

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Hjertemedicinsk Ambulatorium
Hjertemedicinsk Ambulatorium
Hospitalsenheden Vest**

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 Brugerinvolvering, 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	232
Besvarelser fra patienter:	176
afsnittets svarprocent:	76%

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: Hjertemedicinsk ambulatorium Herning

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

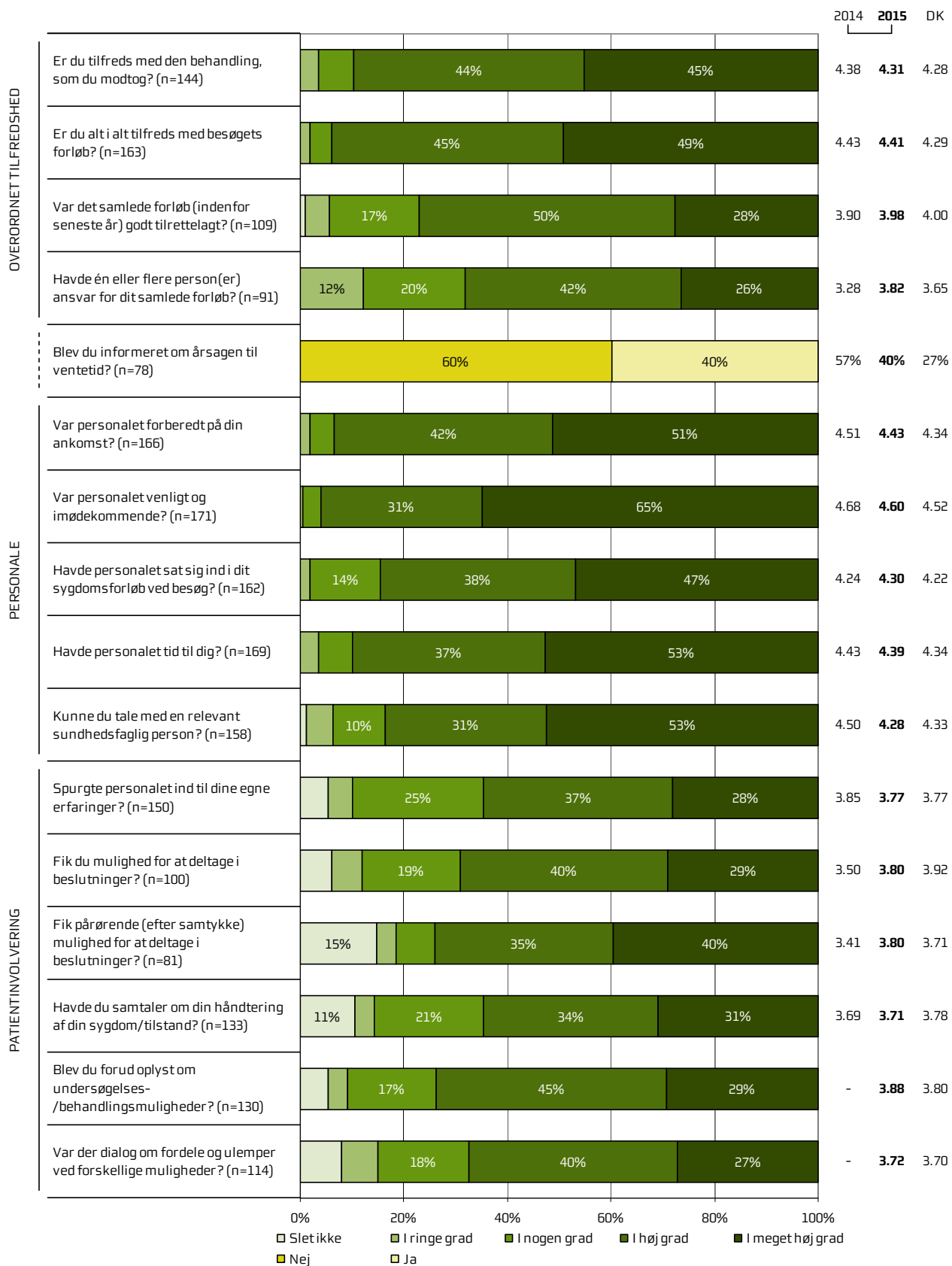
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

