

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Hjerteklinik - Randers
Hjerteklinik - Randers
Regionshospitalet Randers**

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 DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Indledning | 2 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 4 |
| 3 | Afsnittets resultat – et hurtigt overblik | 7 |
| 4 | Sammenligning af afsnittets resultat | 11 |
| | Overordnet tilfredshed | 12 |
| | Ventetid ved ankomst | 14 |
| | Personale | 16 |
| | Patientinvolvering | 18 |
| | Patientinvolvering (fortsat) | 20 |
| | Information | 22 |
| | Fejl..... | 24 |
| | Servicestandard | 26 |
| | Bilag 1: Kommentarsamling | 29 |

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 Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM 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 afsnittets 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 afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|------------------------------------|-----|
| Spørgeskemaer uddelt til patienter | 259 |
| Besvarelser fra patienter: | 186 |
| afsnittets svarprocent: | 72% |

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Hjerteklinik

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

| Spørgsmål | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat |
|--|------------------|---------------------|-------------|--|
| Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende? | 4,44 | | 4,42 | |

| Spørgsmål | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat |
|---|------------------|---------------------|-------------|--|
| Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? | | 82 % | 89 % | |

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

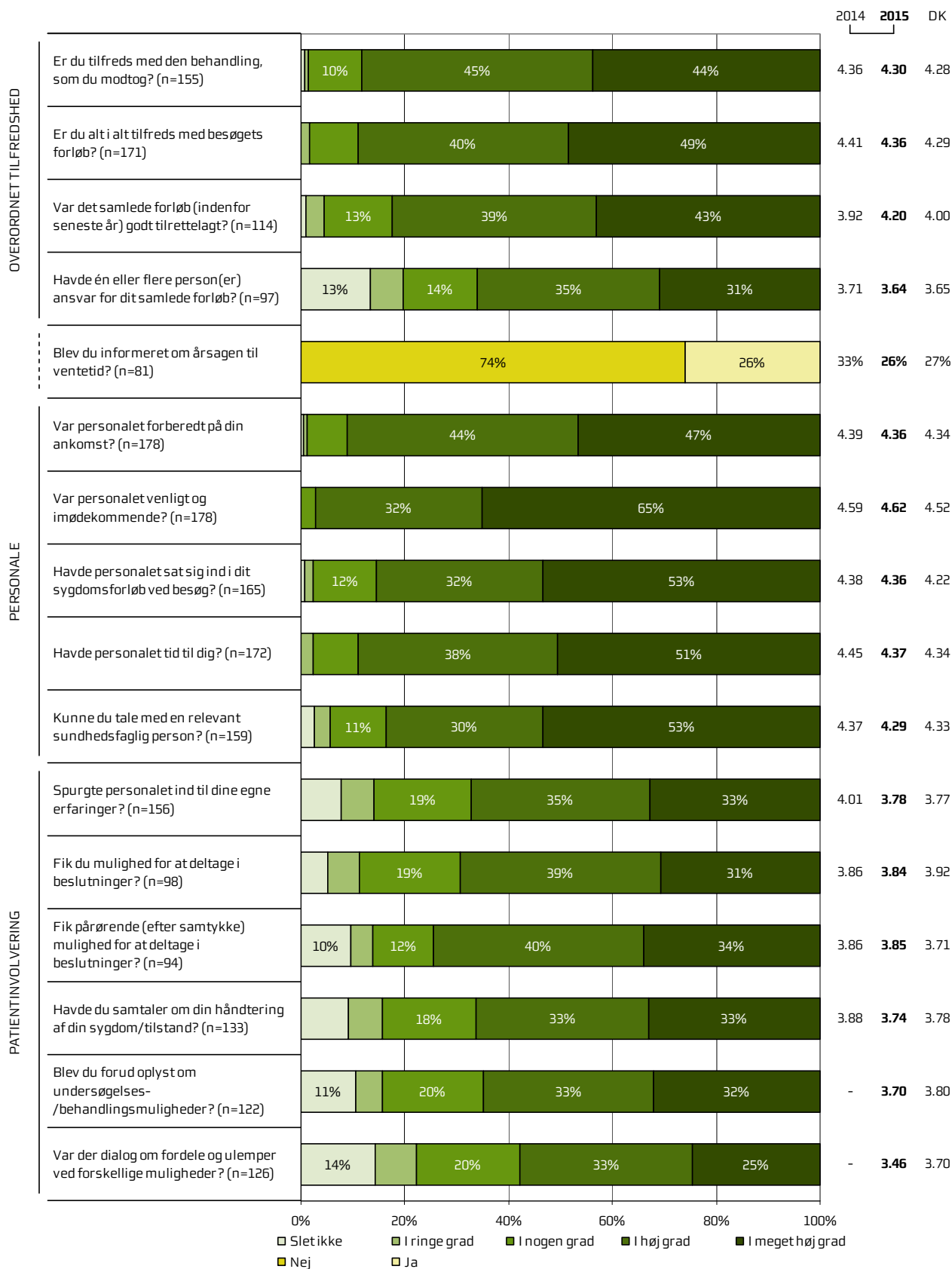
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

