

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





**Denne rapport er udarbejdet for  
ambulante patienter på**

**Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)  
Medicinsk Afdeling, Holstebro  
Hospitalsenheden Vest**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

|                                 |   |    |
|---------------------------------|---|----|
| 1                               | Indledning .....  | 1  |
| 2                               | Læsevejledning og begrebsafklaring .....                                    | 3  |
| 3                               | Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....                           | 5  |
| 4                               | Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet..... | 9  |
| Bilag 1: Kommentarsamling ..... |   | 25 |



# 1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

## Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.<sup>1</sup>

## Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

|  |     |
|--|-----|
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 87  |
| Besvarelser fra afsnittets patienter:                | 41  |
| Afsnittets svarprocent:                              | 47% |

## Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

<sup>1</sup> Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>2</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

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

### Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

---

<sup>2</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

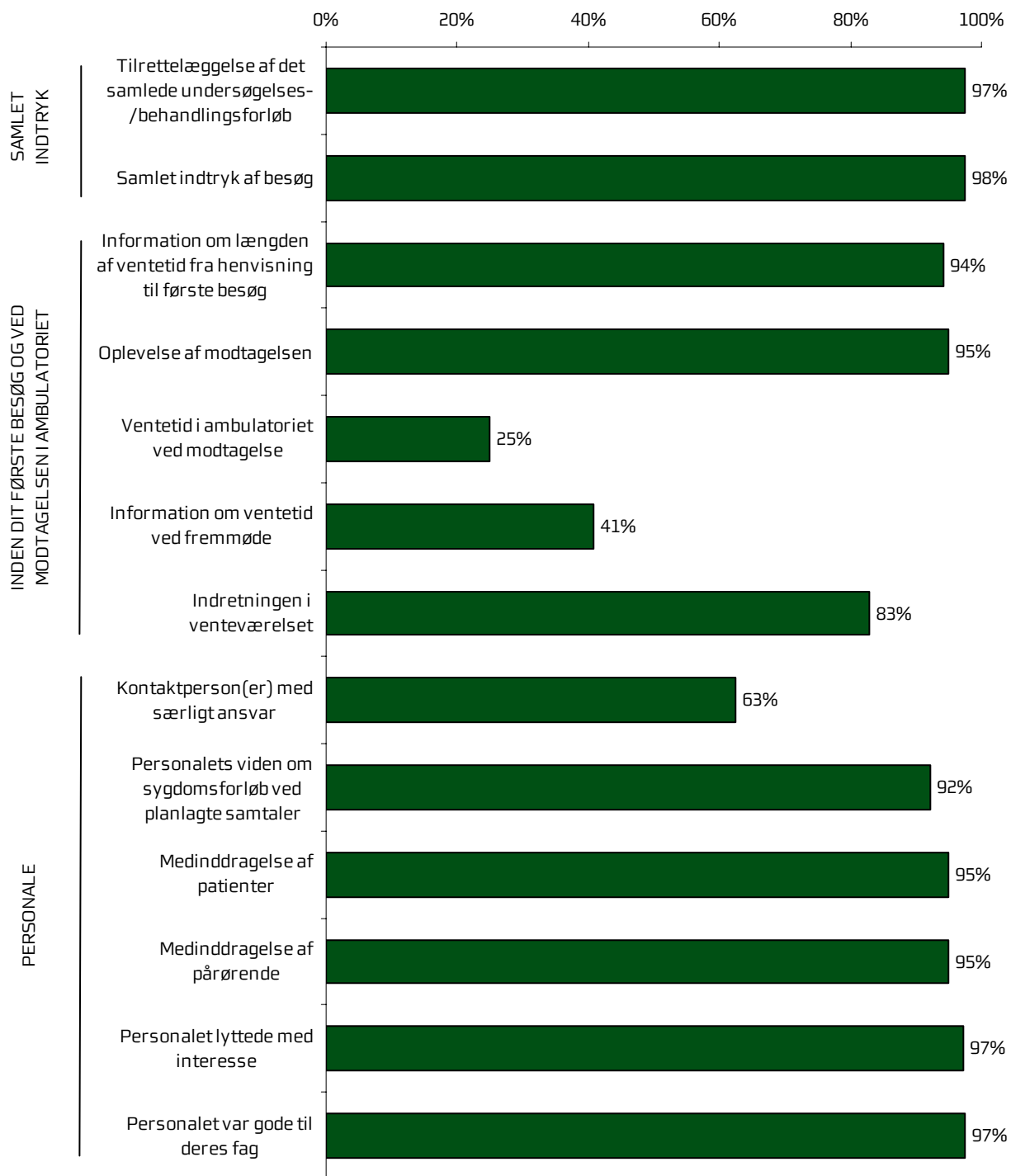


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

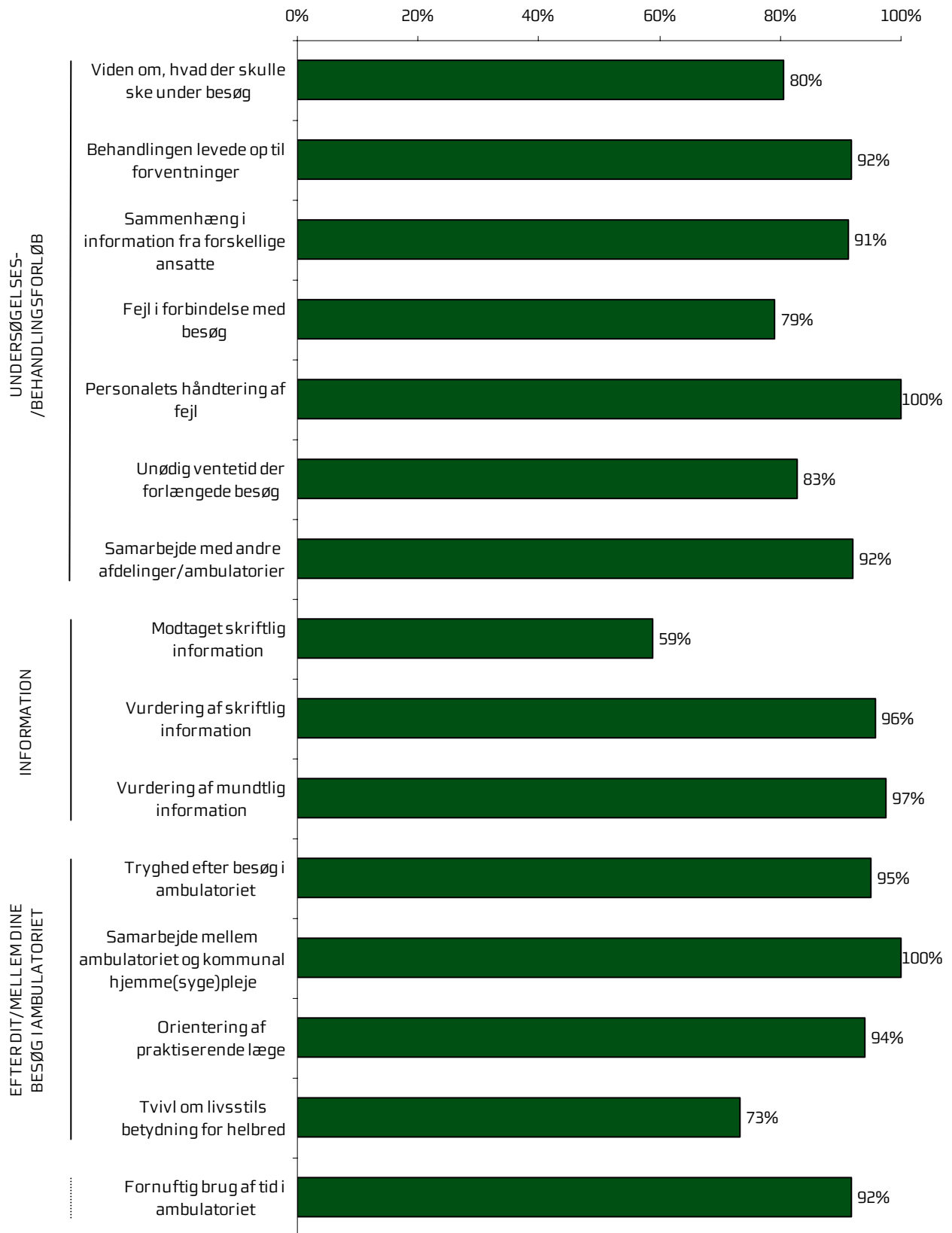
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)





## 4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

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

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

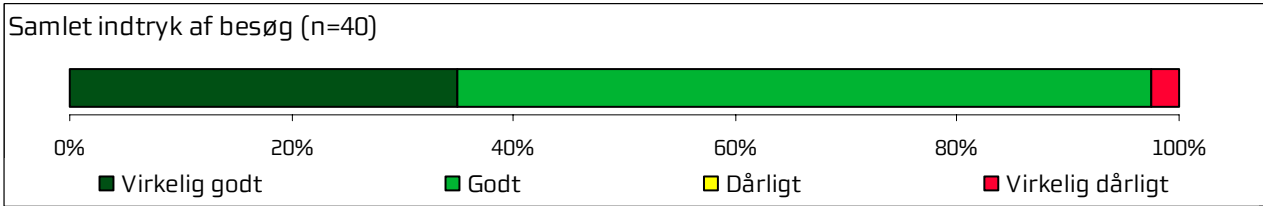
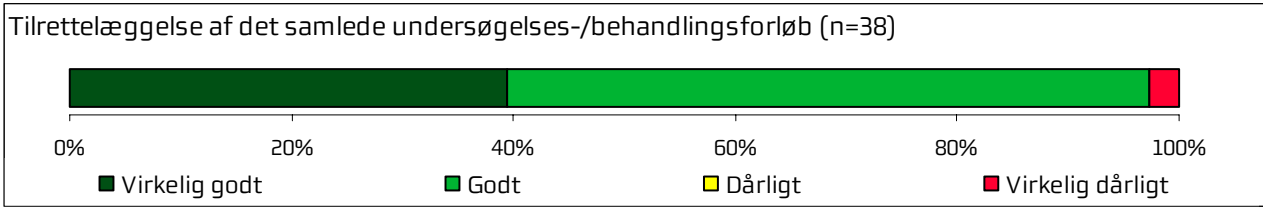
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