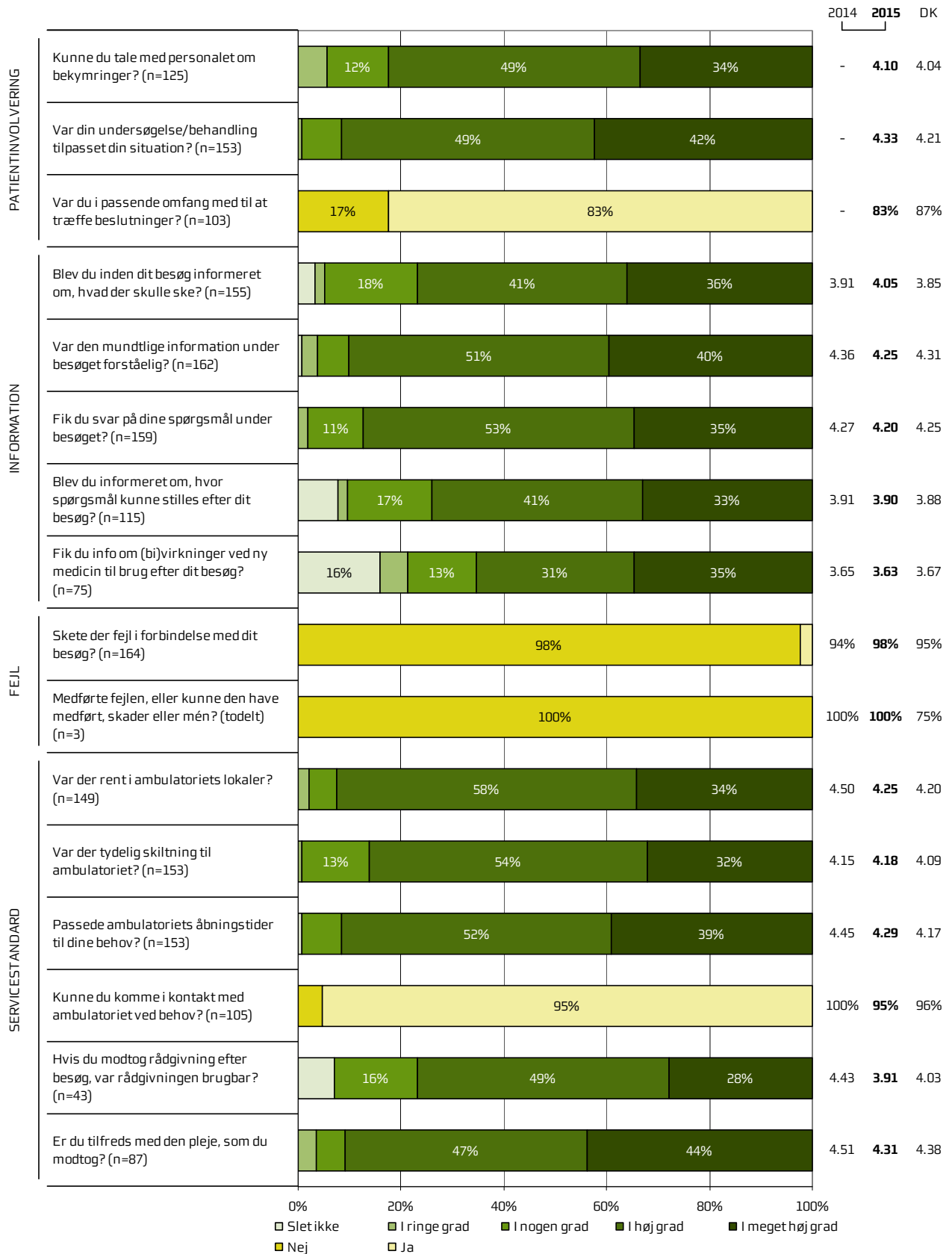
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

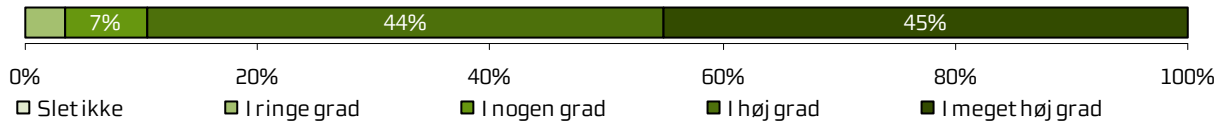
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

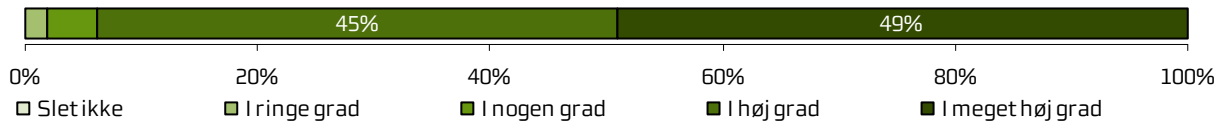
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

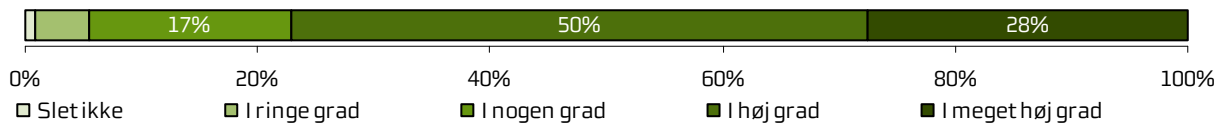
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=144)