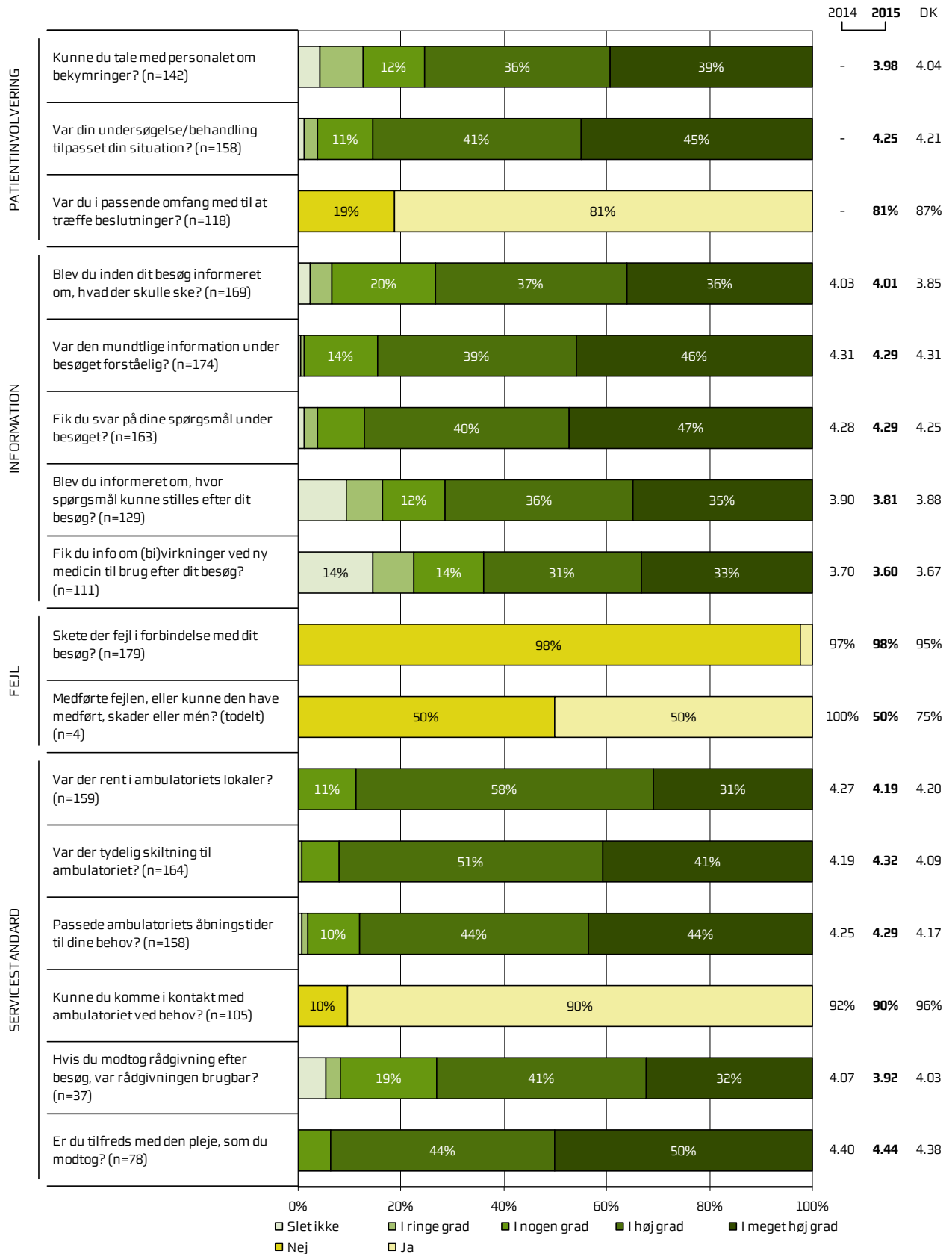
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

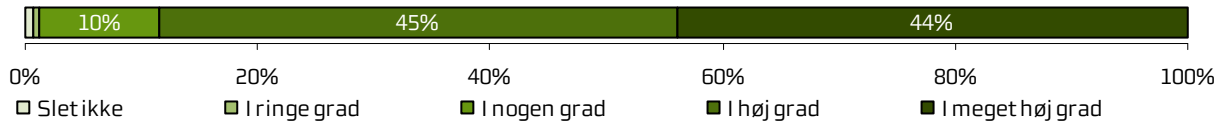
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

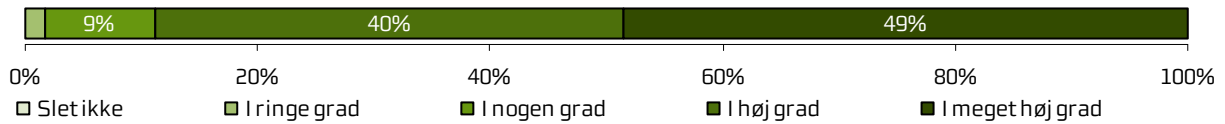
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

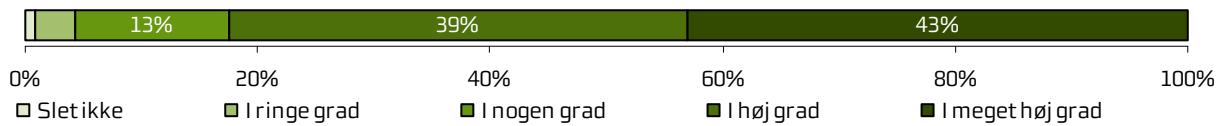
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=155)



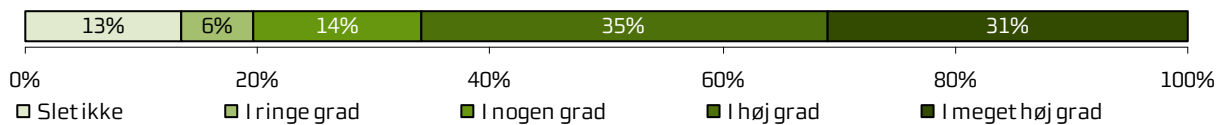
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=171)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=114)



