

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive
Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	246
Besvarelser fra afsnittets patienter:	163
Afsnittets svarprocent:	66%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

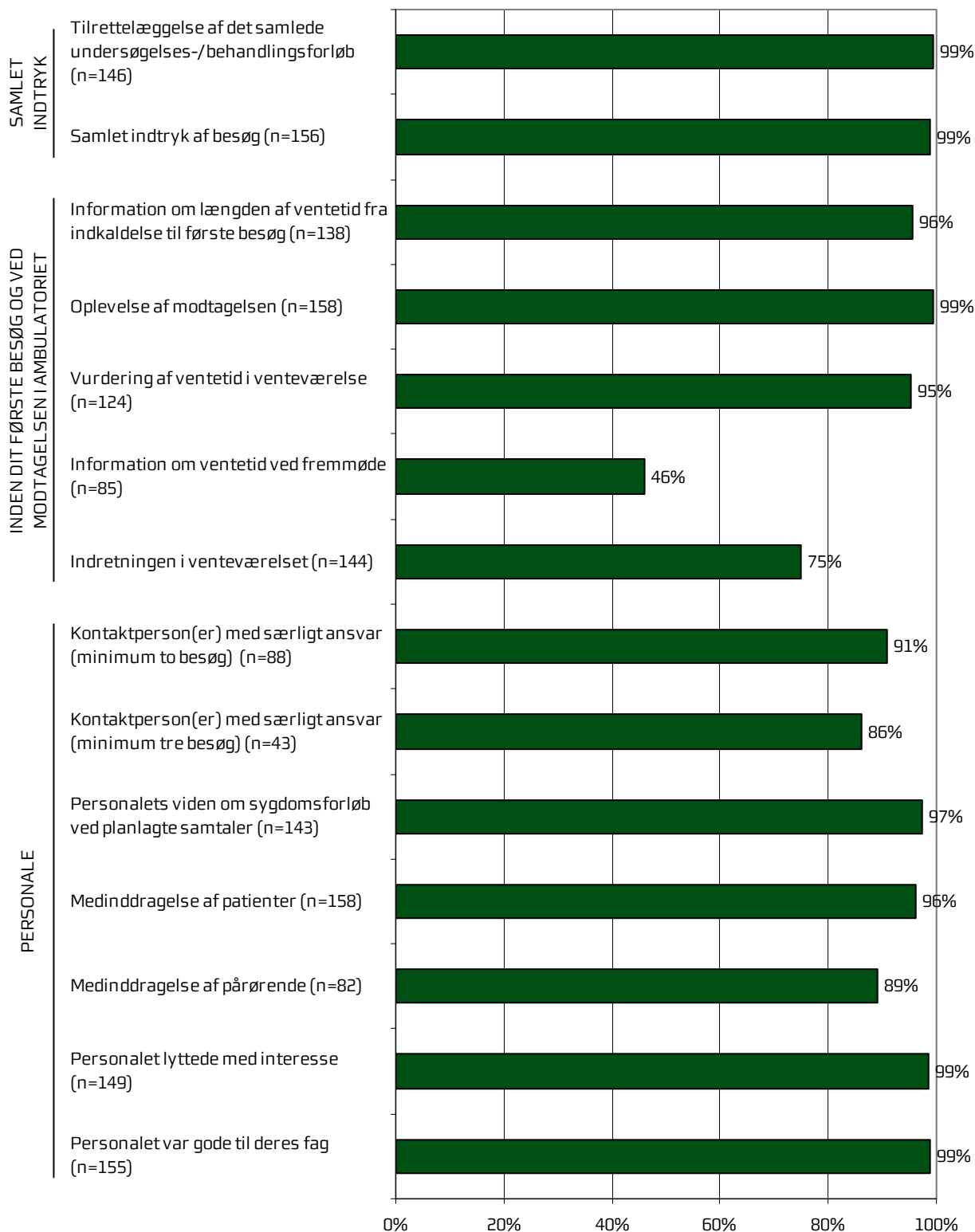
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