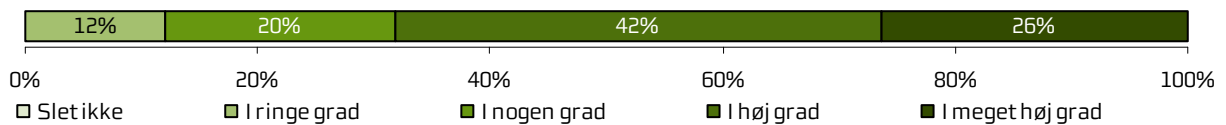
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=163)




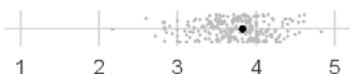


Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=109)



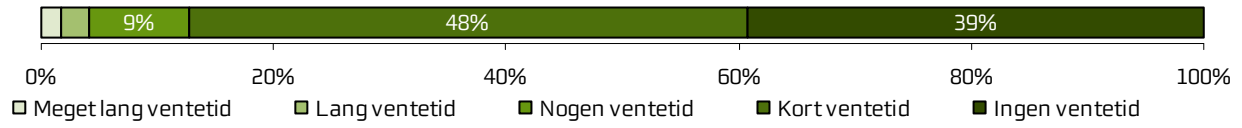
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=91)



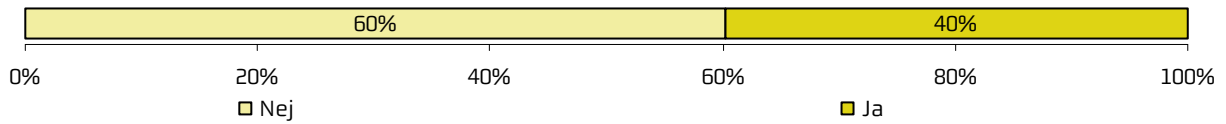
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,31		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,41		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,98		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,82		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=173)



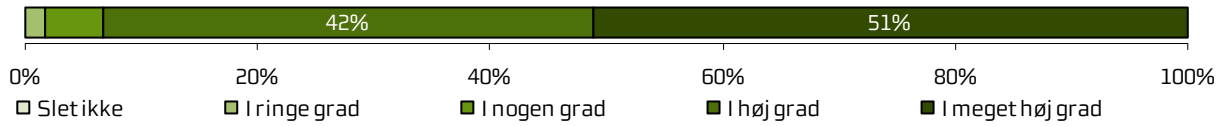
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=78)



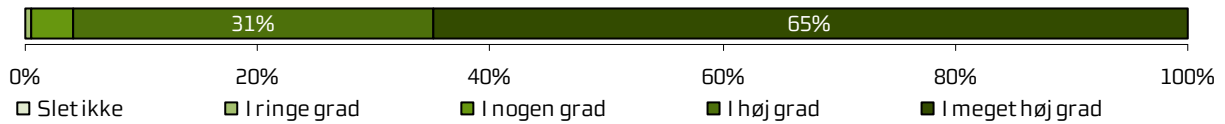
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,21		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		40 %	27 %	

Personale

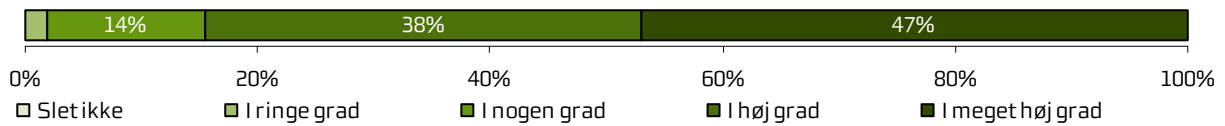
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=166)



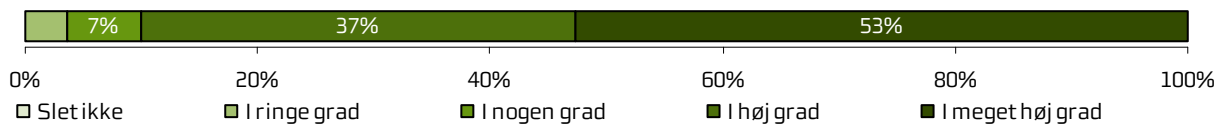
Var personalet venligt og imødekommende? (n=171)



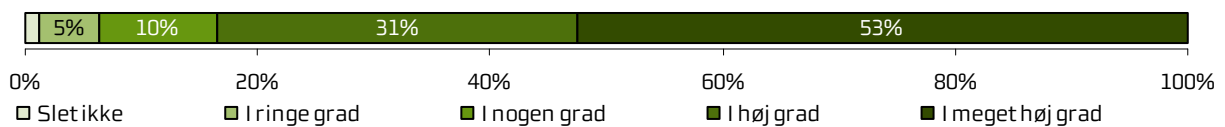
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=162)



Havde personalet tid til dig? (n=169)