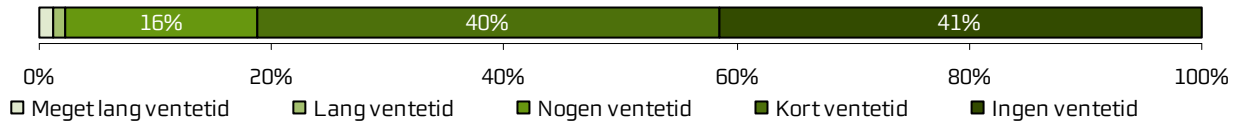
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=97)



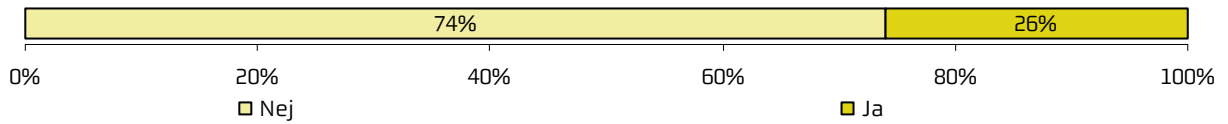
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|-------------------|---------------------|-------------|---|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand? | 4,3 | | 4,28 |  |
| Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? | 4,36 | | 4,29 |  |
| Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? | 4,2 | | 4 |  |
| Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg? | 3,64 | | 3,65 |  |

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=176)



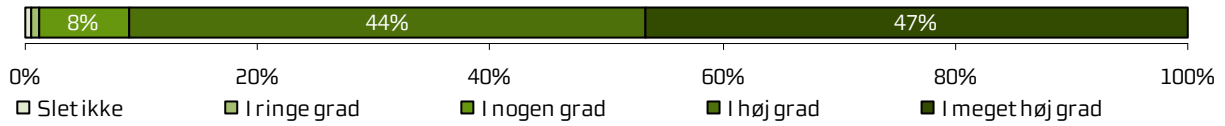
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=81)



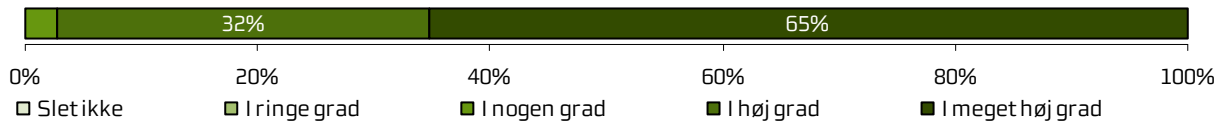
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 4,19 | | 3,98 | |
| Blev du informeret om årsagen til ventetiden? | | 26 % | 27 % | |

Personale

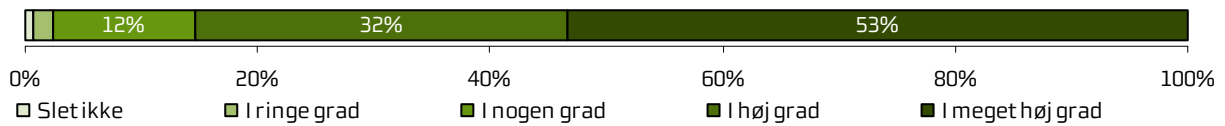
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=178)



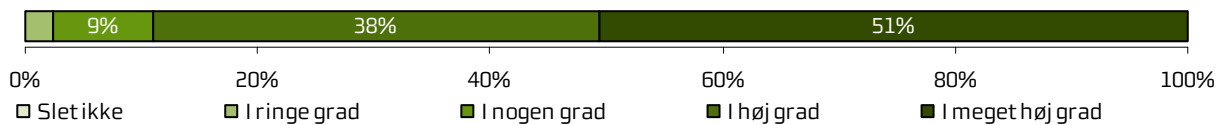
Var personalet venligt og imødekommende? (n=178)



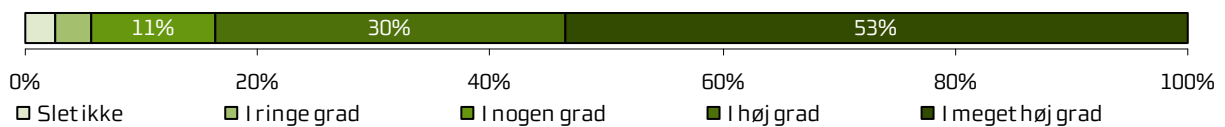
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=165)



Havde personalet tid til dig? (n=172)



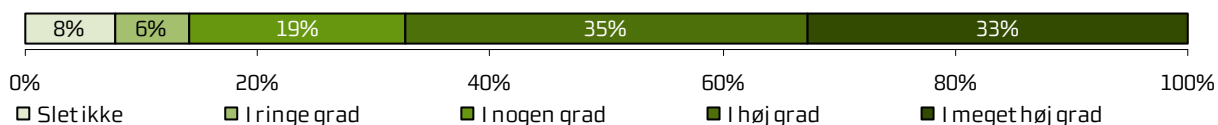
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=159)



