

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Hjerter medicinsk Ambulatorium Silkeborg  
Hospitalsenhed Midt**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	217
Besvarelser fra patienter:	170
Afdelingens svarprocent:	78%

### **Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

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

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

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

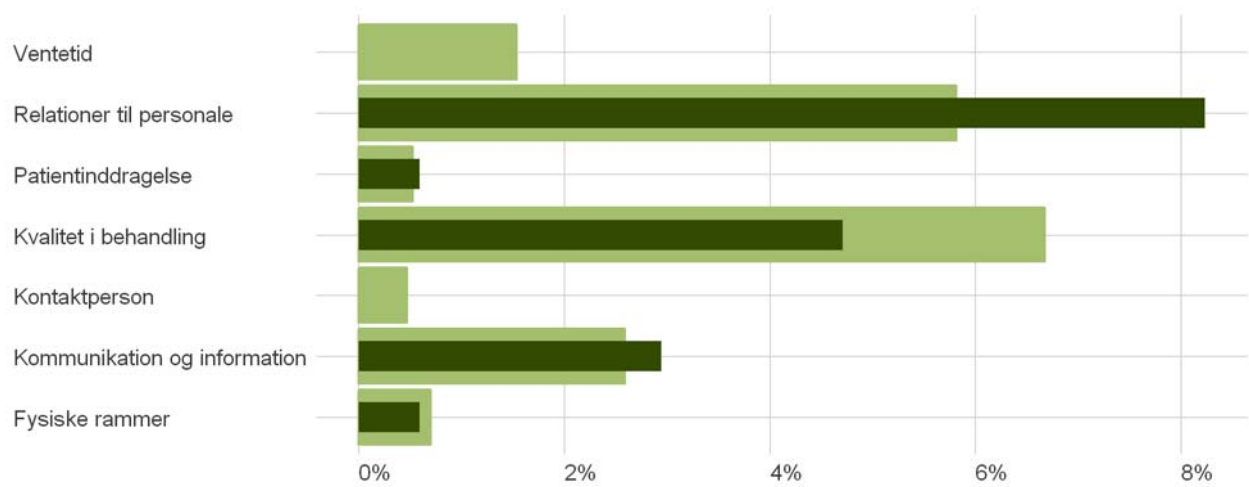
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.






**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)





## Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Læge og sygeplejerske stod klar til at modtage mig. Kunne ikke gøres bedre.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Klinik for Hjertesvigt	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Meget vel det hele.	I meget høj grad
 3	Fin modtagelse, alle stod klar ved ankomsten, og gik straks i gang med min behandling.	I meget høj grad
 4	Jeg er yderst tilfreds med behandlingen og samtaler på Silkeborg Sygehus. Personalet altid meget venlige og velforbredte.	I meget høj grad
 5	Jeg er altid blevet modtaget med stor venlighed og hjælpsomhed.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Klinik for Hjerteflimmer	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Kun når akutte tilfælde dukker op.	I høj grad
 4	Jeg synes det skulle være lettere at komme derop med en elevator, når man kommer fra hovedindgangen. Det er temmelig langt at gå, og [det er] ikke til at finde rundt.	I høj grad
 7	Det er lidt svært at tjekke sygesikringskortet ind. Flinkt og hjælpsomt personale hele vejen rundt.	I høj grad
 5	Modtagelsen har været rigtig fin.	I meget høj grad
 6	For mig er op til et kvarters ventetid ikke noget at hidse sig op over.	I meget høj grad
 8	Forbedringer ikke nødvendig.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Klinik for Blodfortynding	Var personalet forberedt på din ankomst?
 9	Er altid meget tilfreds.	I høj grad
 1	Blev modtaget godt og hurtigt.	I meget høj grad
 3	Jeg er meget tilfreds med hele forløbet.	I meget høj grad
 4	Jeg var meget tilfreds.	I meget høj grad
 6	Superfin modtagelse og højt informationsniveau.	I meget høj