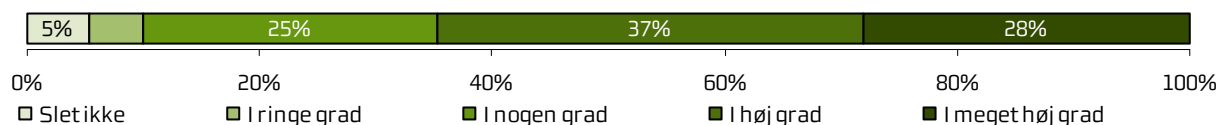
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=158)



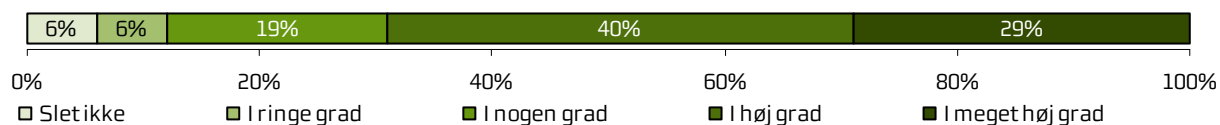
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,43		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,6		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,3		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,39		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,28		4,33	

Patientinvolvering

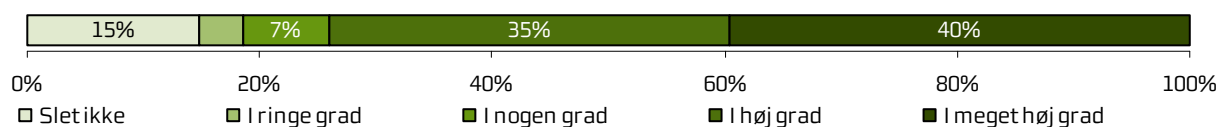
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=150)



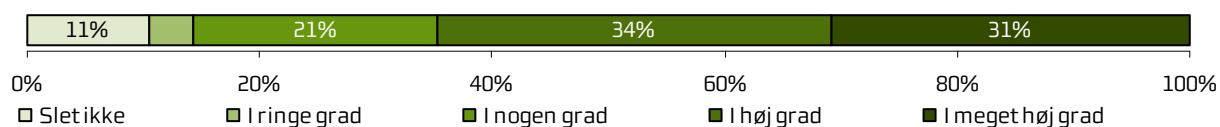
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=100)



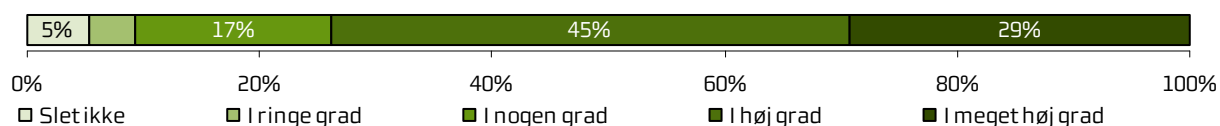
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=81)



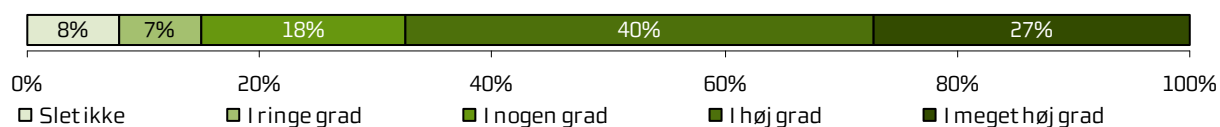
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=133)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=130)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=114)



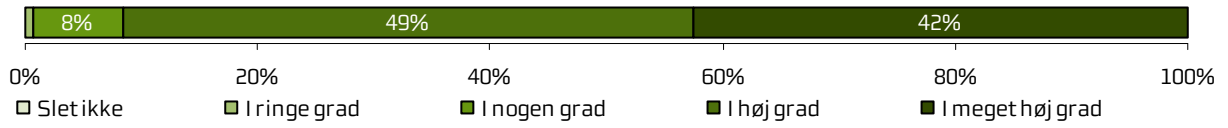
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=125)



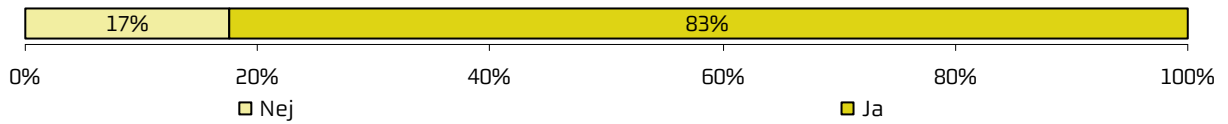
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,77		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,8		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,8		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,71		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,88		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,72		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,1		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=153)



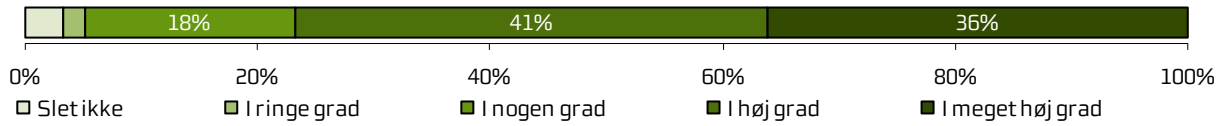
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=103)