---

<sup>3</sup> Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

### 4.1 Samlet indtryk

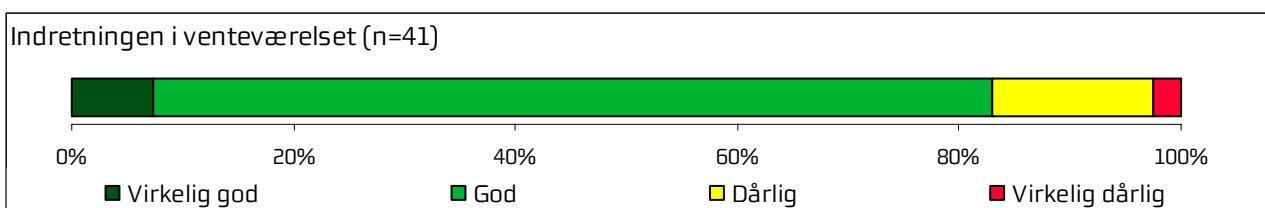
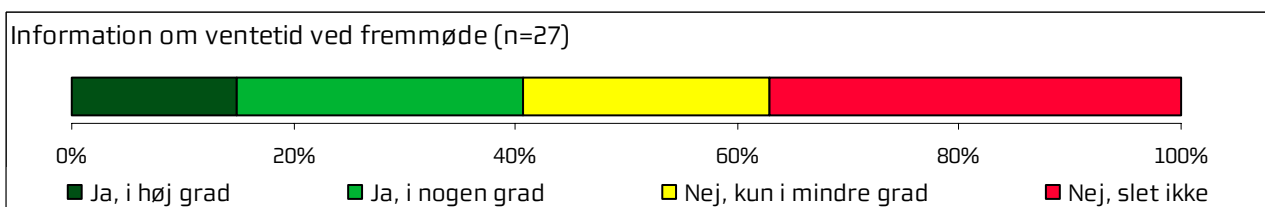
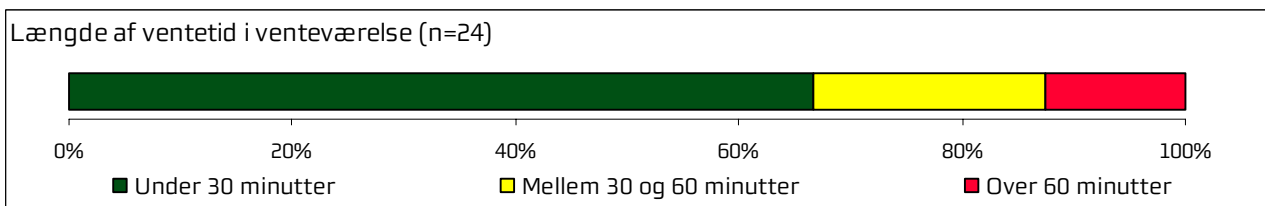
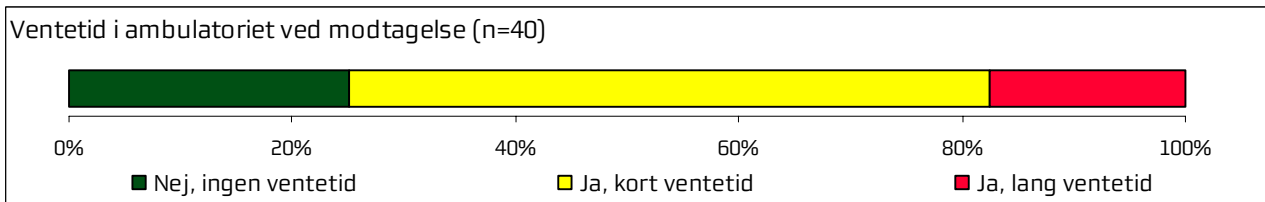
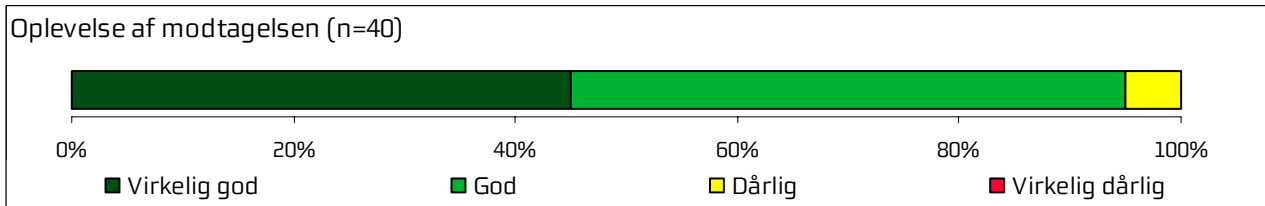
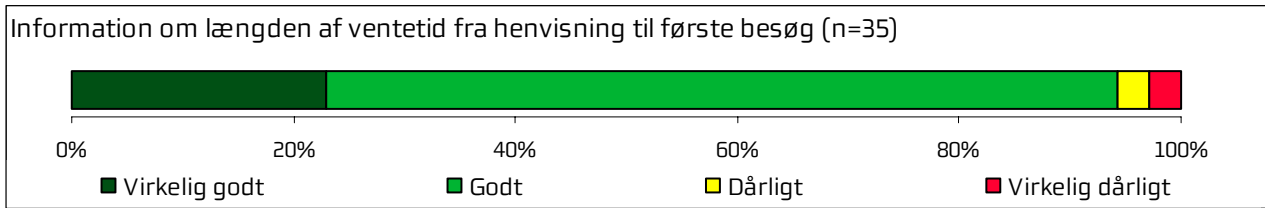




