

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Lungeklunik
Medicinsk afdeling
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

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
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og 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

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

Fra oktober til december 2014 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	179
Besvarelser fra patienter:	116
Afsnittets svarprocent:	65%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

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 ca. 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 CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

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 udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

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.

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 spørgsmål

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 spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. 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

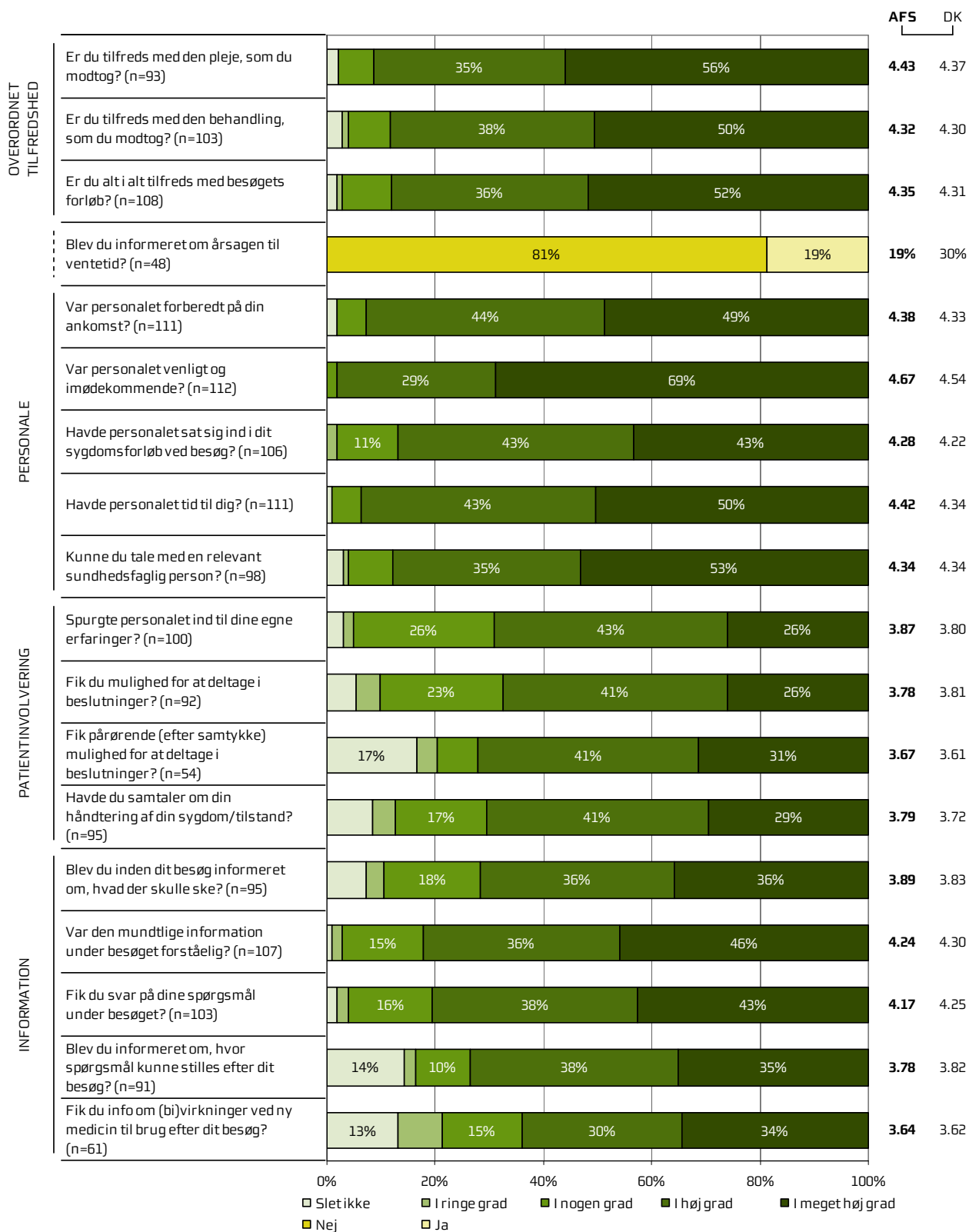
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