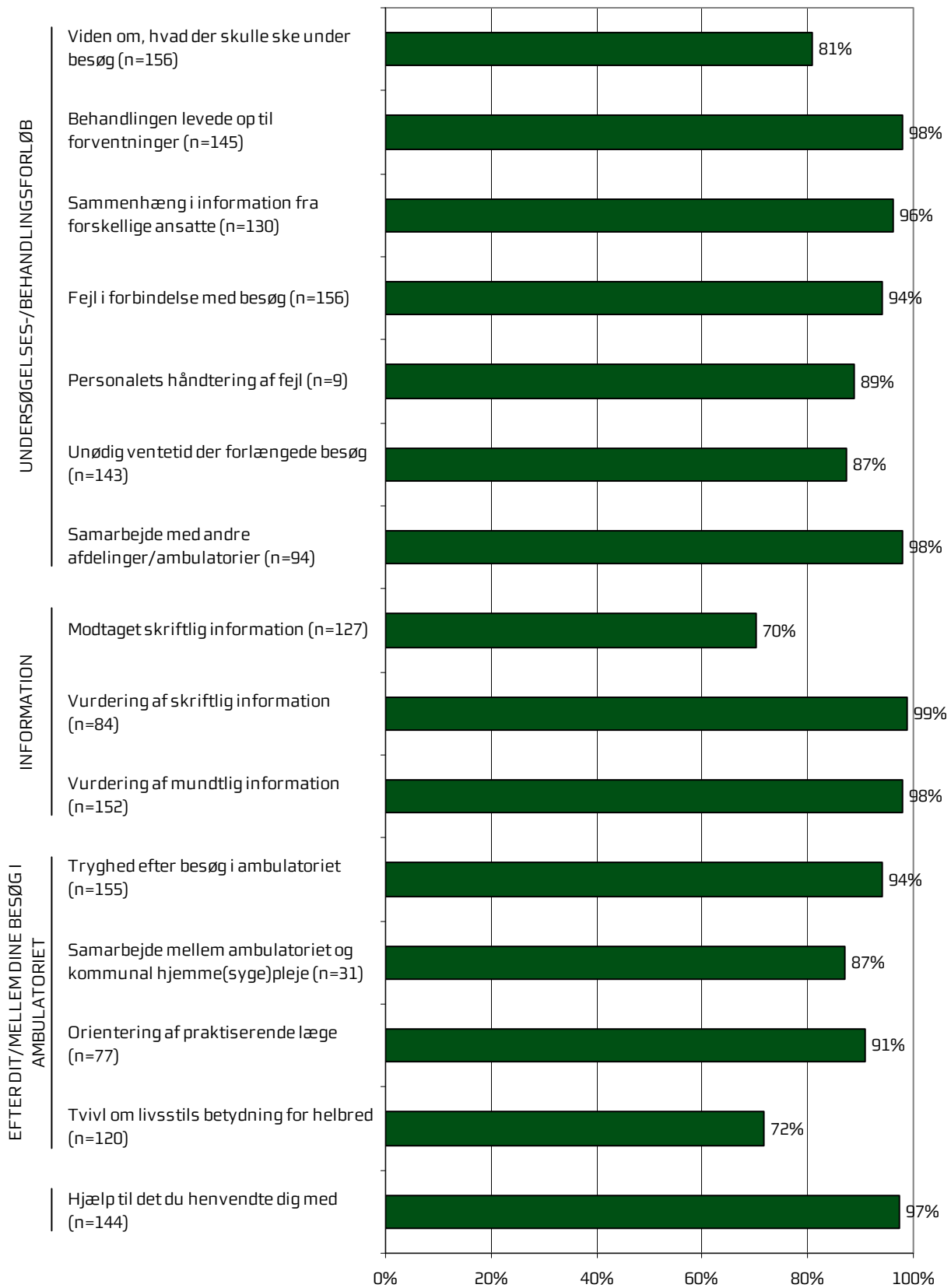
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive

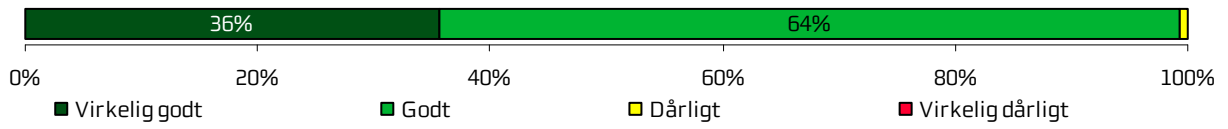
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

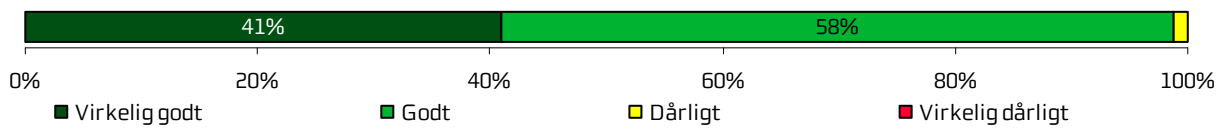
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=146)



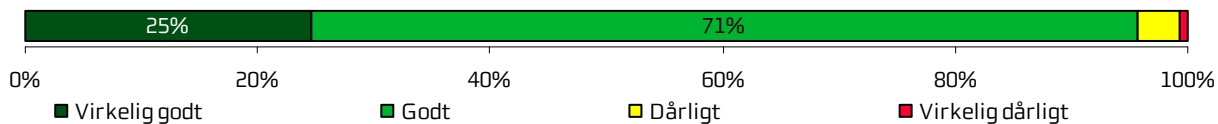
Samlet indtryk af besøg (n=156)