		grad
8	Jeg blev modtaget straks og fik enestue.	I meget høj grad
5	Jeg er ikke klar over, hvad jeg skal svare på, det er mere end et år siden, jeg var på Hjerte Afdelingen.	I nogen grad
10	Jeg synes, at tiden godt kan gå HURTIGERE.	I nogen grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
1	Parkeringsforholdene er nærmest umulige. Kom for sent, da jeg ikke kunne finde en ledig plads.	I høj grad
2	Ingen kommentarer. Jeg var i forudgående brev orienteret om, at man skulle sætte dagen af til det.	I høj grad
5	Ventetiden varede kun cirka fem minutter, så der var ingen grund til at blive informeret om den :-).	I høj grad
6	Mødte op i god tid og kom ind før tiden.	I høj grad
12	Jeg, NN, er i dag kommet hjem fra sygehuset, og jeg er så glad fordi jeg har fået en pacemaker, og tak til lægerne og sygeplejerskerne var alle så søde.	I høj grad
7	Jeg er allergisk over for parfume og får knopper over det hele, hvis jeg kommer i kontakt med det. Sygeplejersken, der satte klistermærkerne på, nævnte først bagefter, at der var noget geleagtig inde midt i klistermærket, og hun vidste ikke, om det indeholdt parfume. Da jeg nævnte min allergi, fik jeg nogle allergivenlige klistermærker med, som jeg kunne sætte på, hvis de andre gav eksem. Det ville have været betryggende, hvis sygeplejersken havde spurgt om evt. allergi inden, at hun satte klistermærkerne på.	I meget høj grad
13	Jeg fik en venlig modtagelse af en sød sygeplejerske, der informerede mig om, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
14	Positiv modtagelse.	I meget høj grad
3	Blev bedt om at sidde i et venteområde og der gik over en time uden at der skete noget. Henvendte mig selv til personalet, som forklarede at der var meget travlt, hvilket de godt kunne have sagt med det samme. Troede på et tidspunkt at jeg var glemmt. Men da jeg så kom på indlæggelsesstuen, så var der hurtig opfølgning på alt, og venlig behandling.	I nogen grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjerteklinikken SDU</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
5	Alt var i orden.	I høj grad
6	Venlig og imødekommende modtagelse.	I høj grad
2	Det hele gik meget hurtigt.	I meget høj grad
3	Alt gik som det skulle i starten. For mig udviklede det sig til en hård og ubehagelig oplevelse. Jeg havde ladet mit vand [flere] gange hjemme, da jeg ankom til venteværelset og umiddelbart inden, jeg blev kaldt ind. Da jeg hørte, hvor længe jeg skulle være i MR-scanneren, gjorde jeg opmærksom på, at jeg har en slap blære. Da jeg var ca. en time (?) inde i forløbet, blev det meget svært at holde på vandladningen. Jeg snakkede med den, der styrede forløbet. Vi blev enige om, at jeg skulle gøre alt, hvad jeg kunne, for at det ikke skulle gå galt. I løbet af meget kort tid var det ikke muligt for mig at holde igen. Jeg havde undervejs spurgt, om jeg kunne få en ble på. Fik at vide, at jeg bare kunne lade vandet i scanneren. De involverede parter var meget venlige og hjalp mig med at pakke det våde og lod mig få mulighed for at vaske mig. Jeg mener, at alt personale gjorde, hvad de kunne. Det var en meget ydmygende oplevelse, som ingen vel kan påtage	I meget høj grad

sig ansvaret for. Jeg håber for andre, at der kan findes en måde at styre den slags på.