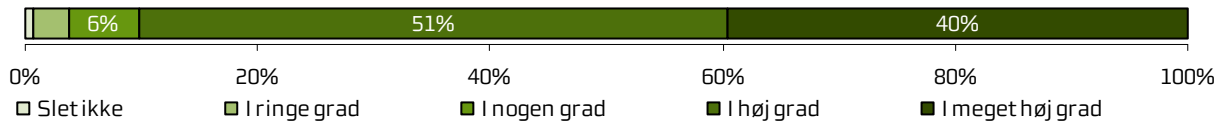
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,33		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		83 %	87 %	

Information

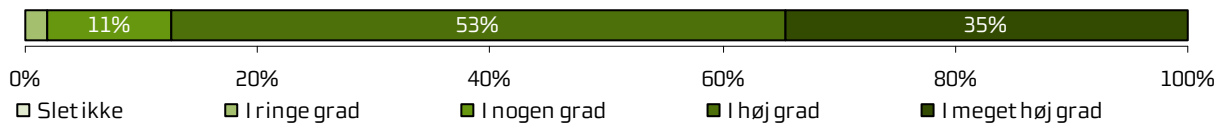
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=155)



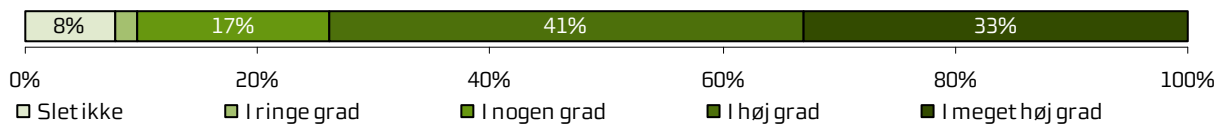
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=162)



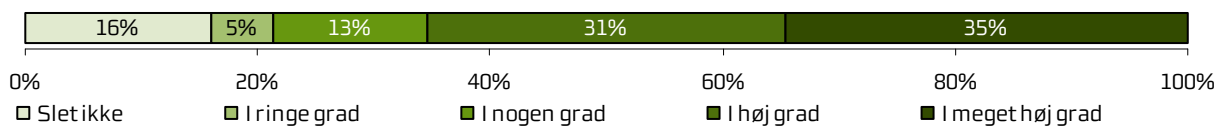
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=159)




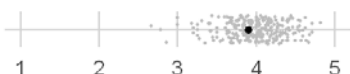
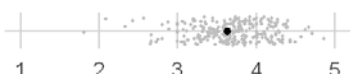


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=115)



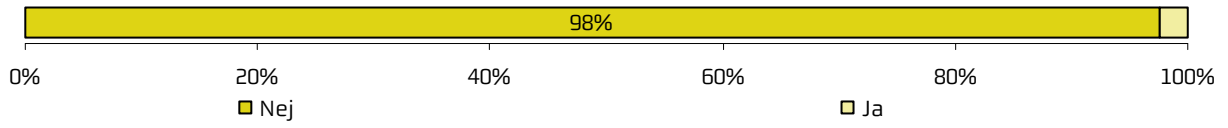
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=75)



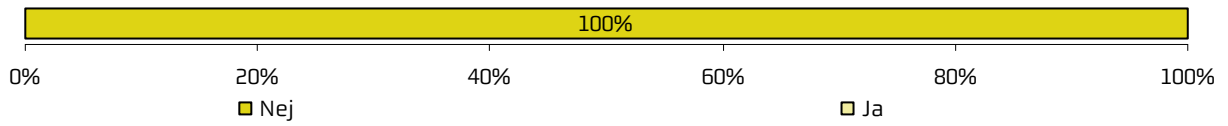
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,05		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,25		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,2		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,9		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,63		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=164)



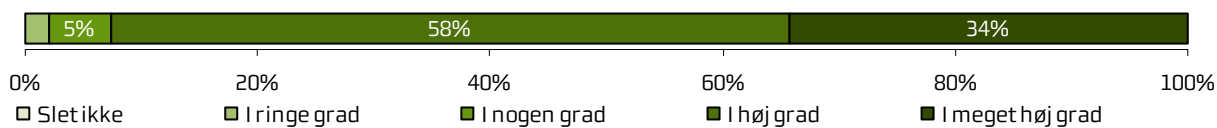
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



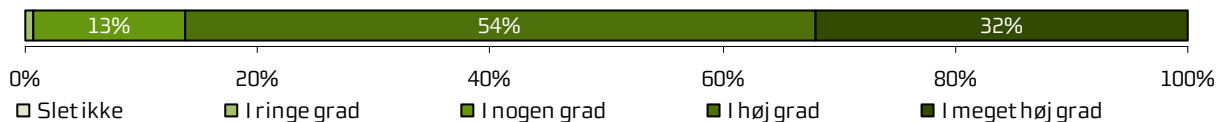
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