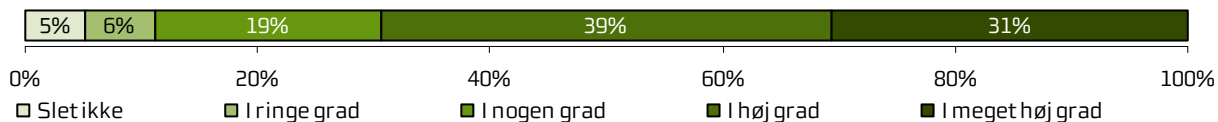
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? | 4,36 | | 4,34 | |
| Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende? | 4,62 | | 4,52 | |
| Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg? | 4,36 | | 4,22 | |
| Havde personalet i ambulatoriet tid til dig? | 4,37 | | 4,34 | |
| Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling? | 4,29 | | 4,33 | |

Patientinvolvering

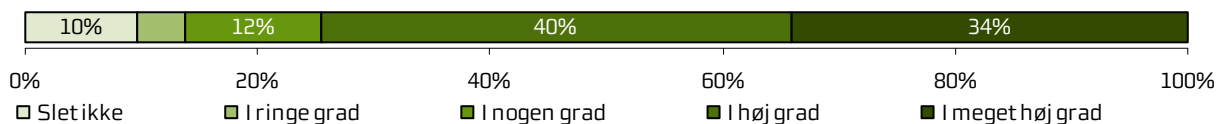
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=156)



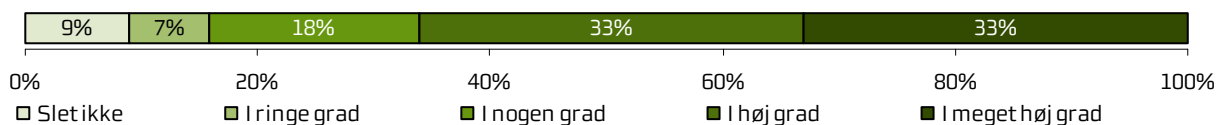
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=98)



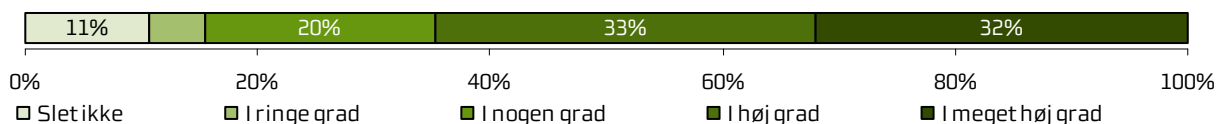
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=94)



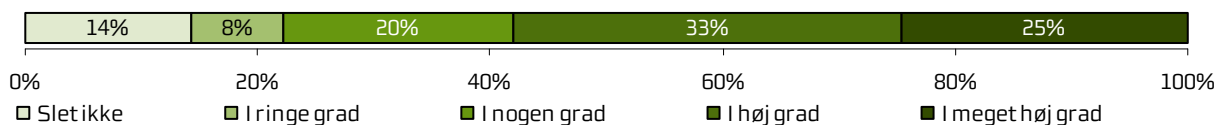
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=133)



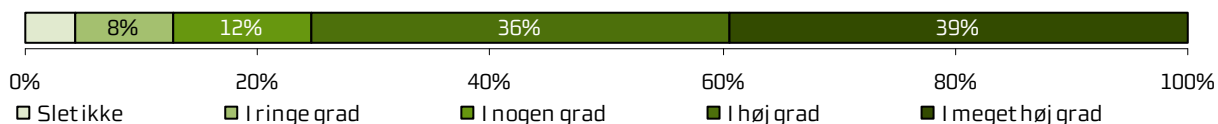
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=122)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=126)



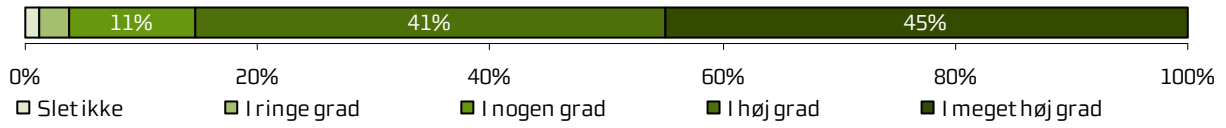
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=142)



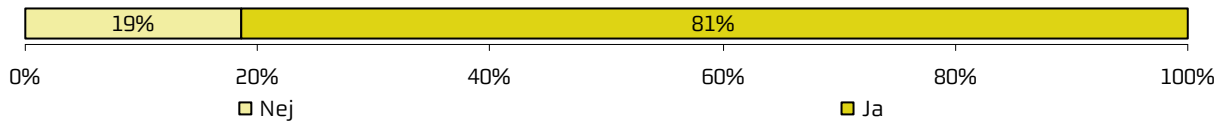
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand? | 3,78 | | 3,77 | |
| Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 3,84 | | 3,92 | |
| Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 3,85 | | 3,71 | |
| Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand? | 3,74 | | 3,78 | |
| Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling? | 3,7 | | 3,8 | |
| Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var? | 3,46 | | 3,7 | |
| Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 3,98 | | 4,04 | |

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=158)



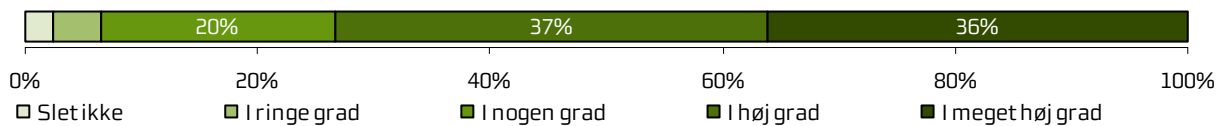
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=118)