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

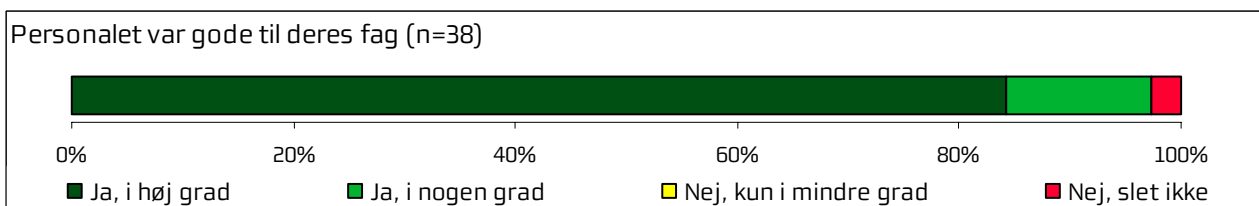
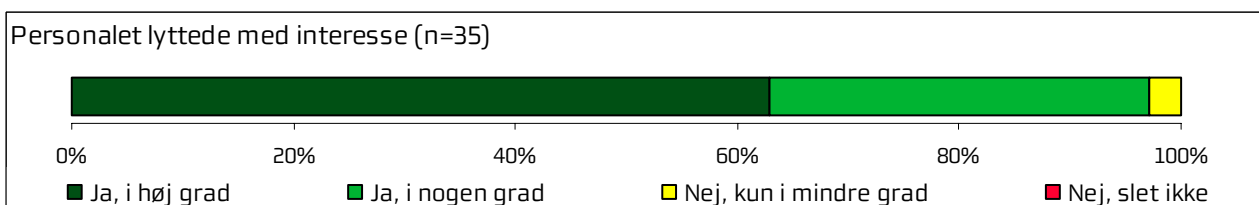
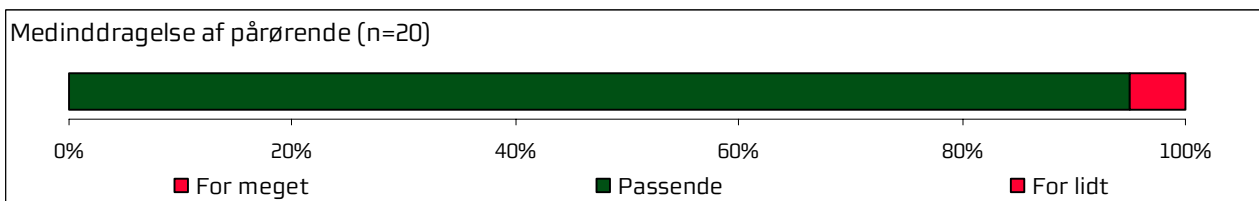
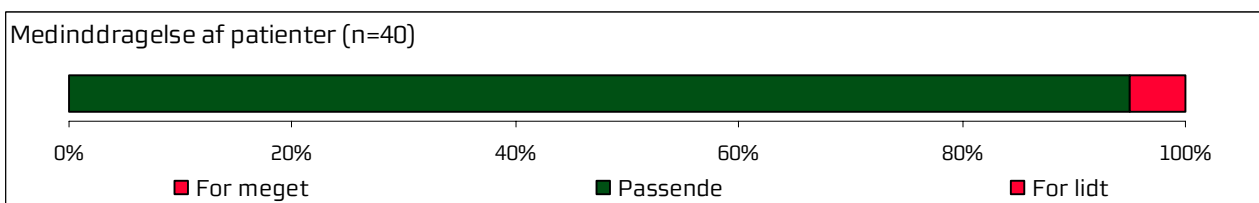
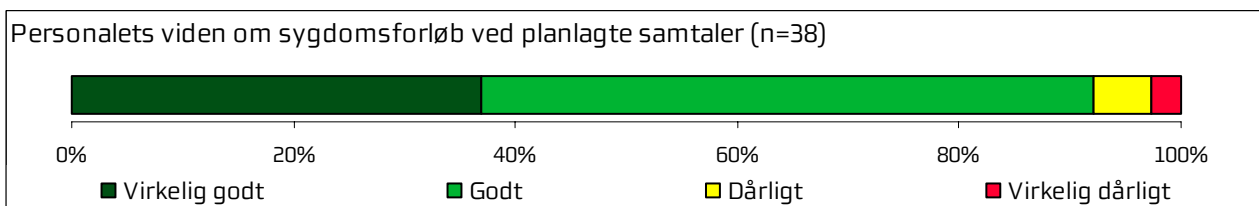
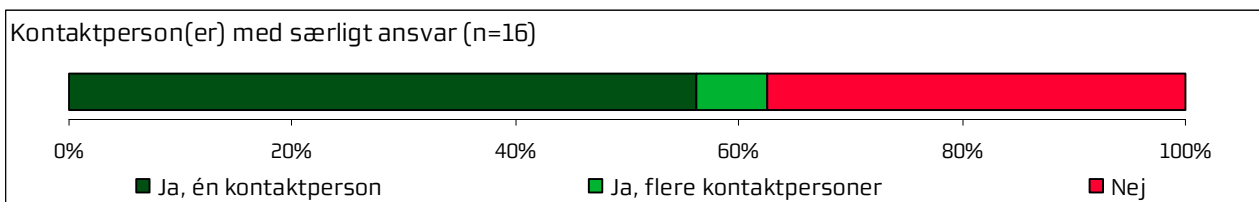
|  | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 97%  | -    | -    | 100%   | 89%       | 96%        |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?                                    | 98%  | -    | -    | 100%   | 91%       | 97%        |

## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



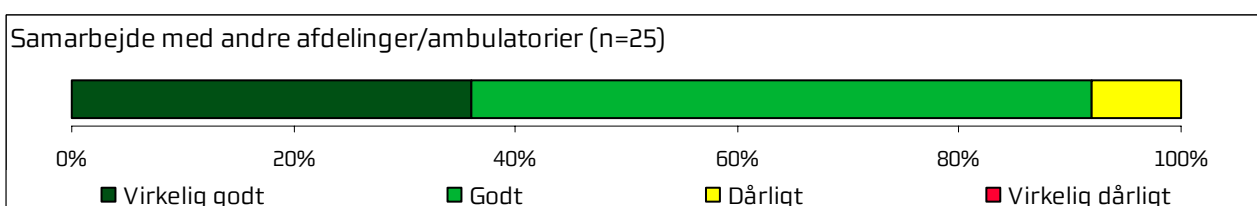
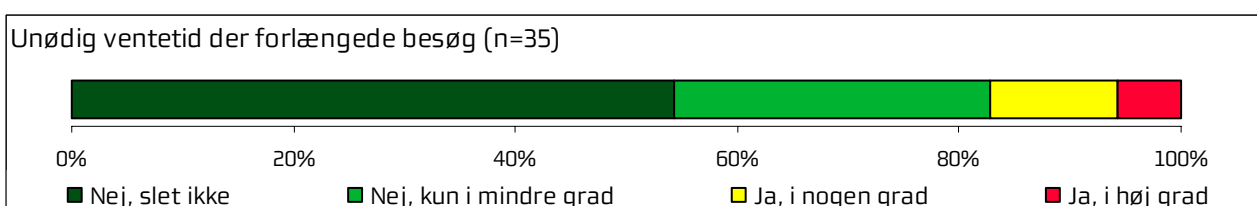
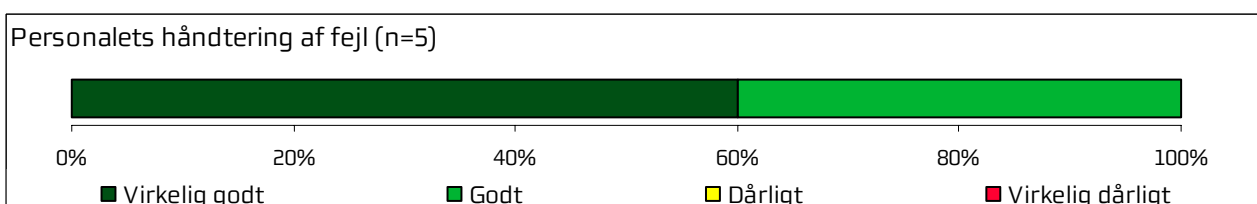
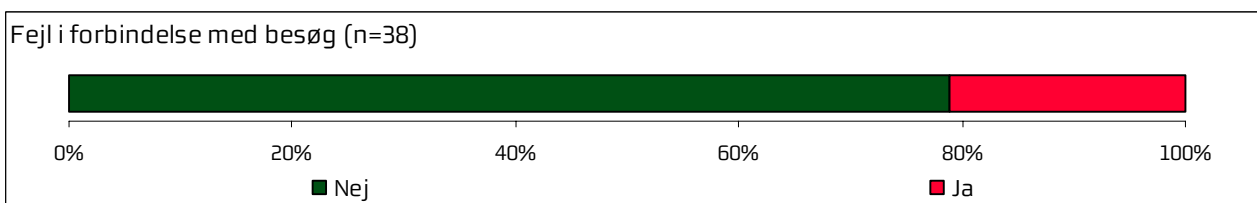
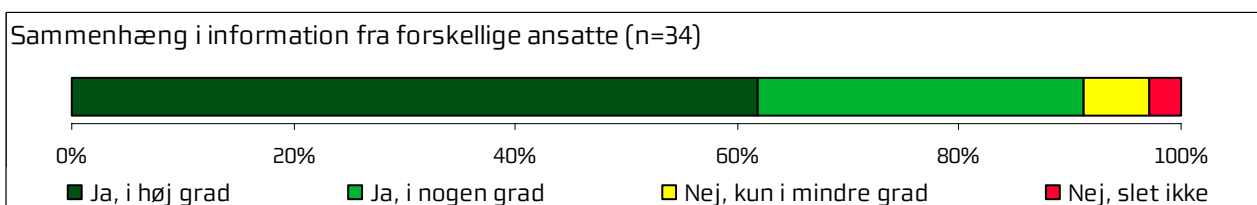
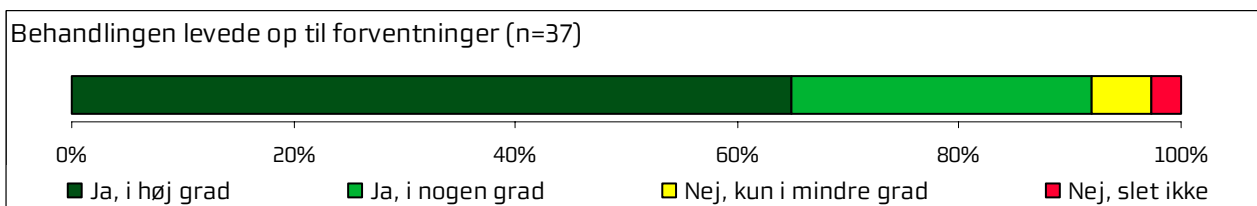
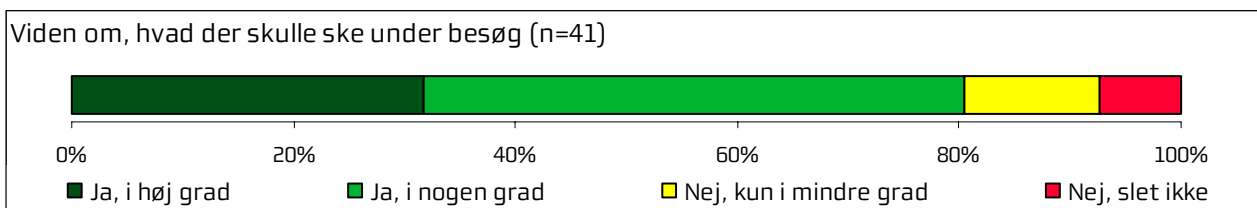
|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | 94%  | -    | -    | 100%   | 77%*      | 90%        |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?   | 95%  | -    | -    | 100%   | 88%       | 98%        |
| Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?   | 25%  | -    | -    | 58%*   | 14%       | 34%        |
| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?   | -    | -    | -    | -      | -         | -          |
| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?  | 41%  | -    | -    | 80%*   | 25%       | 41%        |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?  | 83%  | -    | -    | 98%*   | 70%       | 88%        |

### 4.3 Personale



|  | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 63%  | -    | -    | 100%*  | 60%       | 84%*       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?             | 92%  | -    | -    | 100%   | 82%       | 94%        |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                     | 95%  | -    | -    | 100%   | 82%*      | 93%        |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?         | 95%  | -    | -    | 100%   | 73%*      | 88%        |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | 97%  | -    | -    | 100%   | 88%       | 95%        |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?   | 97%  | -    | -    | 100%   | 93%       | 98%        |