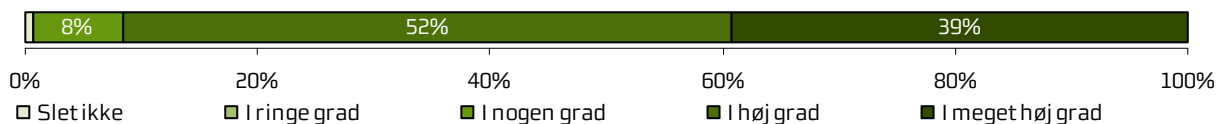
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=149)



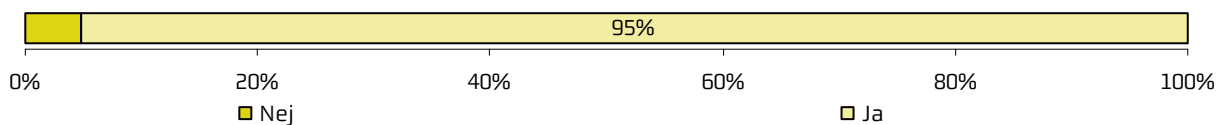
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=153)



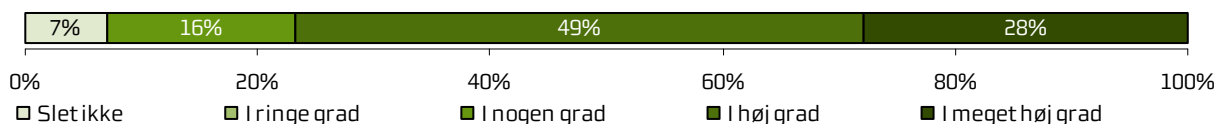
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=153)



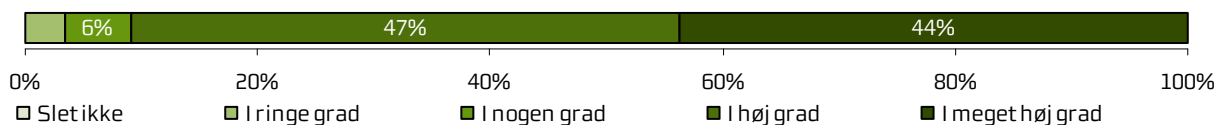
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=105)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=43)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=87)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,25		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,18		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,29		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		95 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,91		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,31		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 [].

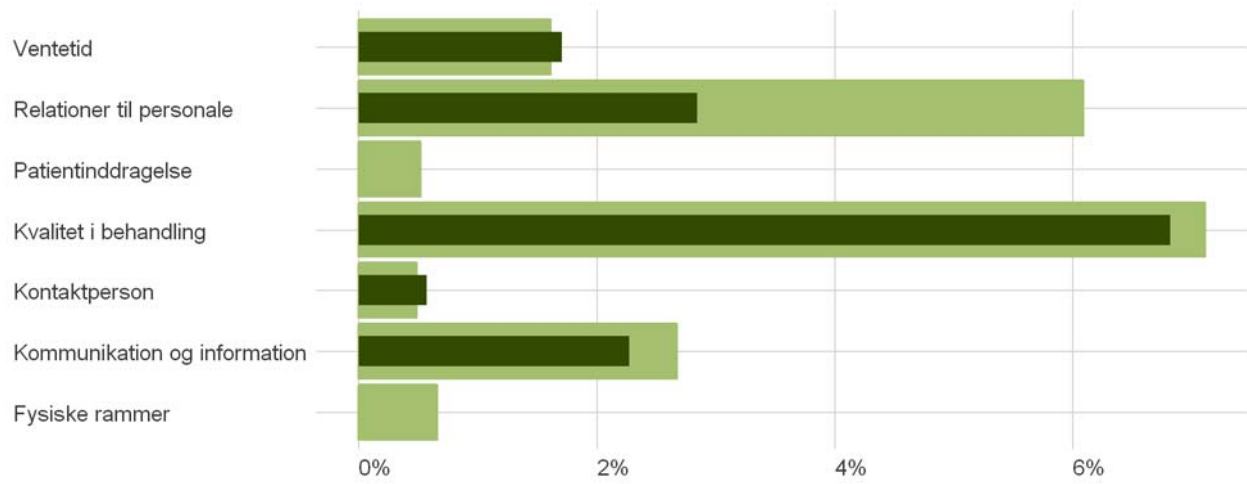
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Hjertemedicinsk Ambulatorium