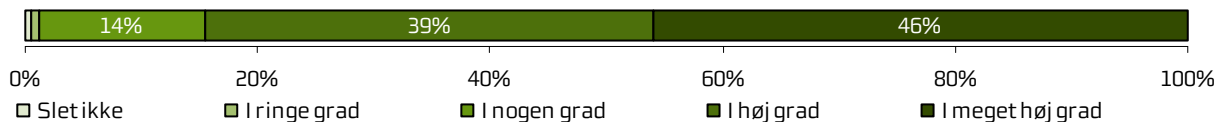
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Sort prik er eget resultat |
|---|------------------|---------------------|-------------|----------------------------|
| Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? | 4,25 | | 4,21 | |
| Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling? | | 81 % | 87 % | |

Information

Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=169)



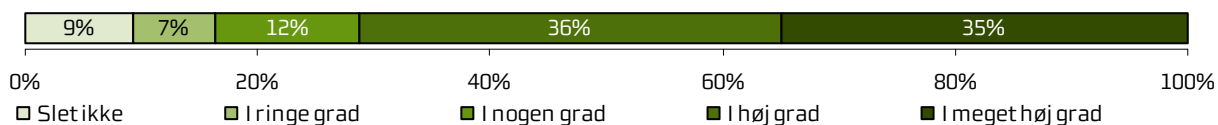
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=174)



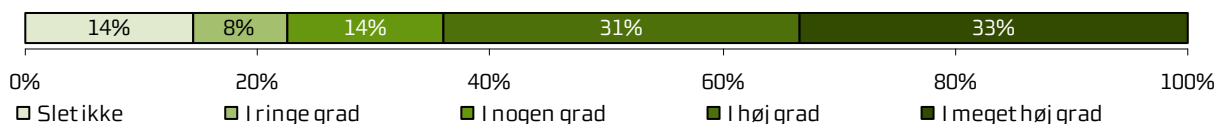
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=163)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=129)



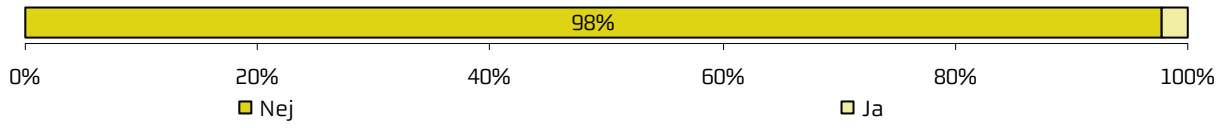
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=111)



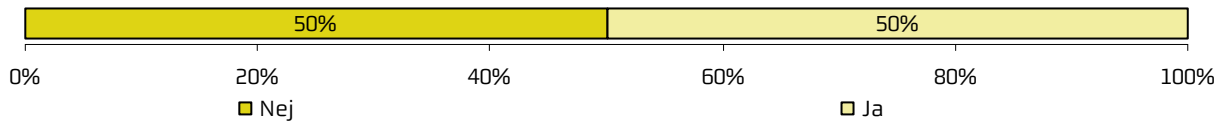
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget? | 4,01 | | 3,85 | |
| Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig? | 4,29 | | 4,31 | |
| Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg? | 4,29 | | 4,25 | |
| Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg? | 3,81 | | 3,88 | |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget? | 3,6 | | 3,67 | |

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=179)



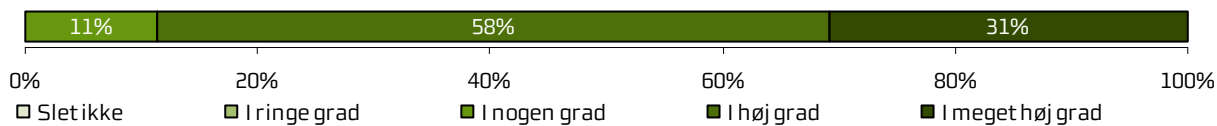
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



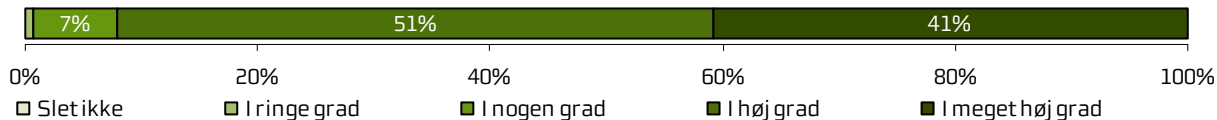
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? | | 98 % | 95 % | |
| Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt) | | 50 % | 75 % | |

Servicestandard

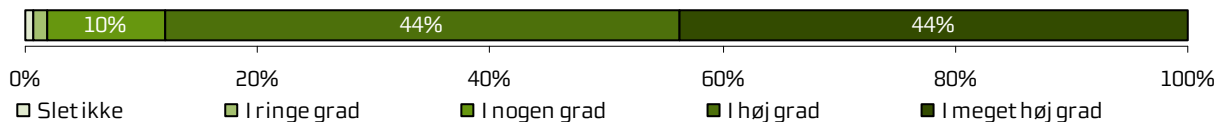
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=159)



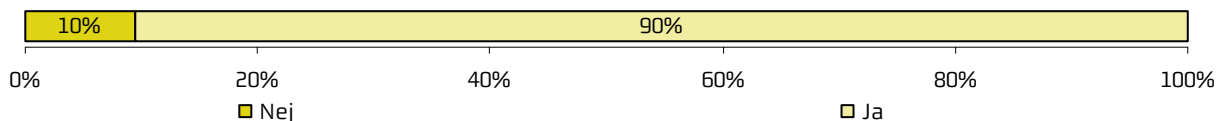
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=164)