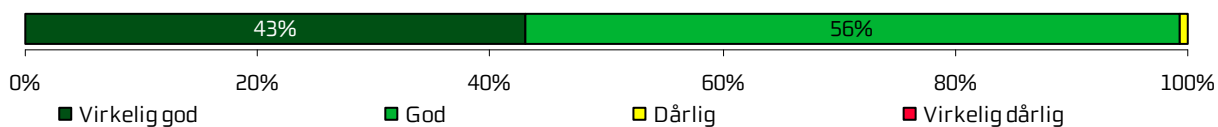
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	96 %	100 %	91 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	95 %	100 %	92 % *	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

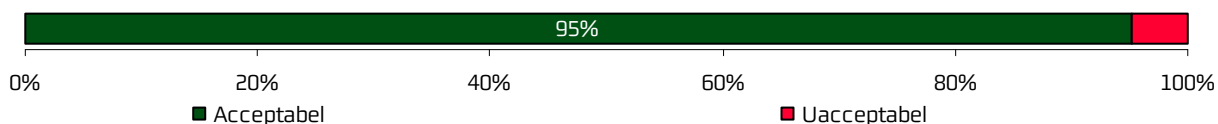
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=138)



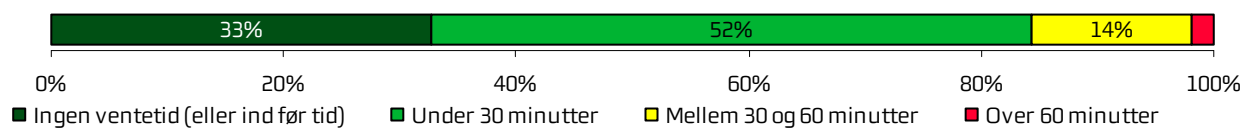
Oplevelse af modtagelsen (n=158)



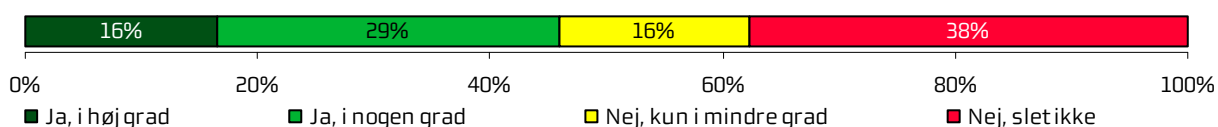
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=124)



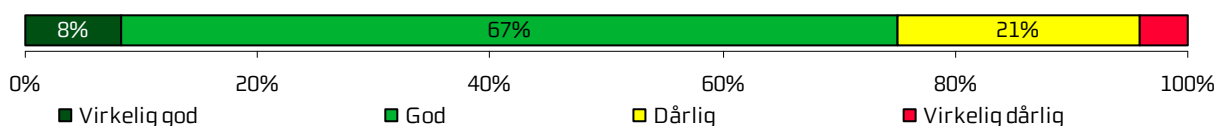
Længde af ventetid i venteværelse (n=153)



Information om ventetid ved fremmøde (n=85)



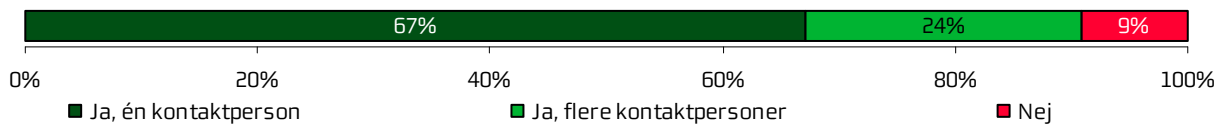
Indretningen i venteværelset (n=144)



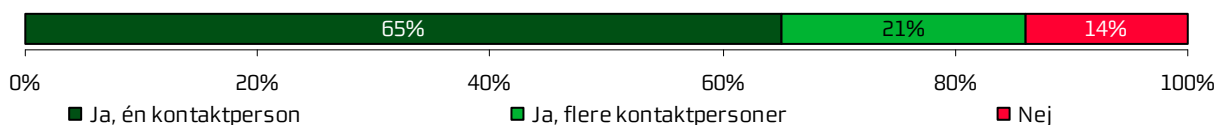
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	100 % *	91 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	95 % *	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		95 %	-	100 % *	89 % *	94 %
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?		46 %	30 %	80 % *	34 %	53 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		75 %	78 %	98 % *	53 % *	86 % *

Personale

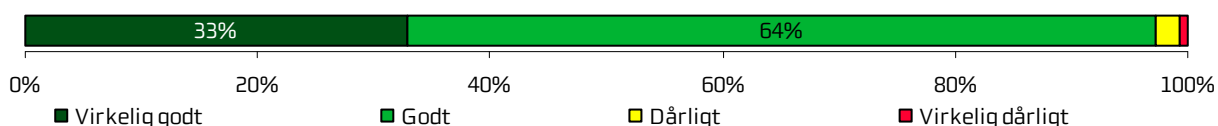
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=88)