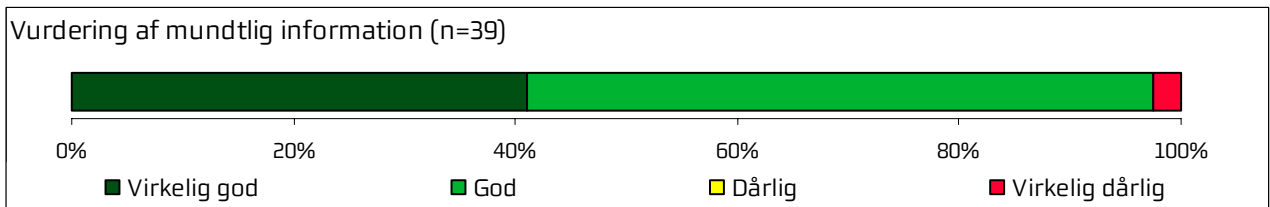
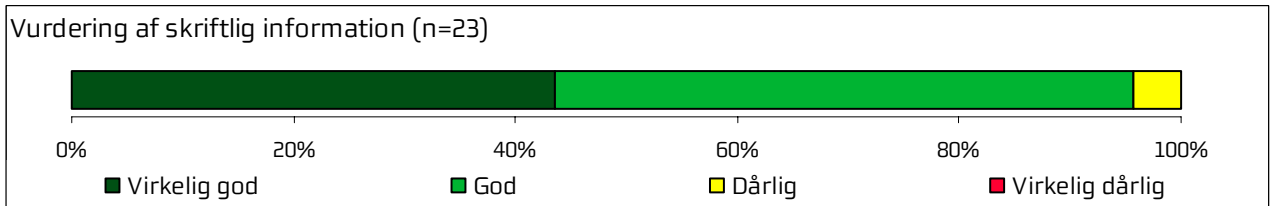
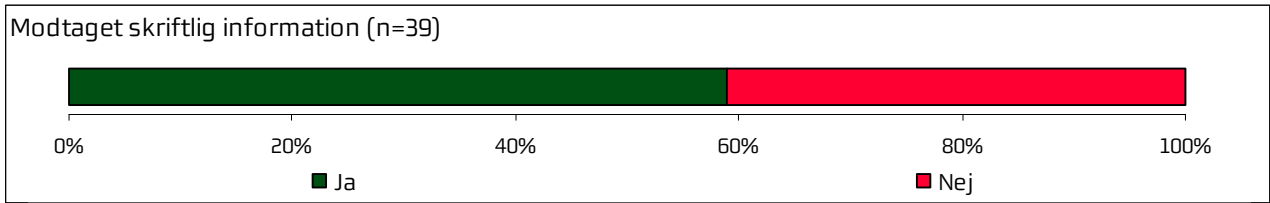
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

|  | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 80%  | -    | -    | 100%*  | 77%       | 89%        |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 92%  | -    | -    | 100%   | 84%       | 93%        |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | 91%  | -    | -    | 100%   | 84%       | 95%        |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 79%  | -    | -    | 100%*  | 77%       | 91%        |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                             | 100% | -    | -    | 100%   | 25%*      | 75%        |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 83%  | -    | -    | 98%*   | 75%       | 89%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | 92%  | -    | -    | 100%   | 76%       | 93%        |

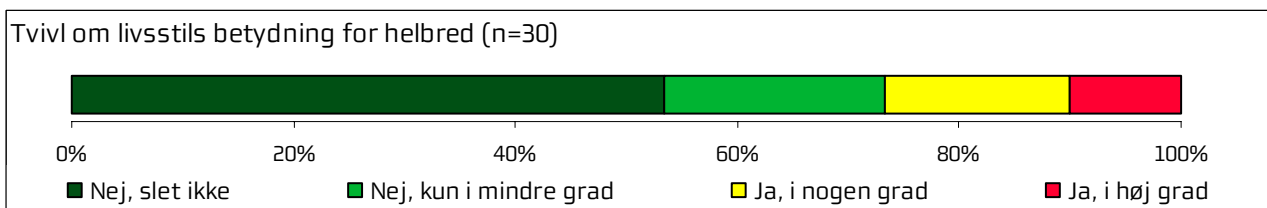
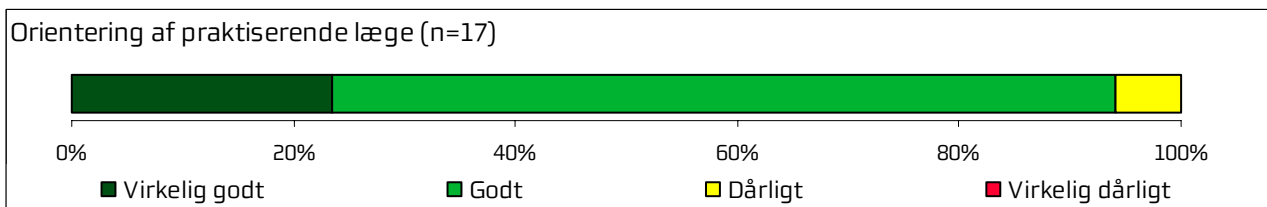
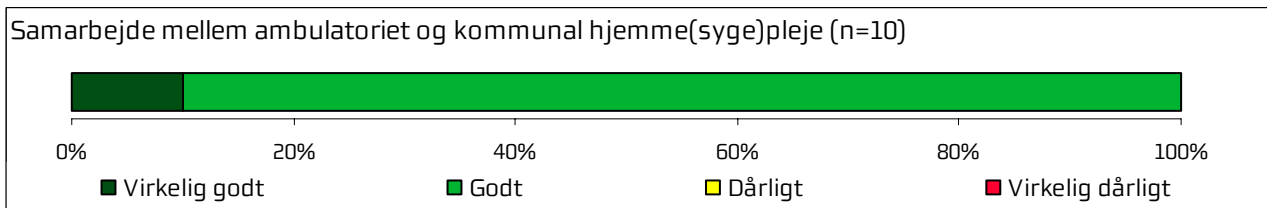
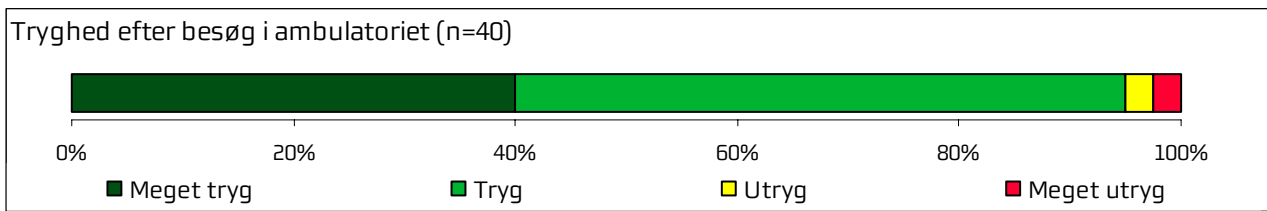
### 4.5 Information