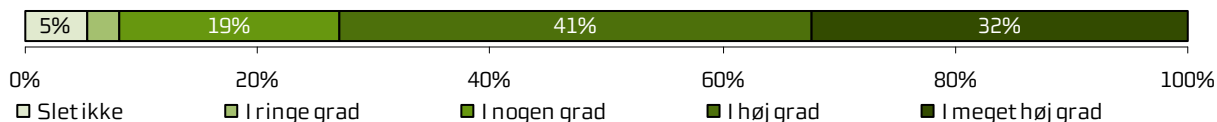
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=158)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=105)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=37)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=78)



| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var der rent i ambulatoriets lokaler? | 4,19 | | 4,2 | |
| Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)? | 4,32 | | 4,09 | |
| Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? | 4,29 | | 4,17 | |
| Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? | | 90 % | 96 % | |
| Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar? | 3,92 | | 4,03 | |
| Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog? | 4,44 | | 4,38 | |

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter 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 [].

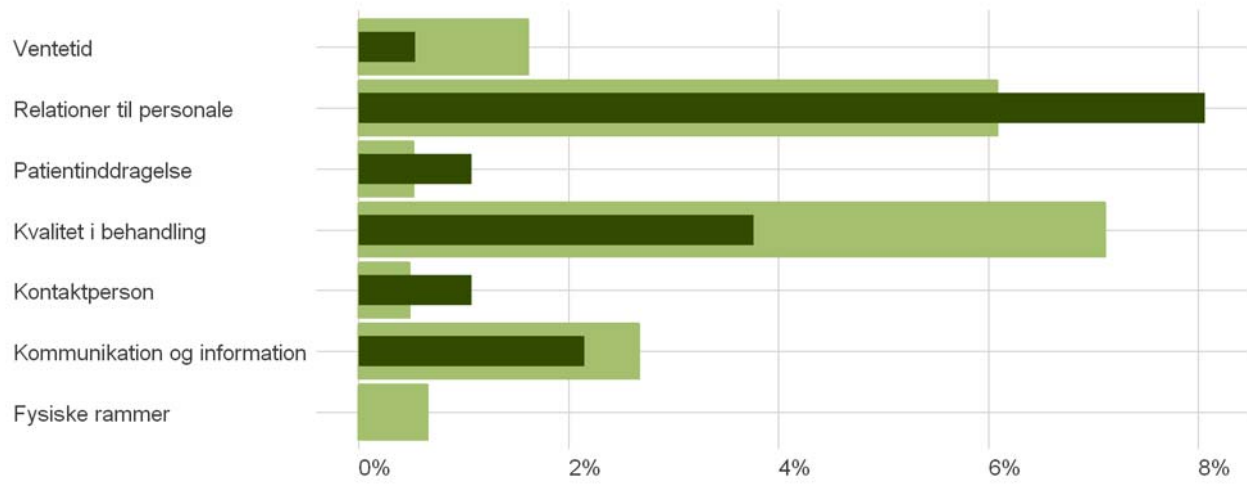
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Hjerteklinik - Randers

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

| ID | Kommentarer - Hjerteklinik - Randers | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|---|---|
| 7 | Jeg har fået en rigtig god behandling af alt det personale, som jeg har været i kontakt med på Hjerteklinikken på Regionshospitalet Randers. De virker meget professionelle og har tydeligvis den rigtige indsigt i netop deres sygdoms område. Jeg har primært haft kontakt til NN, anden NN og tredje læge NN. De har givet mig en særdeles god behandling, og der er bestemt ikke noget at pege fingre ad. Dette til trods, at man som patient kan se, at der er meget travlt på klinikken. Jeg har kun ros til personalet på stedet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 13 | Jeg fik en god behandling og er udmærket tilfreds. | I høj grad |
| 16 | Jeg har kun positive oplevelser i forbindelser med ambulatoriet og personalet. | I høj grad |
| 25 | Da jeg har oplevet en del forskellige læger, vil jeg gerne fremhæve sidste besøg. Denne læge talte i et sprog, som alle kan forstå, og var nærværende og venlig. Det betyder meget. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 30 | De er altid venlige og imødekommende, har man spørgsmål og man ringer, ringer de gerne tilbage med et svar, hvis det ikke er muligt at svare her og nu. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 33 | Ikke noget at indvende andet end, at det var godt. | I høj grad |
| 40 | Det kunne det nok ikke. | I høj grad |
| 44 | Personalet er bare så flinke. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 45 | Personalet var venligt. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 8 | God patientinformation. | I meget høj grad |
| 15 | Jeg ved ikke om ambulatoriet kunne gøre noget bedre. Det kan jeg ikke vurdere, men jeg har mødt venlige og rare mennesker og følt, at de har været godt forberedt til samtale om min sygdomssituation. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 21 | Synes ikke, der var noget som helst at klage over. | I meget høj grad |
| 29 | Jeg vil gerne kommentere spørgsmålet om, hvorvidt én person havde ansvaret for det samlede forløb. Det er ikke tilfældet. Men det ville også være for meget at ønske. Til gengæld oplever jeg, at samtlige af de læger, der har haft deres specifikke del af ansvaret for mine undersøgelser/behandlinger, har taget ansvaret 100 procent på sig, og har sat sig ind i min samlede situation, som i løbet af blot syv dage involverede: Egen læge, Privatpraktiserende øjenlæge, Øjenafdelingen på andet sygehus, Neurologisk afdeling på andet sygehus, anden afdeling på Regionshospitalet Randers, Hjerterafdelingen på andet sygehus, anden afdeling på Regionshospitalet Randers, anden afdeling igen, egen læge igen. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 32 | Jeg har modtaget meget kompetent behandling og kompetente svar på alle spørgsmål vedrørende min behandling etc. Meget venlige, hjælpsomme og omsorgsfulde sygeplejersker og | I meget høj grad |