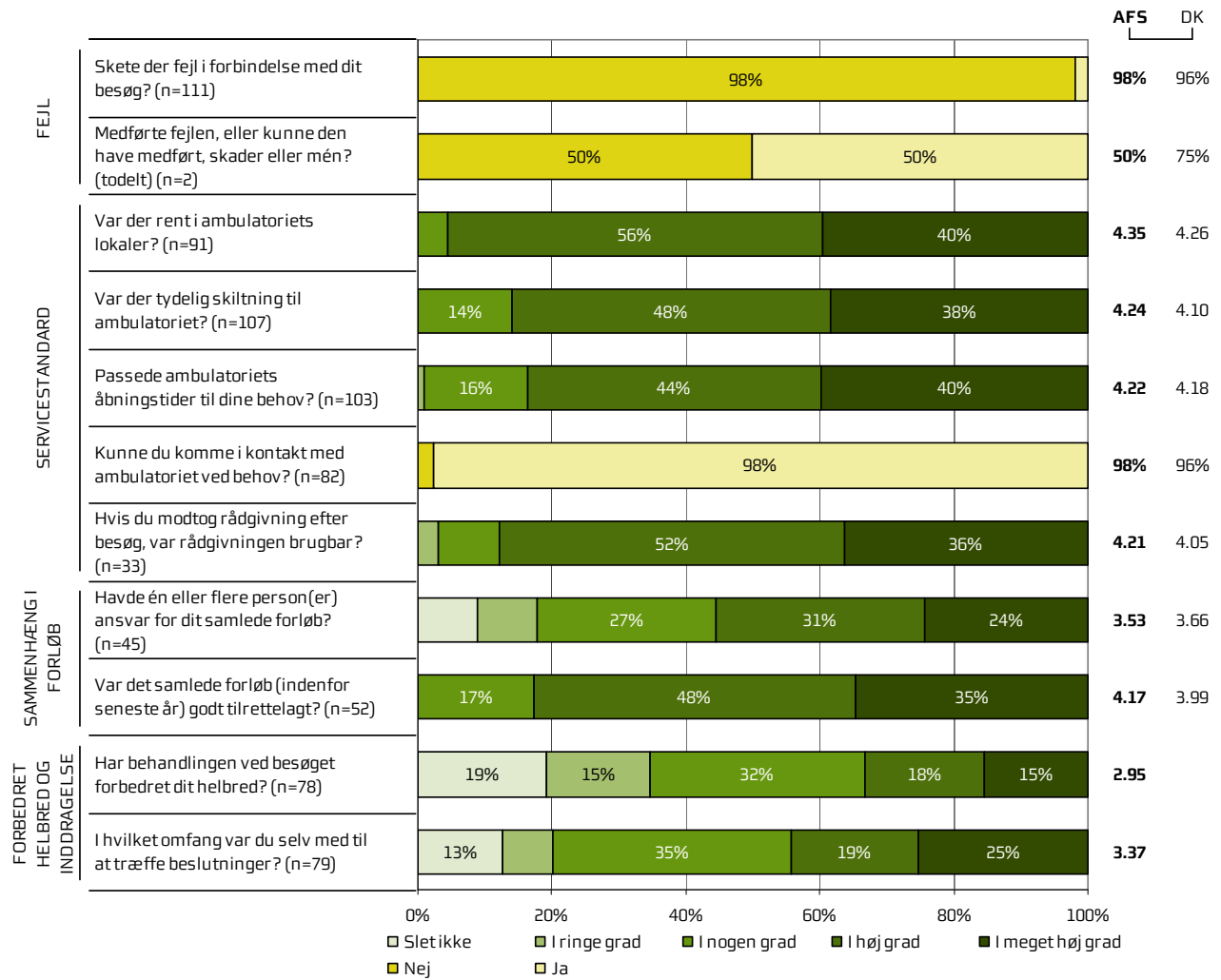
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

Figureerne 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 temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

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 for begge spørgsmålstyper, 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" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

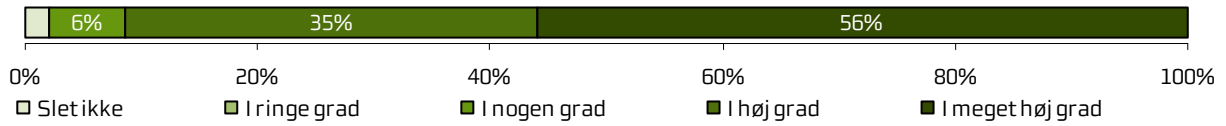
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