|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling? | 59%  | -    | -    | 87%*   | 45%       | 60%        |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?  | 96%  | -    | -    | 100%   | 86%       | 97%        |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?   | 97%  | -    | -    | 100%   | 86%*      | 96%        |

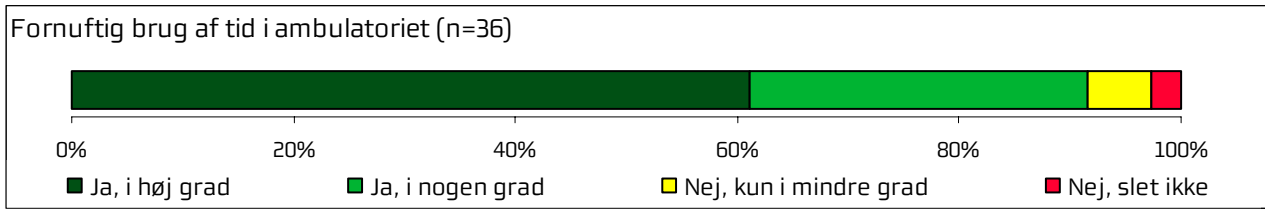
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 95%  | -    | -    | 100%   | 86%       | 94%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 100% | -    | -    | 100%   | 71%       | 93%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                     | 94%  | -    | -    | 100%   | 65%*      | 85%        |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?  | 73%  | -    | -    | 92%*   | 54%       | 75%        |

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

|  | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 92%  | -    | -    | 100%   | 82%       | 96%        |



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

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

## Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

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

| ID | Kommentar  | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 2  | Jeg synes, at de skulle forklare indkaldelse, hvorfor man blev indkaldt, og hvad de vil gøre. Jeg synes, at man skulle først snakke med en sygeplejerske/læge for at få en ordentlig forklaring om proceduren, INDEN man skal få en behandling/undersøgelse. Patienten skulle have muligheden for at spørge om noget, få en forklaring og give samtykke eller sige fra. De forventer bare, at vi skal gøre, hvad de siger, men det er mig, der har ansvaret for min krop. Jeg synes, at man skulle have muligheden for at få behandling i ens egen kommune, når det er en rutineprocedure som en mantoux test. | Virkelig dårligt           |
| 3  | Byde velkommen. Informere om ventetid. Pas på at det er lyt!/tavshedspligt.  | Godt                       |
| 4  | Personalet har altid været imødekommende og har aldrig virket stresset.  | Godt                       |
| 5  | Selve forløbet, fra jeg ankom til jeg forlod stedet, gik rigtig godt. Jeg for vild, men søde mennesker hjalp mig på rette vej. Virkelig god service og god information.  | Virkelig godt              |
| 6  | Hurtigere indkaldelse.   | Godt                       |
| 7  | Jeg synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.   | Godt                       |
| 8  | Når der nu er ventetid ved personalets frokostpause, kunne de godt sørge for, at der var VARM kaffe til patienterne.   | Godt                       |
| 10 | Jeg er meget tilfreds med mine besøg, og de serverede en kop kaffe, mens jeg ventede på at komme ind, fin service.   | Virkelig godt              |
| 12 | Syntes, at der var tid til menneskelig omsorg, alle var dygtige til deres arbejde.   | Godt                       |








## Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 1  | Meget gammelt hospital. Trænger til bedre forhold for patienter og personale.   | Godt                       |
| 2  | Jeg fik indkaldelse til sygehusets lungeafsnit. Der var ingen forklaring hvorfor, så jeg ringede og spurgte. De fortalte mig, at jeg havde været i kontakt med en person, som havde tuberkulose, så de vil undersøge mig. Jeg spurgte, hvordan de vil undersøge mig, og de sagde, at det er bare en manitoux test. Jeg spurgte, hvorfor jeg skulle køre til en anden kommune bare for en manitoux, men de sagde, at man skal komme til Holstebro for en manitoux test (40 min. kørsel for mig). Det var svært at finde lungeafsnittet og receptionen, da jeg kom, men hun var venlig, og hun bad mig om at gå ned til en anden afdeling først (røntgenbillede). Jeg ventede der indtil en person kaldte mit navn. Han tog mig ind til et lokale, og han begyndte at forklare, hvad han vil gøre vedrørende røntgenbilledet. Jeg sagde, at jeg gerne vil snakke med en læge først. Jeg havde ingen symptomer og jeg havde kontakt med personen for cirka ni mdr. siden. De havde fortalt mig i telefonen, at det kun var en manitoux, og jeg så ikke en grund til at tage et røntgenbillede, når jeg ikke havde symptomer. | Virkelig dårligt           |
| 3  | Der var ingen til at sige goddag eller give info om ventetid. Venteværelset var på gangen i afdelingen. Alt for lille og lydt! Manglende koordination med tid i røntgen til ambulatoriet. Fint med kaffe/te/vand.   | Godt                       |
| 6  | Blev henvist af lægen i sommeren 2008, fik ingen besked før 2 måneder senere? Ringer pr. telefon. Får at vide at turen er rykket frem fra foråret 2009 til vinteren 2009, indkaldelse senere efter telefonsamtale. "Behandl dine medmennesker som du selv ønsker at blive behandlet". Havde man været et dyr var man måske blevet aflivet.  | Godt                       |
| 12 | Jeg og mine pårørende er blevet godt modtaget. Ved ventetid midt mellem to undersøgelser, er der blevet tilbudt kaffe samt orienteret om, hvor lang ventetiden ca. ville være.  | Godt                       |

### Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")





|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>   | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 3         | Telefonaftalt tid ikke registreret.  | Godt                              |
|  | 4         | Fejl i blodprøvebestilling.  | Godt                              |
|  | 10        | Jeg ønskede svar på følgevirkning af respiratorbehandling, men det fik jeg ikke efterfølgende, kun på et af to spørgsmål.                    | Virkelig godt                     |
|  | 11        | Troede, jeg var indkaldt til nærmere undersøgelse for udredning, men det var i højere grad en samtale med lægen.                             | Intet svar                        |
|  | 12        | En læge havde misforstået en dato, derfor lang ventetid, men der var kaffe samt sat ca. tid på hvor lang ventetid. Følte mig godt behandlet. | Godt                              |

## Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentar  | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 2  | De prøvede at undersøge mig; tage et røntgen, uden en forklaring og uden overhovedet at spørge ind til noget om mig og min medicinske historie eller symptomer - eller at få samtykke til det. Det var heller ikke den behandling, jeg havde fået at vide - over telefonen - at jeg skulle have. De sagde (efter jeg spurgte), at de gerne ville spare tid ved at have en samtale EFTER undersøgelsen, fordi det passede bedre til lægens dagsorden. De sagde også, at de gerne vil starte med både røntgenbilledet OG mantoux testen, fordi så kan de spare tid, i stedet for at kalde mig tilbage, hvis mantouxen viste at jeg havde noget (men jeg tror heller ikke at et røntgen billede er billigt, så det er måske spild af penge). Jeg fik heller ikke lov til at snakke med en læge - kun en sygeplejerske, som ikke ville give mig en mantoux, fordi jeg ikke ville deltage i røntgenbilledet. Jeg synes at jeg hverken blev ordentligt informeret eller behandlet. | Virkelig dårligt           |
| 3  | Vi havde telefonsamtaler undervejs. Det var godt, da et besøg i perioder var unødvendigt. Lægen fik mit nummer. Ringede som aftalt. Det var svært at komme igennem telefonisk, ambulatoriet lukkede tidligt for telefontiden.  | Godt                       |
| 4  | Følges af samme overlæge til alle besøg i ambulatoriet. Personalet ringer til mig, hvis lægen alligevel ikke er i ambulatoriet den aftalte dag. Oplever meget tryk i at blive fulgt af samme læge i hele forløbet - og at personalet i ambulatoriet også husker at kontakte mig ved ændringer. Jeg ved, at ventetiden ofte skyldes, at lægen er optaget af ikke-planlagte patienter/stuegang, men er indstillet på den ventetid, der måtte være.   | Godt                       |
| 5  | Alt gik super godt. Ingen problemer.   | Virkelig godt              |
| 8  | Jeg må sige, at det irriterede mig at have været i røntgen og så komme til ambulatoriet og sidde og vente pga. deres frokostpause, specielt når jeg er på sygehuset i arbejdstiden.  | Godt                       |
| 9  | Det forløb fint og gnidningsfrit.  | Virkelig godt              |
| 12 | Været godt tilfreds, fornemmer, at alle gør deres bedste, rart med en fast kontaktperson, både medens man er på ambulatoriet, men også, at man kan ringe til vedkommende.  | Godt                       |

**Lungemedicinsk Dagafsnit (ambulatoriet)****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

| ID  | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|---|---|----------------------------|
|    | 2 Sygeplejersken sagde, at hun ville drøfte min sag med lægen NN, inden hun ville give mig en mantoux, fordi det var proceduren, at man skal have både mantouxen og røntgenbilledet. Hun sagde, at jeg skulle køre hjem og afvente et svar, hvorefter jeg skulle køre tilbage en anden dag for mantouxen. Jeg bad hende om at give den til mig, så at vi kunne spare tid, fordi jeg skulle have den alligevel, men det ville hun ikke. Kort tid efter fik jeg et brev, hvor hun sagde, at de ikke ville undersøge mig overhovedet. Jeg kan ikke forstå, hvorfor de ville gå fra at prøve at gøre de fleste og dyreste behandlinger til ingenting. Jeg fik ikke en faglig begrundelse. | Virkelig dårligt           |
|    | 4 Kommer regelmæssigt med nogle måneders mellemrum i ambulatoriet, men kan kontakte ambulatoriet eller læge ved opblussen af sygdom uden at skulle gennem egen læge. Det giver stor tryghed, når man har en kronisk lidelse.  | Godt                       |
|    | 5 Alt gik planmæssigt.  | Virkelig godt              |
|  | 12 Har været psykisk påvirket, medens jeg var i ambulatoriet. Har derfor ikke helt forstået alt omkring noget genoptræning, søgte efterfølgende råd hos egen læge.  | Godt                       |