| | | |
|----|--|------------------|
| | læger. Tak! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | |
| 37 | Jeg synes, det er en rigtig rar og venlig modtagelse, man får. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 38 | Jeg synes ikke, at ambulatoriet kunne gøre det bedre. 1. Kom til tiden. 2. Undersøgt af en læge [], at så han så også kunne sige, hvad jeg gerne ville høre, det gør det ikke dårligere. | I meget høj grad |
| 43 | Har ingen tidligere erfaring med sygehusbesøg, men alt gik langt bedre, end hvad man havde hørt om, fra andres oplevelser. Jeg er overrasket over systemets effektivitet og i særdeleshed med personalets professionelle optræden og engagement. Jeg er dog trods alt kun et almindeligt "nummer i systemet". [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 47 | Ambulatoriet gør det rigtig godt. Det kan ikke være bedre. Man kan altid ringe til den sygeplejerske, du er knyttet til, hvis der er noget, man er i tvivl om. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] | I meget høj grad |
| 20 | Jeg talte kun med sygeplejersker inden operationen. Det var også ok med mig, da det kun var en [simpel] operation. | I nogen grad |
| 42 | Jeg forstår ikke, hvorfor man ikke kan få en snak med en læge. Sygeplejersken løber ud og ind og spørger en læge, hvor ved jeg ikke, men det giver et dårligt indtryk som patient. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 22 | Venlige og søde ansatte der gjorde deres bedste for at få mig til at føle mig tryk. Desværre også fortravlet og stresset personale og et stresset miljø præget af unødige alarmer og teknisk dytten og båtten, hvoraf det meste var larm, som ingen rigtig tog alvorlig og derfor virkede unødvendigt. Det samlede sygeforløb præget af "industriel professionalisme". [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| 31 | Sætte sig ind i forløbet inden jeg kommer. Der er jo også en grund til, at læger har to ører og kun en mund, man skal lytte mere, end man taler hen over folk!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| 5 | Ikke ambulatoriet, men HjerTEafdelingen. Samlet forløb, der er alt for megen uvished under så alvorlig sygdom, unødvendig ventetid på grund af ferie/ helligdage og lægers sygdom. Det koster samfundet mange penge med det unødvendige ophold, mens der ventes på undersøgelser og operation. Der burde være mere effektivitet mellem Regionshospitalet Randers og andet sygehus. Selvom man ved, at der står en operationsstue tom, og der ikke er økonomi til at operere. Det er helt unødvendigt, tag penge ved den unødvendige indlæggelsestid på grund af ventetid. Når folk hjemsendes midt i et forløb og stadig ikke er raske [gives] AKUT-nummer til en afdeling, der kan modtage den stadigt syge patient. [Kvalitet i behandling, Ventetid] | Slet ikke |
| 2 | Læge NN var utrolig god til at forklare de forskellige trin i forløbet. Dejlig at møde en læge man kunne stole på. Venlig og gav sig tid til at inddrage mig i forløbet. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] | Uoplyst |
| 10 | Jeg ville gerne, at jeg havde fået det bedre. Jeg har det svært med at trække vejret og sidder og sover, når jeg slapper af. Jeg har kontaktet min læge igen. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 14 | Efterfølgende havde jeg behov for at få en tid lavet om. Sjældent har jeg mødt så stor hjælp-somhed og forståelse hos en medarbejder som den dag. Tak for det. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 18 | Jeg fik en god behandling. | Uoplyst |
| 19 | Jeg var ikke indlagt. Det hele varede en halv time. | Uoplyst |
| 39 | God service og fleksibilitet. | Uoplyst |

Hjerteklinik - Randers

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

| ID | Kommentarer - Hjerteklinik - Randers | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|----|--|--|
| 3 | Jeg blev modtaget af en maskine, hvor jeg skulle skanne mit sygesikringsbevis. Det var ok for mig. | I høj grad |
| 12 | Alt i alt godt tilfreds. Jeg kunne tænke mig, at man lagde flere besøg sammen. De besøg hvor man er af sted for 10 minutters undersøgelse. Kører ca. 30 kilometer for 10 minutter. Flere gange tæt op af hver besøg. Som skulle kunne lægges sammen. | I høj grad |
| 14 | Der var ikke noget at komme efter. | I høj grad |
| 19 | Blev modtaget meget venligt. | I høj grad |
| 25 | Fin modtagelse. Blev modtaget af lægen. | I høj grad |
| 31 | Min opfattelse er, at det er nytteløst. | I høj grad |
| 35 | Jeg kom ind en halv time før aftalt tid! | I høj grad |
| 42 | Det var OK! | I høj grad |
| 4 | Meget fint, og de var der på pletten. Kom ca. ti minutter før tid og kom ind med det samme. Så rigtig fint. | I meget høj grad |
| 5 | Sødt og venligt personale. | I meget høj grad |
| 6 | Ventetid pga. travlhed den dag på afdelingen. | I meget høj grad |
| 15 | Jeg har kun godt at sige om modtagelsen og den samtale, jeg havde med sygeplejersken. | I meget høj grad |
| 21 | Det var, som det skulle være. | I meget høj grad |
| 24 | Kom ind ca. 15 minutter før mødetidspunktet. | I meget høj grad |
| 27 | General meget tilfreds med min behandling. Ingen klager herfra. | I meget høj grad |
| 29 | Super imødekommende modtagelse. Jeg kom lidt for tidligt, men blev kaldt ind næsten med det samme. | I meget høj grad |
| 36 | God modtagelse. | I meget høj grad |
| 41 | Randers Hospital virker som et effektivt, venligt og kompetent hospital. | I meget høj grad |
| 43 | Alt klappede perfekt. Kom ind til tiden, til et meget venligt og engageret personale. | I meget høj grad |
| 2 | Lidt bedre sammenspil mellem sygeplejersken i information og patient, idet informanten var meget arrogant. | I nogen grad |
| 46 | Jeg blev ved en fejl sendt hjem fra billeddiagnostisk afdeling i stedet for at blive bedt om at gå på hjerteafdelingen. Jeg havde ikke fået nogen skriftlig indkaldelse eller vejledning om forløbet, | I ringe grad |