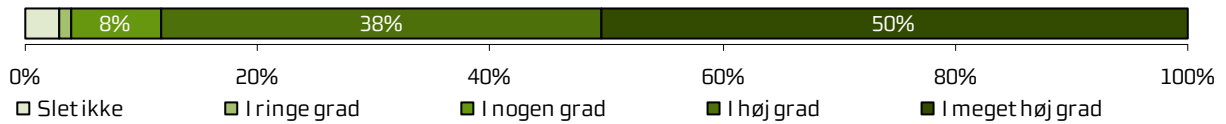
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

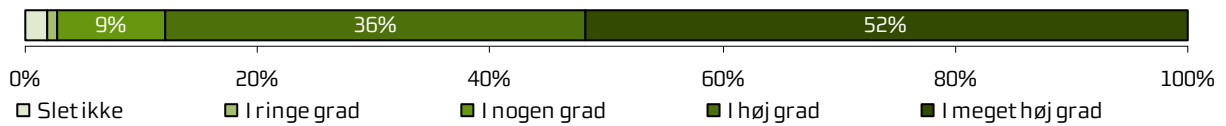
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=93)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=103)



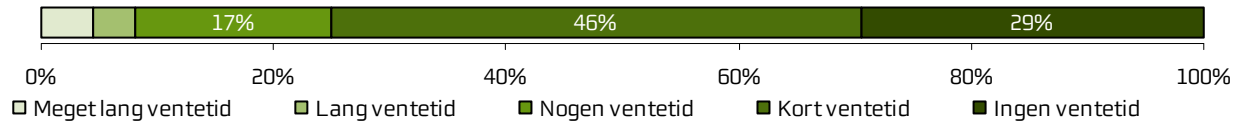
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=108)



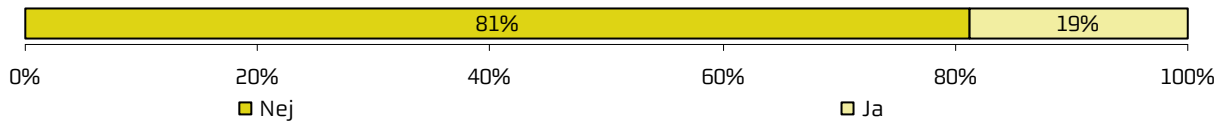
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,43		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,32		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,35		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=112)



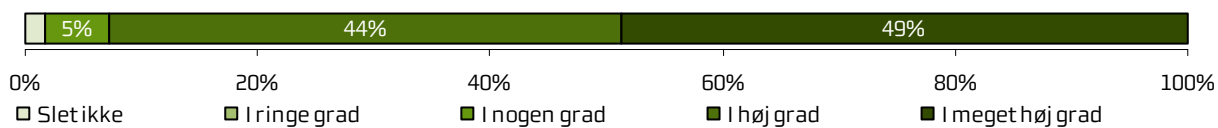
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=48)



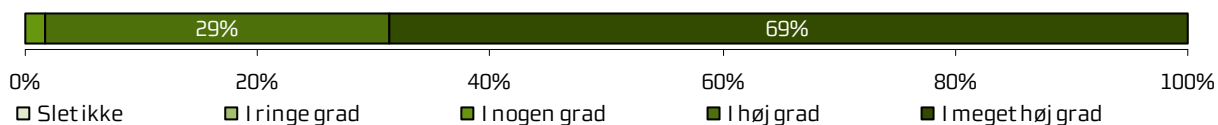
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,92		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		19 %	30 %	

Personale

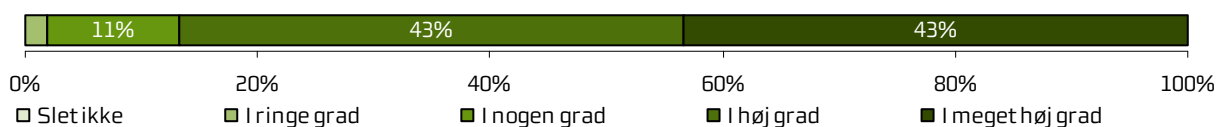
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=111)



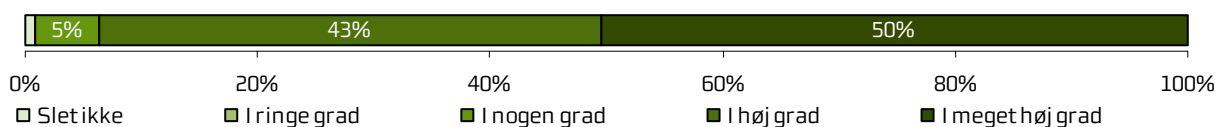
Var personalet venligt og imødekommende? (n=112)



Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=106)



Havde personalet tid til dig? (n=111)



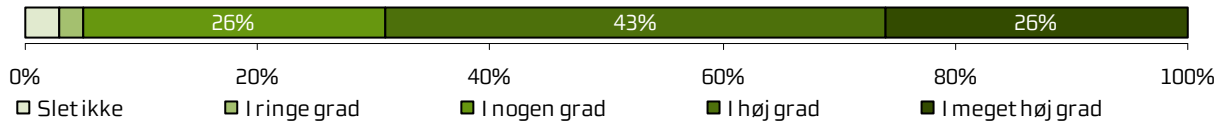
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=98)



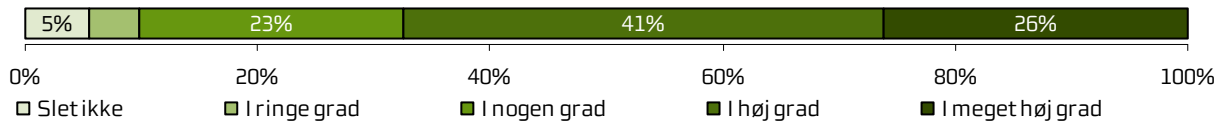
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,38		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,67		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,28		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,42		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,34		4,34	

Patientinvolvering

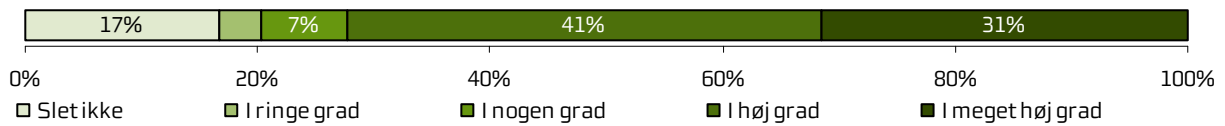
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=100)



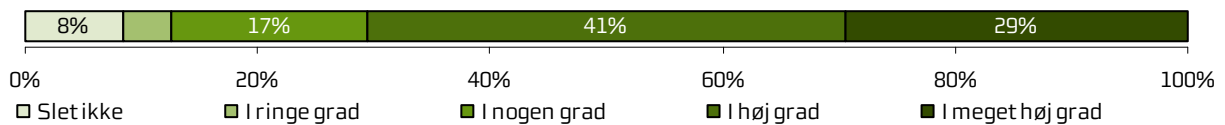
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=92)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=54)



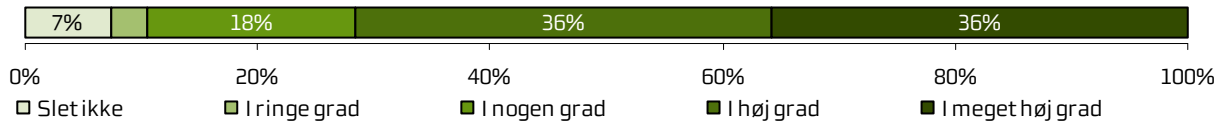
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=95)



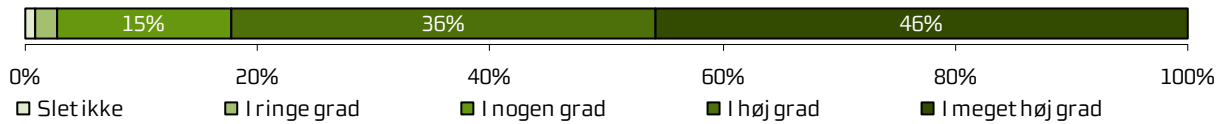
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,87		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,78		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,67		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,79		3,72	

Information

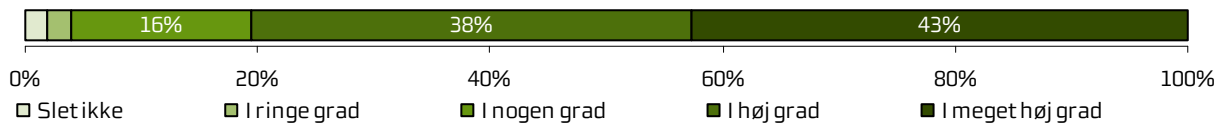
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=95)