- |     |  |                  |
|-----|--|------------------|
| ✎ 4 | Blev akutindlagt.  | I meget høj grad |
| ✎ 7 | Besøget [her] rangerer meget højt sammenlignet med de andre hospitaler, jeg har besøgt de sidste tre år. Personalet var venligt og imødekommende og vidste helt tydeligt, hvad de havde med at gøre. | I meget høj grad |





## Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 2	Fik den information, jeg havde brug for.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Klinik for Hjertesvigt	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 6	<p>I 2012 blev jeg indlagt med en meget høj puls (174) og det blev konstateret, at jeg havde AFLA og blev sat i behandling med Beta-blokkere, som det viste sig, jeg ikke kunne tåle, idet mit hjerte holdt op med at slå i op til 10 sekunder af gangen. Det blev jeg hurtigt udtrappet af og fik at vide, at det kunne jeg slet ikke tåle. Blev i stedet DC-konverteret og min hjerterytme var nu normal, men det blev ved med at vende tilbage med AFLI og de DC-konverterede mig igen. 3. gang jeg blev indlagt akut med AFLI (var i mellemtiden blevet henvist til Skejby til RFA, men der var ventetid) mente en ung reservelæge at nu skulle jeg prøve at have Cordarone i drop for at nedsætte min puls. Det reagerede jeg ikke på og samme dag blev jeg igen DC-konverteret. Da jeg vågnede efter DC-konverteringen, fik jeg kredsløbskollaps og var på nippet til at forlade denne verden. Fik efterfølgende at vide at jeg hverken tåler Betablokkere og Cordarone. Ved min sidste kontrol på Regionshospitalet Silkeborg hvor jeg blev sat i behandling for forhøjet blodtryk, var jeg meget opmærksom på at spørge sygeplejersken, som havde konfereret med overlægen, om det så var et præparat, jeg kunne tåle. Det forsikrede hun mig om, at det ikke tilhørte gruppen af Beta-blokkere. Da jeg skulle afhente min medicin samme dag på apoteket, fik jeg at vide, at der var recept på to præparater. Undrede mig og spurgte om det ikke var en gammel recept, men fik recepten printet ud, og så at det var overlægen, der oveni mit nye præparat, havde ordineret noget andet medicin for hjertet. Nå, tænkte jeg, så må det jo være sådan. Men jeg undrede mig, for sygeplejersken havde sagt, at hvis der var noget, også mht. blodprøver ville hun ringe. Hørte intet. Skulle til kontrol en måned senere og mit blodtryk var normaliseret og jeg skulle afsluttes. Så var det at jeg sagde til sygeplejersken, at jeg var utilfreds med, at de ikke havde ringet må-neden forinden og orienteret mig om, at jeg ikke skulle have bare et, men to præparater. "Hvad siger du", spurgte hun, "hvad er det for et præparat?". Ja, det kunne jeg ikke huske, regnede jo med at det havde de stående på min medicinliste. Hun søgte mange steder, men kunne ikke finde at overlægen havde skrevet recept på mere end Amlodipin. Jeg lovede at ringe, når jeg kom hjem, hvad præparatet hed, og fik at vide med det samme, at jeg ikke måtte tage det, for det var et Betablokkerpræparat. Det kunne måske have kostet mig livet. Men undrer mig som tidligere hospitalsansat (socialsundhedsassistent), hvordan kan overlægen have udstedt en recept, der ikke fremgår af min medicinoversigt i databasen, og som der forhåbentlig fremgår på forsiden af min journal, at jeg har cave overfor Betablokkere? Jeg agter at indgive en klage over forkert medicinering.</p>	I høj grad
ID	Kommentarer - Klinik for Hjerteflimmer	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 5	Har ikke manglet information.	I meget høj grad