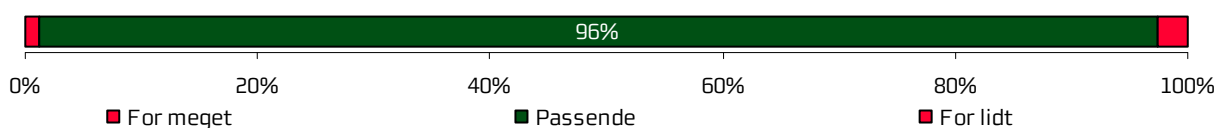
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=43)



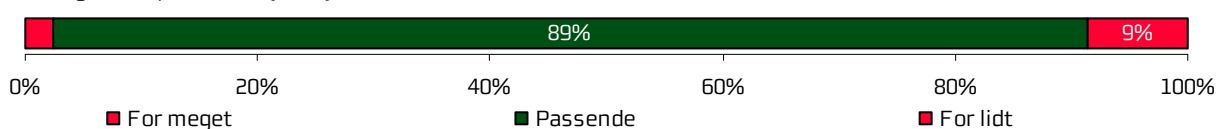
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=143)



Medinddragelse af patienter (n=158)



Medinddragelse af pårørende (n=82)



Personalet lyttede med interesse (n=149)



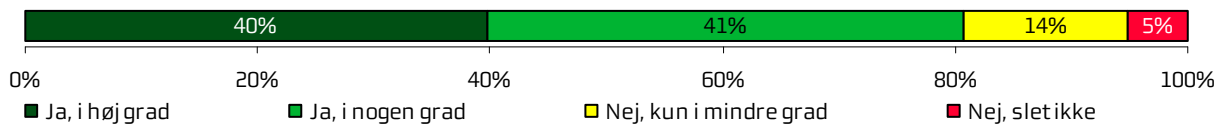
Personalet var gode til deres fag (n=155)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		91 %	88 %	100 % *	59 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		86 %	-	98 % *	70 % *	80 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	92 %	100 %	88 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	95 %	100 % *	86 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	85 %	99 % *	83 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	99 %	100 %	92 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	99 %	100 %	95 %	99 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

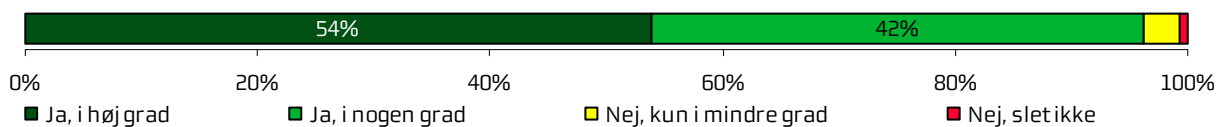
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=156)



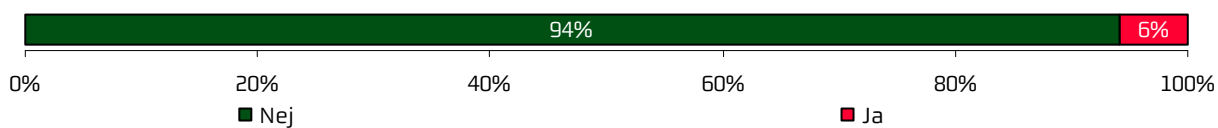
Behandlingen levede op til forventninger (n=145)



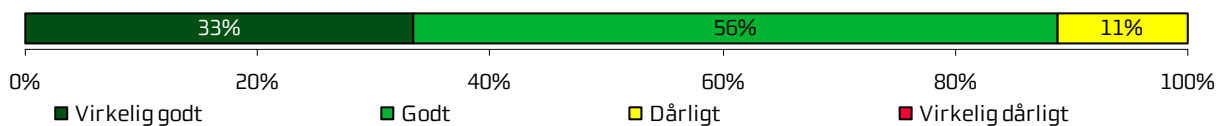
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=130)



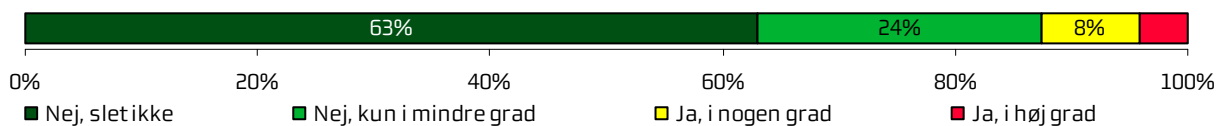
Fejl i forbindelse med besøg (n=156)



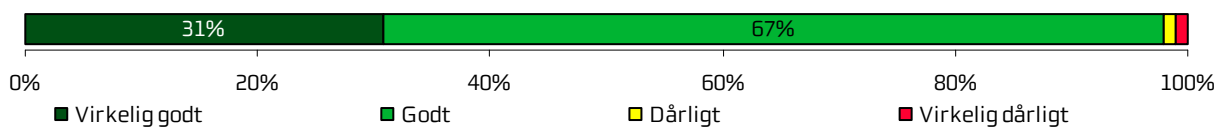
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=143)