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






ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
24	Da jeg skulle til ablation, i anden by, blev jeg mødt af en sygeplejerske, der præsenterede sig som min kontaktsygeplejerske. Men hun havde så fri den næste dag, så det var ret irrelevant at have hende til kontaktsygeplejerske, hun var der ikke. Jeg synes tanken med en kontaktsygeplejerske er rigtig god, men det kræver, at de så er der. [Kontaktperson]	I høj grad
25	Jeg har fået en god behandling. Ikke noget at klage over. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
31	Dette her er ikke decideret ambulatoriet. Jeg bor i Struer og skulle køre til Herning (55 km.) for at få et "hjerterapparat" sat på, som jeg skulle gå med i to døgn. Efter to døgn skulle jeg køre til Herning og aflevere dette (det tog under et minut at aflevere det) og derefter hjem igen til Struer. Dette er meget kørsel og fravær fra arbejde. Mener dette må kunne gøres på en mere smidig måde. Da jeg ikke kender jeres arbejdsgange, har jeg ikke nogle forslag, men mon ikke det kunne lade sig gøre :-). [Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	Undersøgelse: Ultralyd af hjerteklap. Jeg var ved snak egentlig usikker på, om pacemaker virkede ok. Der blev straks tjekket op på dette. Meget flot fleksibilitet. Tak. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
37	Ved min [] operation i Skejby var der fuldstændig styr på det hele, og en afdeling [hvor] lægen, som opererede, havde det fulde overblik. Men da jeg kom til andet sygehus var der ikke en [eneste], som havde det samlede overblik! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
39	Altid flinke og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Når jeg skal på sygehuset, er jeg meget glad for Holstebro Regionshospital. Altid venlige og behjælpelige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Jeg oplevede kompetent personale, god information, ingen ventetid m.m.. Alt i alt en professionel tilgang til min kontakt med væsenet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
21	Alt har været i højeste klasse.	I meget høj grad
30	Kan i mit tilfælde ikke se, at de kunne have gjort det bedre. Er yderst tilfreds.	I meget høj grad
47	Jeg har haft en særdeles positiv oplevelse, både af personalet og i forhold til indsats for udredning af mine symptomer. Jeg har fået det bedre efter det sidste besøg. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
48	Alt er ok. Personalet er omsorgsfulde. Vi patienter er heldige, at vi har de muligheder, vi har. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Havde misset, mit ben var i gips, så kunne ikke behandles. [Kommunikation og information]	I nogen grad

	23	Gik derfra med livsmod og tro på en del flere år. Stor samlet tak til alle, der har med hjerteafdelingen at gøre. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	35	Der er ekstrem mangel på sygeplejersker på Herning Sygehus. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	40	Besøg på dette ambulatorium fungerede fint, men helheden i et længere forløb har givet forskellige svar og oplevelser. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	41	Jeg blev indkaldt telefonisk med to timers varsel, hvilket jeg var godt tilfreds med.	I nogen grad
	33	Kortere ventetider. [Ventetid]	I ringe grad
	36	Det har været svært at få en tid ud over det planlagte. En enkelt gang, kom jeg næsten med hovedet under armen og kunne så få en tid en uge senere. Den skema omtalte tid, var helt ok, men mange gange er der lang ventetid på at komme ind. Jeg har bedt om, at jeg kommer ind til [samme] læge, så jeg ikke hver gang skal forklare. Telefontiden til ambulatorium er alt for kort. Jeg har prøvet at sidde i kø, og så blev jeg bare smidt af. Det er for dårligt. Jeg har også prøvet, efter en indlæggelse, at jeg skulle komme til kontrol og efter [nogle måneder], skete der ingenting, før jeg efter [flere måneder] rykkede. [Ventetid]	I ringe grad
	49	Blev glemt til genoptræningen efter indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
	14	Er stadig til kontrol på andet sygehus.	Ikke relevant for mig
	1	Jeg skulle have en Holter monitor på, men den måtte jeg komme efter en anden dag, da ingen var ledige. Ikke noget stort problem for mig at skulle af sted en ekstra gang, men det kan det jo nemt være for andre patienter. Vil da håbe, at jeres afdeling får mulighed for indkøb af flere Holter monitorer, så patienterne ikke skal af sted en ekstra gang. Alligevel var jeg måske lidt irriteret over det. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	2	Jeg er meget tilfreds med hele forløbet. Dygtigt og kompetent personale over hele linjen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	3	Behagelig vejledning. [Kommunikation og information]	Uoplyst
	6	Jeg har fået en fantastisk behandling. Også en rigtig god og forståelig information om min sygdom og brug af medicin, inklusiv eventuelle bivirkninger. Så en rigtig stor tak til NN! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	7	Personalet gjorde det super godt, og jeg fik svar på alle mine spørgsmål. Jeg er senere skriftligt blevet bekendt med resultatet af undersøgelsen på en klar og forståelig måde. Alt i alt: meget tilfreds med behandlingen på ambulatoriet på Regionshospitalet Herning. [Kommunikation og information]	Uoplyst
	12	Det var jo kun et døgn: Hjerterytmemåler, hvor alt var bestemt på forhånd, men alt forløb fint.	Uoplyst
	17	Meget tilfreds med behandlingen.	Uoplyst
	44	Jeg synes, jeg har fået god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	46	Det ved jeg ikke.	Uoplyst