ID	Kommentarer - Klinik for Blodfortynding	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 1	Det ville være dejligt, hvis man på forhånd vidste, hvad der var af bivirkninger ved den medicin, man skal have.	I høj grad
✎ 3	Meget tilfreds.	I høj grad
✎ 8	Jeg måtte selv fortælle lægen dagen efter indlæggelsen, at jeg havde en blodprop i [det ene knæ], da det havde gjort meget ondt i [nogle] uger, samt at der også var en i [den ene] lyske, da den havde gjort meget ondt i [en del] uger. Jeg blev MR scannet samme dag, jeg blev indlagt, men lægen kom først med beskeden næste dag, og her sagde han, at der var en lungebetændelse i højre lungespids, men ingen blodpropper. Her vidste jeg straks, hvad det var for smerter, jeg gik med i knæ og lyske. Jeg troede ellers, at det var fra min lændehvirvel nr. fem og havde opsøgt kiropraktoren og behandling hos denne. Jeg er frustreret over, hvem der tager sig af min justering af den medicin, lægen har sat mig på. Hvem holder øje med mig og doseringen?	I nogen grad
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 1	Kunne godt have ønsket at vide, om jeg skulle fortsætte med min blodfortyndende medicin.	I høj grad
✎ 5	Manglede ikke information om, hvad der skulle ske efter mit besøg. Havde allerede modtaget brev om opfølgingsbesøg, som skulle foregå i løbet af den efterfølgende måned.	I meget høj grad
✎ 2	Jeg har ikke fået en vurdering af deres undersøgelser. Jeg er faktisk usikker på, om jeg er afsluttet []. Der kom et brev fra en læge vedrørende en blodtryksmåling, og jeg skulle tage den nye medicin, men ellers ikke noget om iagttagelserne for undersøgelsen af hjerte, blod m.v. [].	I nogen grad
✎ 9	Læge blev tilkaldt til anden patient. Det stressede både læge og mig meget.	I nogen grad
✎ 13	Jeg havde i starten af undersøgelsen lidt svært ved at forstå, hvad lægen spurgte mig om, og jeg havde lidt svært ved at forstå hendes forklaring af min sygdom. [].	I nogen grad
ID	Kommentarer - Hjerteklinikken SDU	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 3	Ville gerne have vidst, at det kunne gå, som jeg har beskrevet og have en mulighed for at gøre noget ved det. For at blive lidt klogere på f.eks. hvorfor der lige skulle gå [lang tid], inden næste scanning m.m., ville jeg gerne have haft en snak om det. På den anden side, kunne jeg jo ikke bevæge mig rundt på hospitalet i vådt tøj. Så jeg fik en tid hos min egen læge for en uddybelse. Fik der at vide, at det heldigvis ikke er en []scanning næste gang.	I høj grad
✎ 7	Ingen mangler. Høj kvalitet.	I meget høj grad

**Hjertemedicinsk Ambulatorium Silkeborg****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Klinik for Hjertesvigt</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 6	Se venligst foregående trin.	Ja
 1	Jeg fik ingen fysioterapi.	Nej
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Klinik for Blodfortynding</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 8	Hvorfor opdagede lægen ikke mine blodpropper?	Ja
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hjerteklinikken SDU</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 3	Manglende information [om det emne, jeg har beskrevet].	Ja

## Hjerter medicinsk Ambulatorium Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Klinik for Hjertesvigt	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Utrolig venlige og lyttende sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Jeg tror ikke, at ambulatoriet kan gøre tingene bedre end de allerede gør.	I meget høj grad
1	ALT VAR GODT.	Uoplyst
3	Tror de reddede mit liv. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Klinik for Hjerteregenoptræning	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Positivt.	I meget høj grad
1	Alt var bare så godt.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Klinik for Hjertereflimmer	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Det kan nok være lidt svært at finde vej til venteværelset for dem, der kommer der første gang. Meget flinkt personale. Der virkede til at være god tid til klienterne. Det var stille og roligt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Jeg har fået en rigtig fantastisk behandling.	I meget høj grad
5	Har hele tiden følt mig godt modtaget. Personalet har været godt informeret om min sygdom. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Det er rart, at det er den samme person fra gang til gang, for selv om jeg kun kommer [få gange] om året, starter vi ikke på en sten hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Umiddelbart efter at jeg havde fået taget et hjertekardiogram og mens jeg stadig lå på briksen, kom der en læge ind og afgav nogle informationer omkring min fremtidige behandling. Det var svært for mig at forholde mig til de valg om medicinering, jeg blev stillet overfor, især fordi jeg var i en sårbar situation, dels fordi hun talte hurtigt []. Jeg ville gerne have siddet op, og have haft lidt mere tid til at kunne stille spørgsmål. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst

ID	Kommentarer - Klinik for Blodfortynding	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Alt OK.	I meget høj grad
2	Tættere kontakt til "Tovholder". Alt for mange patienter per læge, derfor evigt skiftende læge/sygeplejerske. Dette er ikke betryggende i mit tilfælde med [kræftdiagnose]. Ellers tilfreds patient. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
10	Jeg er ikke glad ved sygehuse. Jeg er utryg.	I nogen grad
7	Jeg blev undersøgt godt og grundigt i løbet af en halv time og senere af en læge. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
9	Er altid godt tilfreds.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
8	Er flyttet til en anden region, men ønsker fortsat at anvende Regionshospitalet i Silkeborg, da jeg har været meget tilfreds med de kontrolbesøg, som jeg har været til gennem årene. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
11	Meget venlig og imødekommende sygeplejerske ved besøget i ambulatoriet, og god procedure og tid i forhold til at få døgnblodtryksmåler på. Jeg troede, at jeg selv skulle tyde mine resultater hos egen læge. En læge fra Silkeborg sygehus har kommenteret på resultaterne. Opfølgning på lægesvaret af min egen læge, hvor hun fik at vide, at jeg bare skulle drikke noget mere væske og dyrke noget motion, så skulle det nok gå! Jeg drikker mindst tre liter væske hver dag og pga. mit lave blodtryk er jeg ikke i stand til at dyrke motion. Des mere jeg prøver, des mindre kan jeg! Det undrer mig, at en læge kan udtale sig om, hvad der er bedst for mig, udelukkende baseret på en test, uden at have interviewet mig om mine kliniske symptomer! Har oplevet ved en tidligere undersøgelse, at lægen ikke havde forholdt sig til min journal, og faktisk ikke vidste, hvad jeg var der for, og afsluttede mig før jeg nåede at sætte mig i stolen. Det kunne jo i givet fald have været klaret lidt nemmere pr. brev så, resultatet havde været det samme! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
2	Information om man er afsluttet eller ej, og hvad de fandt ud af, eller om alt var ok, har jeg ikke fået. Den læge, jeg talte med, konstaterede, at mit blodtryk var alt for højt og ordinerede ny medicin. Senere en døgnmåling. Fået brev om, at nu er blodtrykket ok, og jeg skal tage den nye medicin fortsat, men ikke noget om andre iagttagelser. Var det ok, eller var der noget, som jeg skulle være opmærksom på? [Kommunikation og information]	Uoplyst
4	Sød og venlig betjening. Hurtig og effektiv. Jeg følte mig "set". [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Imødekommenhed. Informerende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
13	Det var dejligt, at jeg hele tiden blev guidet til de forskellige undersøgelser, og personalet var god til at informere mig om, hvad der skulle ske. Jeg var særdeles glad for at få resultatet af undersøgelserne samme dag. Godt gået Silkeborg sygehus. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
5	Min kontakt til Silkeborg sygehus har, indtil videre, været yderst positiv :-).	Ved ikke



[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]

ID	Kommentarer - Hjerteklinikken SDU	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 3	Bortset fra den ydmygende hændelse, som jeg ikke kan bebrejde nogen for, var jeg glad for hjælpen, jeg fik efter skanningen. De gjorde, hvad de kunne. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 5	Det gik nemt og hurtigt.	I høj grad
✎ 7	Personalet udstrålede professionalisme og udviste interesse for at lytte og svare. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 1	Hurtig og meget venlig. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
✎ 2	At have bedre kaffe. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 4	Der var tjek på alt, da jeg ankom akut med mistanke om blodprop, allerede i ambulancen. Ventetiden var lang, indtil svarene på prøverne kom. Da lå jeg alene. Personalet havde travlt! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst