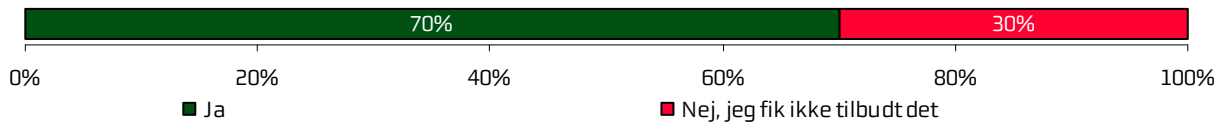
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=94)



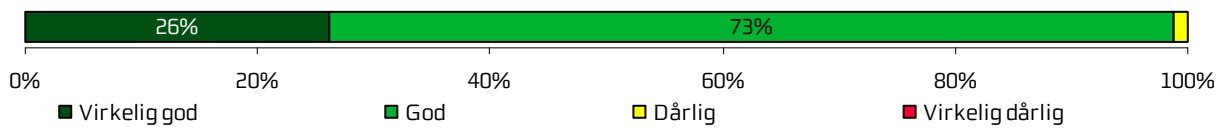
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		81 %	92 % *	99 % *	80 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		98 %	96 %	100 %	83 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	97 %	100 %	88 % *	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	100 % *	88 % *	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		89 %	-	96 %	69 %	78 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		87 %	91 %	97 % *	83 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		98 %	91 %	100 %	84 % *	92 % *

Information

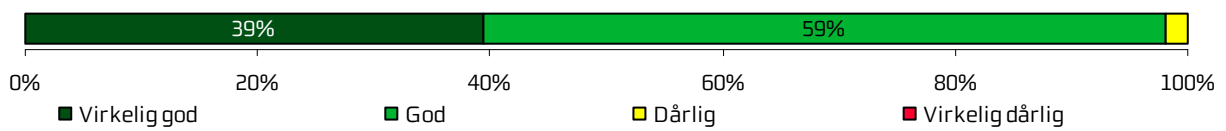
Modtaget skriftlig information (n=127)



Vurdering af skriftlig information (n=84)



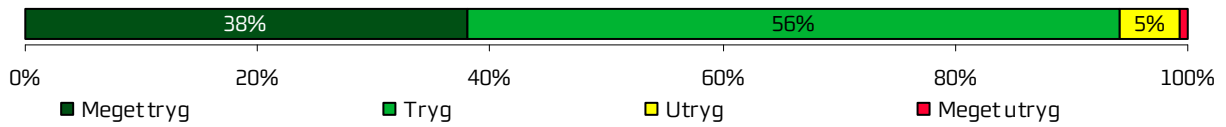
Vurdering af mundtlig information (n=152)



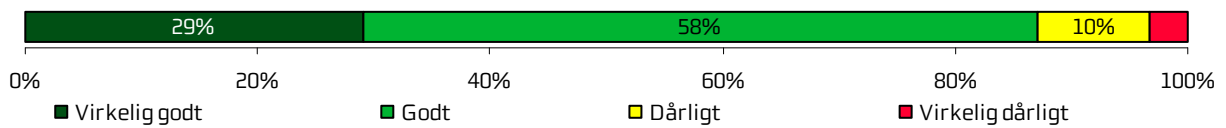
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		70 %	-	95 % *	41 % *	71 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	95 %	100 %	91 % *	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

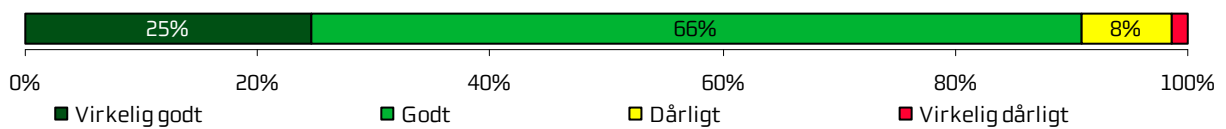
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=155)



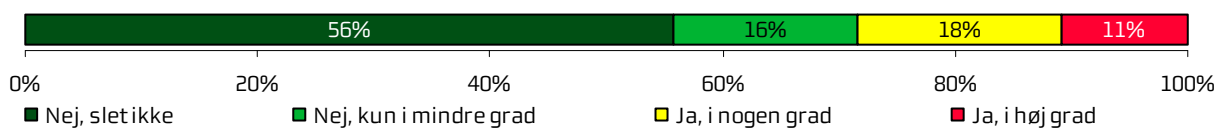
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=77)



