen var blevet ændret, uden at jeg var blevet informeret. Undrede mig over, at jeg ikke blev kaldt ind og henvendte mig til en sygeplejerske/sekretær. Først dér fandt man ud af, at tidspunkterne ikke var enslydende.	God
16	Der er jo som sådan ikke nogen modtagelse, da man jo bare scanner sit sygesikringskort. Lidt koldt, vil jeg mene.	God
20	Venligt, kiggede op med det samme og bød velkommen.	Virkelig god
23	Sygeplejerskerne er høflige.	God
27	Jeg var kun indlagt en halv dag, og jeg fik en fin behandling.	Uoplyst
34	Det foregik elektronisk. Nemt og uden problemer. Dejligt, at den kommer op med, at jeg har en reservation.	Virkelig god
36	Jeg kom til sygeplejersken med det samme, men ventede så en halv time på lægen næsten afklædt.	God
37	Fin anvisning i indkaldelsen.	Virkelig god
38	Der var ingen planlagte samtaler og ingen rigtig beskrivelse af, hvor lang tid selve undersøgelsen ville tage. Jeg havde forventet at tale med en læge efter endt undersøgelse. Der var ingen.	God
41	Behagelig atmosfære.	God
43	Super familiær og venlig modtagelse!!!	Virkelig god

Hjerter medicinsk Ambulatorium Silkeborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Hjerter medicinsk Ambulatorium Silkeborg	Fejlhåndtering
5	Jeg har en yderst tryk, (faglig) og god oplevelse af SDU generelt. Også fra tidligere! MEN. Til konsultationen [i efteråret] ved læge NN har jeg aldrig oplevet noget så dårligt! Både fagligt og patientkontakten! Måtte kæmpe for, at hun ville lytte til mig, tro på mig og forstå mig. Gik derfra i chok! Kontaktede bagefter koordinerende sygeplejerske [].	Uoplyst
8	Kun at min indkaldelse var endt i en anden patients kuvert.	Godt
12	Skulle til en cykeltest. Den tekniske del til computeren og blodtryksmåleren virkede ikke. En sygeplejerske, en tekniker, en læge, en sekretær samt en ny sygeplejerske var inde for at kigge på det. De foreslog, at jeg kom en anden dag, hvilket jeg afslog, da jeg nu havde ventet mere end en time. En inkompetent læge var tilstede on/off.	Dårligt
14	Som beskrevet tidligere fik jeg forkert tidspunkt i indkaldelsen.	Godt
18	Fik ikke første brev med posten, så fik et brev, hvor man gik ud fra, at undersøgelsen sluttede, da jeg ikke var mødt op. Men det var en misforståelse.	Godt
24	Blev ved lægeundersøgelse forvekslet med en anden patient.	Godt
31	Døgnblodtryksmåler løb tør for strøm.	Godt
32	Ingen fejl.	Uoplyst

Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg	Samlet indtryk
1	Nej.	Godt
8	Der var på svardagen fire timers ventetid fra undersøgelsen var færdig til samtalen med lægen. Der var kun kaffe og te at få. Det burde ikke være nødvendigt at spørge efter vand, ej heller at vi der sad og ventede selv skulle opsøge viden om ventetid. Vi var blevet lovet at få en samtale før middag, men [det var eftermiddag], før jeg kom til samtale.	Godt
10	Blev indlagt med ambulance. Hele forløbet var ok.	Godt
12	Det er ikke ok, at vente i mere end en time på at få lavet en enkelt test. De runde forbindelser der blevet klistret på kroppen blev også skiftet, da de måske var fra en gammel pakke, og det var årsagen til, at der ingen forbindelse var. Meget amatøragtigt.	Dårligt
15	Generelt positiv.	Virkelig godt
25	Jeg fik at vide, det så godt ud, så kan man kun være glad.	Virkelig godt
28	Ja. Kan sygehuse i Region Midt ikke tale sammen, da jeg har været på [mange] sygehuse til samme undersøgelse og med samme resultat.	Dårligt
34	Jeg ville måske gerne have haft en lidt hurtigere tilbagemelding på resultaterne. Men sådan er det vel altid. Evt. en besked med hjem om, hvornår jeg ville få svar, men jeg kunne naturligvis selv have spurgt. Det har samlet set været et meget tilfredsstillende forløb. Eneste forbedring, jeg kunne komme på, vil være elektronisk booking af tid, men jeg ved godt, at det ikke nødvendigvis er "bare lige".	Virkelig godt
40	Sygeplejerskerne opdagede ingenting og tog mig ikke så seriøst. Læge tværtimod opdagede noget.	Virkelig godt
42	Meget professionelt og hurtigt!	Virkelig godt
43	Alt har/er perfekt i forbindelse med min kontakt og undersøgelser på afdelingen.	Virkelig godt

Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg	Samlet indtryk
4	Blev orienteret af egen læge.	Godt
5	Ved en læge var det elendigt og uforståeligt. Oplevede at det ikke kun var [forståelsesmæssige vanskeligheder], men også manglende respekt for mig som patient.	Godt
7	I det skriftlige materiale, der blev tilsendt, var der beskrevet, hvad der skulle ske, og det havde fint hold i virkeligheden.	Godt
11	Lægen lyttede!	Virkelig godt
12	Har kun fået mundtlig information.	Dårligt
28	Nej, man sender bare aben videre til næste sygehus.	Dårligt
38	[] Ingen samtale under undersøgelsen eller efter behandling.	Godt
39	Har kun fået mundtlig information af lægen.	Virkelig godt
43	Alt Perfekt!!!	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg	Samlet indtryk
5	Er tilbudt []genoptræning, hvilket jeg glæder mig til. Og der vil jeg jo kunne få den sidste viden af fagpersoner. Der er jo altid noget, der kan gøres bedre!	Godt
11	Alt fungerede.	Virkelig godt
12	Andet besøg var [nogle uger] efter det første. Der var ikke blevet skrevet journal, så lægen startede med at sige, at [lægen] ingen journal havde at forholde sig til. Der var dog lavet andre målinger, som han kunne vurdere på. Lægen, NN, var kompetent og imødekommende.	Dårligt
17	Man kan godt give hurtigere svar tilbage. Der var tre ugers ventetid.	Godt
21	Kunne ønske mig en afsluttende "udredningssamtale".	Godt
29	Første gang en læge, der var lidt svært at forstå. Men grundig undersøgelse. Anden gang læge NN. Tredje gang igen læge NN og virkelig god dialog.	Virkelig godt
35	Er altid blevet behandlet ordentligt i ambulatoriet.	Godt
39	Jeg har de to gange, jeg har været til kontrol selv skullet rykke for indkaldelsen. Jeg ville gerne, hvis den bare kom efter de aftalte seks måneder.	Virkelig godt
44	Det var en standardundersøgelse, der foretages hvert andet år, hvor det bare konstateres, at alt er i orden.	Godt

Hjerter medicinsk Ambulatorium Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Hjerter medicinsk Ambulatorium Silkeborg	Samlet indtryk
2	Jeg følte, at de havde god tid/gav sig god tid til mig, når jeg var inde til undersøgelsen/snakken efterfølgende!	Godt
3	Lægen kunne godt være [nemmere at forstå]. [Kommunikation og information]	Godt
5	Jeg synes som sagt, at ambulatoriet virkelig tog min klage og frustration alvorligt. Mange tak! Håber virkelig at vedkommende læge bliver flyttet, så NN ikke har patientkontakt. Før: 1. [Taler mere forståeligt]. 2. Lær om mødet med patienter. 3. Hav en positiv indstilling til patienter. 4. Kend arbejdsgangen. [Kvalitet i behandling]	Godt
11	Da jeg telefonerede med nye oplysninger, fik jeg en ny tid hos lægen. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
14	Venteværelserne er jævnt kedelige. [Fysiske rammer]	Godt
15	Venteværelset er lille i forhold til, når der er meget ventetid. Mange ventende patienter og lidt plads i rummet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
19	De flytter ofte pga. ombygning. Det er svært at finde.	Godt
20	[] Læge, der forklarede alt godt []. [Relationer til personale]	Virkelig godt
22	Lidt mere aktuelt læsestof i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
26	Meget tilfreds.	Virkelig godt
28	Man kunne godt informere om undersøgelsens resultat og eventuelt senere behandling, men man sender bare aben videre til næsten hospital uden beslutning om eventuel behandling. Sådan er det gået nu i otte år, og jeg bliver stadig dårligere. Er det pga. alder eller uvidenhed? [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
30	De var meget søde og venlige alle sammen. Tak for det. [Relationer til personale]	Godt
32	Jeg synes om ambulatoriet. Det er meget godt.	Virkelig godt
33	Venteværelset er rigtig, rigtig kedeligt. Ikke noget, man kan læse i andet end brochurer om jagt/fiskeri. Fjernsynet kværner konstant. [Fysiske rammer]	Godt
34	Elektronisk booking af ny tid ville være et stort plus.	Virkelig godt
37	Topprofessionelt setup. Det giver stor tryghed i mit liv. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
44	Indkaldelsen skete uden for normal arbejdstid, uden normalt, ekstra personale og i et venterum, da venteværelset var under modernisering. Jeg er således taknemmelig over, at det kun-	Godt

ne gennemføres alligevel.
[Fysiske rammer]