Hjertemedicinsk Ambulatorium





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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
4	God modtagelse.	I høj grad
5	Var i det hele taget rimeligt godt tilfreds. Der var lige en gang, hvor der gik ca. 25 minutter, før jeg kom ind. Jeg var på sygehuset i meget god tid, og da klokken var passeret min tid med ca. 25-30 minutter henvendte jeg mig til personalet, hvor jeg så blev kaldt ind umiddelbart efter.	I høj grad
13	Det var en god og venlig modtagelse.	I høj grad
28	Flot.	I høj grad
38	Jeg synes, der er for lidt personale, for der går lang tid, når man ringer efter hjælp. Der kunne godt være meget mere personale, men det er jo nok håbløst, når de skærer ned alle vegne?	I høj grad
43	Årsagen til "besøget" var opringning til 112. Ambulance kom med kort varsel, og jeg blev derefter straks kørt til Ambulatoriet (hjerterpatient). Af gode grunde derfor ikke kendskab til min indlæggelse på forhånd.	I høj grad
44	God modtagelse.	I høj grad
52	Har været en fantastisk god oplevelse.	I høj grad
2	Alt var perfekt i modtagelsen.	I meget høj grad
7	Blev ringet op og fik tilbudt en tid tidligere end planlagt, hvilket for mig, som pensionist, ikke er noget problem. Tidspunktet var 17.30.	I meget høj grad
8	Det var en akut aftale.	I meget høj grad
15	Meget "rolig og venligt" venteværelse.	I meget høj grad
18	Forløbet var bare så godt og velorganiseret. Fuld tryghed til personale og behandling.	I meget høj grad
20	Den var god og professionel, men stadig personlig.	I meget høj grad
21	Intet kan være bedre. Utrolig høj service og udsøgt kvalitet.	I meget høj grad
23	Jeg blev venligt modtaget. Jeg fik svar på spørgsmål. Jeg gik glad derfra. Min journal var læst, inden jeg kom.	I meget høj grad
26	Jeg fik en meget fin modtagelse.	I meget høj grad
29	Det skema, der bruges til registrering af hjerterytmen, mangler mere plads til at beskrive symptomer. Og så mangler jeg at få en lægesamtale om resultatet af undersøgelsen og ikke kun e-mail.	I meget høj grad
30	Perfekt modtagelse. Dejligt personale.	I meget høj grad
32	Alt foregik efter planen.	I meget høj grad






 47	Følte sig meget velkommen.	I meget høj grad
 48	Alle, jeg møder på afdelingen, er utrolig venlige, hjælpsomme, empatiske og kompetente.	I meget høj grad
 50	Dejlig modtagelse af meget søde og opmærksomme personer. Husk at rose dem :-).	I meget høj grad
 51	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
 16	Jeg var til hjerterehabilitering den [i sommers], så jeg synes ikke spørgsmålene er relevante for mig.	Ikke relevant for mig

Hjerteremedicinsk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Hjerteremedicinsk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 27	Man kunne skrive mere forståeligt i indkaldelsen. "Klinisk"; hvor mange ved, hvad det er? Jeg ringede til sekretæren. Hun vidste det ikke.	I høj grad
 44	Jeg synes, jeg fik besked om det jeg "huskede" at spørge om. Næste undersøgelse har jeg andre spørgsmål.	I høj grad
 48	Føler mig velinformeret. Jeg møder hver gang den samme læge, som jeg har fuld tillid til og sympati for. Det er en god ting ikke at møde et nyt ansigt hver gang.	I meget høj grad
 11	Lægen skulle [være lettere at forstå].	I ringe grad

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 10	Efter at [ambulatoriet] havde sendt henvisning til ekstra scanning, gik der ikke svar fra scanning til min egen læge. Beskeden gik tilbage til hjerteambulatoriet og blev væk, indtil jeg efterspurgte den, hvorefter der blev taget stilling til den nye scanning, og der gik besked til min læge. Der gik vel en uges tid med det.	Ja
 22	De glemte at bedøve mig, så det SKULLE jeg selv nævne. De havde gjort det klar, men sprøjtede det ikke ind før jeg fik det sagt, med bideskinne i. Lægen var syg, så det blev en anden læge, der skulle lave undersøgelsen på mig. Forstod ham dog ikke, så sygeplejersken måtte oversætte.	Ja
 42	Jeg skulle have været til en anden læge, end den jeg kom ind til.	Ja
 45	Jeg oplevede, at der inden næste besøg i ambulatoriet, blev ordineret nye blodprøver og ny kontrolrøntgen af thorax, men da jeg så kommer dagen før næste ambulante besøg for at få taget blodprøver og røntgen, er det slet ikke bestilt i laboratoriet og i røntgenafdelingen. Henvender mig selv til ambulatoriet for at få fejlen udrettet.	Ja
 3	Ventetid.	Nej