det hele blev klaret over telefonen. Personalet på hjerteafdelingen var sådan set godt nok forberedt, men jeg blev kastet ind mellem andre, der ventede, hvorfor det hele bar præg af at være temmelig forhastet. Læren til jer kan være, at næste gang så send en mail eller et brev til patienterne og pas på med den lette genvej via telefonen.






- | | | |
|--|---|-----------|
|  20 | Havde fået forkert mødetidspunkt, så ambulatoriet havde ventede på mig to timer, før jeg kom. | Slet ikke |
|  28 | [I sommers] var jeg til ultralyd af hjertet, men der var INTET PERSONALE, da det var [i weekenden]. Ingen ventetid. Jeg var yderst tilfreds med lægen. Andet kan jeg desværre ikke sige noget om (der var ingen på kontoret). | Uoplyst |

Hjerteklinik - Randers

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

| ID | Kommentarer - Hjerteklinik - Randers | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|----|--|---|
| 8 | Jeg deltager i et projektforsøg, derfor kender jeg ikke medicinen. | I høj grad |
| 17 | Kunne godt tænke mig at få den samme besked som min læge. Måtte selv, efter 3 uger, kontakte lægen, om hun havde hørt noget. | I høj grad |
| 22 | Personalet var fortravlet og optaget af at udfylde skemaer på computer. | I høj grad |
| 23 | Ville gerne have haft samtale med en læge. | I høj grad |
| 26 | Ville gerne have haft information angående eventuelle bivirkninger ved det nye medicin. Følte ikke, at der blev fulgt op på de ting, den læge, der havde udskrevet mig, havde talt om. Der var travlt på afdelingen. | I høj grad |
| 34 | Det formoder jeg, at man vil få senere. | I høj grad |
| 45 | Manglede i høj grad information af en læge, inden sygeplejerske NN tog over. Har stadig ønsket om at tale med en læge, men det er åbenbart umuligt. | I høj grad |
| 46 | Det hele virkede forhastet, og jeg havde slet ikke modtaget information på skrift forud for undersøgelsen. | I høj grad |
| 5 | Nej, kun lige en afsluttende samtale med en hjertelæge og ikke kun dygtige sygeplejersker. | I meget høj grad |
| 15 | Jeg er meget tilfreds med den samtale, vi havde. Jeg følte mig godt tilpas under hele forløbet. | I meget høj grad |
| 38 | Jeg fik den information, som jeg havde behov for. Lægen forklarede og viste på et diagram, hvordan tingene, min sygdom, var. | I meget høj grad |
| 43 | Det var en helt fantastisk oplevelse, hvorledes "systemet" var engageret i min tilstand. Måske lidt skræmmende, idet jeg ikke selv opfattede min situation som alvorlig. Helt forbløffende engagement. | I meget høj grad |
| 1 | Jeg mener, at personalet har for travlt. De har ikke tid til den enkelte patient. Jeg mener nogle gange, at man får for lidt information. Dette er ikke en klage, men det er meget synd for jeres sygeplejersker, for de er meget søde og venlige. | I nogen grad |
| 14 | Jeg var desværre alene. Det var en fejl. | I nogen grad |
| 42 | Ved mit besøg i ambulatoriet på Hjerteklinik Randers, blev jeg mødt af en sygeplejerske (som var meget klog), men ingen læge. Hun løb ud og ind for at tale med en læge. Jeg mødte ikke lægen? | I nogen grad |
| 19 | Jeg fik sat et blodtryksmåleapparat på. Jeg skulle gå med det i 24 timer. | Uoplyst |

Hjerteklinik - Randers**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

| ID | Kommentarer - Hjerteklinik - Randers | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|--|---|--|
|  9 | Udstyrsfejl. Måleudstyr gik i stykker. | Ja |
|  11 | Fik ikke relevante oplysninger angående den medicin, jeg fik i forvejen, derfor evt. genindlæggelse. | Ja |
|  31 | Der var udstedt medicin, jeg ikke vidste noget om! | Ja |
|  46 | Billeddiagnostisk afdeling sendte mig hjem, selvom jeg skulle have været ovre på [en anden afdeling], efter røntgenbillederne var blevet taget. | Ja |
|  42 | Jeg ønsker altid en læge ved mine indkaldelser. | Nej |