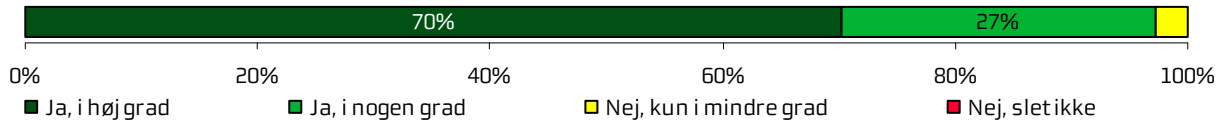
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=120)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	95 %	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		87 %	91 %	100 % *	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		91 %	80 %	100 % *	81 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		72 %	82 %	89 % *	55 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=144)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		97 %	99 %	100 %	91 % *	96 %

Bilag 1: Kommentarsamling



















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

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

Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	Samlet indtryk
1	Meget imødekommende og omsorgsfuldt personale. Hvis forplejningen ikke er med i næste spare-runde, så kunne det godt nævnes i info-brevet, at der serveres sandwich plus kaffe, te, saft. (Vi var flere, der sad i sengene med medbragte madpakker og kaffekander...)	Virkelig godt
2	Jeg er meget godt tilfreds. Kom ind ti min. før tid.	Godt
5	Kan ikke gøres bedre.	Virkelig godt
6	Ingen negative bemærkninger, KUN positive. Jeg er yderst imponeret over, såvel min læges og sygeplejerskes interesse/viden og indsats. Jeg er en yderst tilfreds og imponeret patient.	Virkelig godt
7	Det har gået meget godt det hele og kort ventetid.	Godt
9	Personalet har kun en stor fejl. De har alt for travlt til at passe det, de skal.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Jeg mener, det er meget tilfredsstillende, at jeg har fået en ny tid i ambulatoriet tre måneder efter undersøgelsens afslutning. Selvom der ikke er påvist nogen specifik lidelse, så oplever jeg, at jeg er taget alvorligt og tilbydes en ny tid for at følge op på min lidelse.	Godt
12	Det er svært at gøre det bedre. Der er ingen ventetid og kompetent betjening.	Virkelig godt
13	Det er dejligt med den samme sygeplejerske og læge hver gang. Det giver sammenhæng, og man føler ikke, at man starter forfra hver gang.	Virkelig godt
14	Det gælder den læge, jeg havde. Måske skulle [lægen] forberede sig bedre og høre på, hvad patienten siger.	Det kan jeg ikke vurdere
17	Jeg håber ikke, man lukker Skive Sygehus, da det fungerer perfekt, trods udenlandske læger. De klarer sig godt.	Virkelig godt
18	Jeg har endnu ikke modtaget noget svar fra [nogen af klinikkerne], som skulle konferere om min sag?	Godt
19	Lokaler og indretning - ikke optimalt. Ventetid på gangen.	Godt
20	Kunne godt tænke mig, at der var mulighed for at sende en e-mail til min kontaktperson. Det kunne være ved mindre spørgsmål vedrørende min behandling eller sygdom.	Godt
21	Det var et rutinebesøg, jeg var til. Da jeg ikke kan undvære tabletter på grund af min lungesygdom.	Godt
24	Mangler måske lidt opfølgning fra en speciallæge om videre forløb.	Det kan jeg ikke vurdere

	25	Venlig, hjælpsom og god til at få det til at skride [fremad], selvom der var mange patienter.	Godt
	26	:-)	Virkelig godt
	27	Har utallige besøg på andet hospitalet bag mig - i [flere] forskellige afdelinger. Dette sammenholdt med, at mit besøg på hospitalet går tilbage til [tidligt efterår], gør mine erfaringer herom noget vage. Derfor kan de næppe lægges til grund for reelle vurderinger.	Det kan jeg ikke vurdere
	28	Jeg følte mig taget alvorligt, og det var rigtig rart. Jeg er meget tilfreds med den behandling jeg fik, fagligt og personligt! Stor ros til lægen.	Godt
	29	Nærværende og dygtige sygeplejersker.	Godt
	31	Der er ikke noget at kritisere. Tværtimod vil jeg fremhæve, at jeg fik en super behandling.	Virkelig godt
	32	Være mere sikre på, at patienten også har forstået de informationer, der gives af personalet.	Godt
	33	Var godt tilrettelagt.	Virkelig godt
	35	Jeg kom med kraftige [symptomer] og fik en god forklaring på, hvad der kunne være årsagen. Efter at have fået min forklaring blev der tilbudt to måder, jeg skulle prøve. Den ene var jeg meget skeptisk på, men lovede at prøve den. Det var den, jeg var skeptisk på, der hjalp, så alt i alt en rigtig god oplevelse og behandling med en grundig forklaring til.	Godt
	36	Jeg har i det hele taget fået en fantastisk fin behandling på ambulatoriet.	Virkelig godt
	37	Jeg synes, at de gør deres bedste for at hjælpe os ud af den krise, man er havnet i.	Virkelig godt
	38	Er endnu ikke blevet testet for det, jeg kom for, idet jeg afventer en ny tid fra jer.	Godt
	40	Af hensyn til andre og kommende patienter, bør personalet være mere opmærksom på, at kaffen er varm, da man i flere tilfælde har oplevet, at kaffen var mere eller mindre kold.	Godt
	41	De hjalp med at passe min lille dreng under mine undersøgelser. Jeg synes, der burde være oplyst et sted, at man ikke kan komme ind af hovedindgangen med barnevogn eller kørestol. Det var meget irriterende at skulle uden om, plus det gav lidt forsinkelse fra min side af.	Godt
	42	Jeg var meget nervøs den første gang, jeg kom. Sygeplejerske NN var utrolig sød og informativ omkring min sygdom. Jeg føler mig tryk ved NN.	Virkelig godt
	45	Jeg har hver gang ligesom følt mig "godt taget af" og har allerede fået tid til næste år i [foråret].	Godt
	48	Det er dejligt, at lægen altid er den samme. Bliver taget med på råd angående behandling.	Godt
	50	Jeg ved ikke, om de kunne gøre noget bedre, men jeg har meget besvær med vejrtrækning og bliver meget forpustet over bare små bevægelser.	Godt
















Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	Samlet indtryk
4	Jeg fik besked af egen læge mandag pr. telefon og kom til Skive dagen efter.	Virkelig godt
6	Var indlagt på [medicinsk afdeling andet sted], og kom derefter i forbindelse med ambulatoriet.	Virkelig godt
8	Den tid, som var blevet sendt mig, fik jeg lavet om, idet den ikke passede mig. Da jeg mødte op, var jeg ikke, at finde i systemet, selvom jeg havde fået en ny tid ved at ringe (For dårligt). Men man fik mig sat på, så jeg kom til de steder, jeg skulle, og derved ikke var kørt forgæves (Meget flot klaret).	Godt
16	Der var ingen ventetid. Hos egen læge [en dag], tid i ambulatoriet efterfølgende [få dage efter].	Virkelig godt
17	Jeg havde ingen ventetid.	Virkelig godt
20	Synes ikke ventetiden var lang.	Godt
23	Havde været indlagt på lungemedicinsk afd., hvorefter der i forbindelse med udskrivning blev lagt klar aftale om forløb i ambulatoriet.	Godt
25	God vejledning om indgang - følg den linje.	Godt
26	:-)	Virkelig godt
30	Det har været virkelig godt.	Intet svar
31	Ja, jeg blev indkaldt meget hurtigt.	Virkelig godt
37	Jeg blev indlagt [for mange år siden], og er løbende siden [blevet indlagt jævnligt].	Virkelig godt
41	Der var ingen information.	Godt
43	Alle medarbejdere var venlige og hjælpsomme.	Godt
46	Udredningen/forundersøgelsen foregik på andet hospital.	Virkelig godt
47	Jeg har fået en rigtig god forklaring og grund for min situation med mit sygdomsforløb.	Virkelig godt

Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	Samlet indtryk
	3	Jeg blev meget, meget godt modtaget [på to sygehuse].	Godt
	6	En yderst velmenende interesse for den enkelte patient.	Virkelig godt
	11	Sekretæren hjalp mig på plads, og hurtigt derefter kom en sygeplejerske/læge og spurgte efter mit navn.	Godt
	22	Vi blev modtaget med et velkommende og et stort smil, det var dejligt.	Virkelig godt
	23	Faglighed samt lyttende til de frustrationer og bekymringer man får, når man får konstateret en kronisk sygdom.	Godt
	24	Meget imødekommende svar på de spørgsmål, jeg har haft.	Det kan jeg ikke vurdere
	25	Egen læge var blevet forsinket i at anmelde patient, så en flink pige ordnede et opkald til læge.	Godt
	26	:-)	Virkelig godt
	31	Nej, venlig modtagelse. En kop kaffe understregede dette.	Virkelig godt
	33	Meget venlig.	Virkelig godt
	39	Nej. Jeg blev venligt modtaget.	Godt
	40	Giver god information om, hvad der skal ske.	Godt
	44	Intet venteværelse.	Godt
	45	Venlig modtagelse.	Godt
	47	Altid modtaget meget venligt og smilende.	Virkelig godt













Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	Håndtering af fejl
11	En røntgenundersøgelse fik jeg i første omgang et positivt svar på. Et svar der senere blev ændret, da to andre læger fik kigget på det. Jeg skulle efterfølgende have udført en CT- scanning. Det er bekymrende, at jeg fik et positivt svar og gik i uvidenhed om, at der kunne være noget helt galt. Det var der heldigvis ikke, men den fejl betød, at jeg og min familie fik en rutschetur op og ned.	Godt
14	Sygeplejerskerne var rigtig søde og gode, men den læge, jeg havde sidste gang, var uvenlig og slet ikke interesseret.	Dårligt
19	Blodprøveresultat ikke ankommet fra et andet sygehus, trods prøve taget for [lidt tid siden]. Afdeling havde glemt at afkrydse alle de ønskede resultater på blodprøvesedlen, så det var nødvendigt at få taget en ny blodprøve på sygehuset, med lang ventetid for både blodprøve samt endeligt resultat!	Godt
28	Jeg fik udleveret en forkerte indkaldelse til ny konsultation. Det var en ældre mands indkaldelse med navn og personnummer. Fejlen blev hurtigt opdaget og rettet. Da jeg skulle have CT-scannet lungerne, var min tid ikke registreret i systemet. Heldigvis havde jeg indkaldelsen med, så de kunne se, at det var rigtigt nok. Der var heldigvis også en ledig tid i programmet. Så jeg blev scannet som planlagt.	Godt
29	En læge ordinerede den forkerte [medicin], men sygeplejersken opdagede det heldigvis.	Virkelig godt
49	Jeg vil ikke kalde det fejl... men jeg kunne godt have ønsket at have en [] sygeplejerske med videre ind til samtale med lægen, da jeg havde lidt svært ved at forstå [lægen].	Intet svar
51	Ingen.	Intet svar

Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	Samlet indtryk
	6	Har igennem [mange år] fået en udsøgt behandling - blevet vist videre til andre afdelinger [], når det skønnedes hensigtsmæssigt.	Virkelig godt
	10	Eftersom jeg skal til scanning af bihulerne, har diagnosen måske ikke været rigtig: Scanning foregår [i efteråret].	Godt
	11	CT-scanneren gik i stykker, og en planlagt og ventet scanning blev udsat. Jeg fik en opringning, også da scanneren var i orden igen og blev indkaldt dagen efter. Virkelig flot og omsorgsfuldt gjort af personalet. Tak for det.	Godt
	23	Jeg har i hele mit forløb oplevet en ærlighed i forhold til mine spørgsmål, hvilket har givet mig tryk- hed i forhold til min sygdom. Ligeledes en ærlighed i, at sygdommen igen kan komme til udbrud, selvom det ikke ses ret tit.	Godt
	25	Ved tilbud om at videresende svar til [andet sygehus]. Opringning fra NN ned henblik på opfølgning efter besøget med mulighed for at få svar på spørgsmål som overvægt, kost, luftvejsbesvær.	Godt
	26	:-)	Virkelig godt
	28	Det var kun dårligt samarbejde i forbindelse med den glemte tid i scanneren.	Godt
	31	Jeg oplevede et meget gnidningsfrit forløb i forhold til undersøgelse, røntgenundersøgelse og blodprøvetagning. Det 'kørte på skinner'.	Virkelig godt
	34	Jeg savnede drikke i ventetiden. Venteværelse på gangen ikke særlig godt.	Godt
	41	Behandlingstiden var alt for lang.	Godt
	45	Jeg har været glad for at komme på Skive Hospital, og for information fra kontaktperson NN.	Godt
	47	Min kontrol hver tredje måned kører meget effektivt. Først til den ene afdeling og bagefter direkte til den anden og derefter kort ventetid, inden jeg kommer ind til læge NN og får min situation frem- lagt. Prøverne er lagt ind til lægen, ligesom røntgenbillederne i mellemtiden er sendt ned via IT, og alt fungerer bare. Jeg kører derfra og hjem meget tryk og afslappet. Jeg tror Skive sygehus de kan det.	Virkelig godt

Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive	Samlet indtryk
5	Alt fungerer perfekt, men det er jo også en afdeling på et lille sygehus under afvikling!!!	Virkelig godt
6	Har altid kunnet ringe og få en telefonkonsultation, hvis der er brug for det. Efter en uheldig oplevelse med en vagtlæge, der var meget "klog", fik jeg straks en "åben indlæggelse".	Virkelig godt
10	Det har ikke virket ret godt. Jeg har stadig problemer. Er faktisk blevet dårligere.	Godt
11	Jeg synes, det er meget svært at finde ambulatoriet, især fordi afdelingen ligger på en sidegade til hospitalet. Burde stå mere nøjagtig i indkaldelsen.	Godt
15	Ingen kontakt mellem praktiserende læge og ambulatoriet, da jeg var i immunitetsbehandling [allergi], og behandlingen var igangsat og havde kørt to år, inden jeg startede på ambulatoriet i Skive.	Godt
19	Generelt søde og flinke mennesker, med god menneskelig forståelse.	Godt
29	Fantastisk søde sygeplejersker.	Godt
31	Jeg har været overordentlig tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
40	Kunne godt uddybe noget mere om hvordan livsstilsændring m.m. har indflydelse på luftvejssygdomme.	Godt
49	Jeg fik et brev med resultaterne af min allergiprøve. I dette brev kunne jeg godt have ønsket, at der stod, hvordan jeg skulle forholde mig til, at jeg rent faktisk havde [] allergi.	Godt