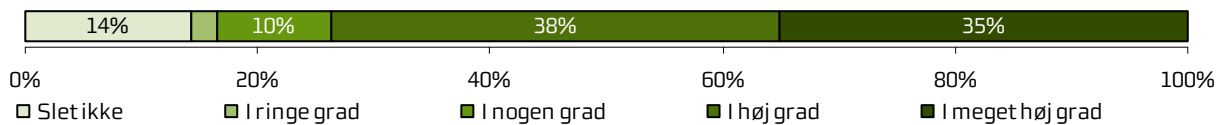
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=107)



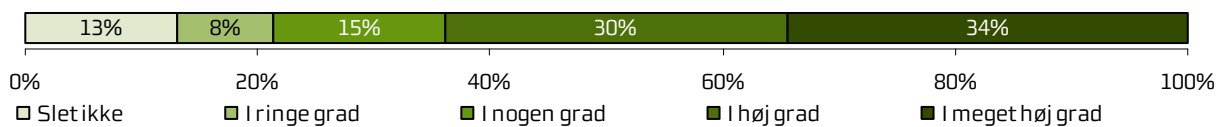
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=103)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=91)



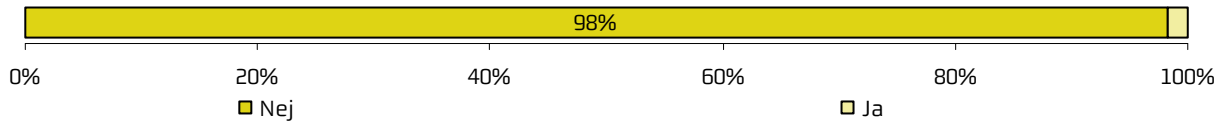
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=61)



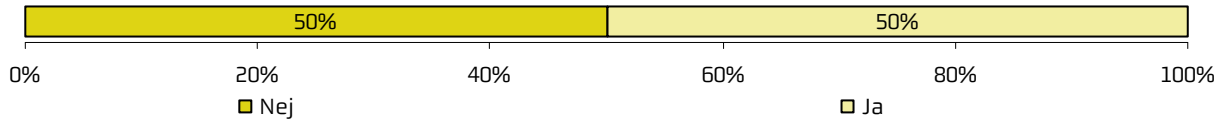
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,89		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,24		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,17		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,78		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,64		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=111)



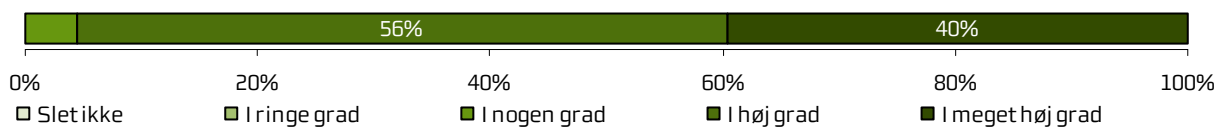
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



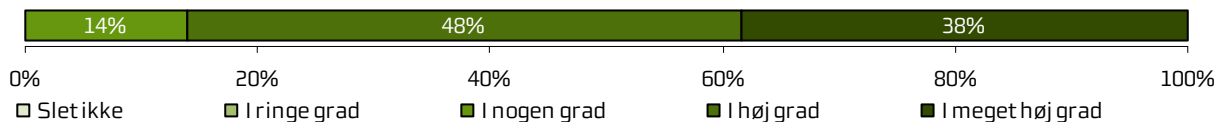
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	75 %	

Servicestandard

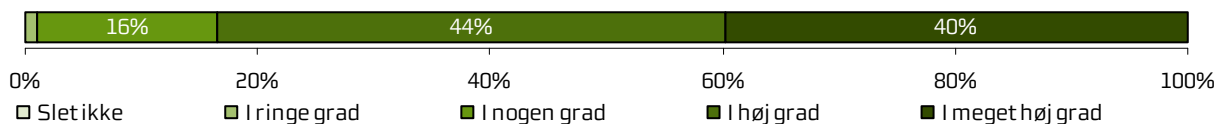
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=91)



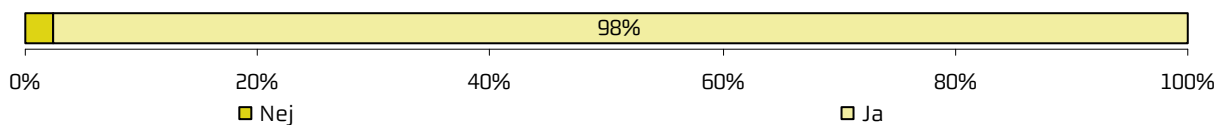
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=107)



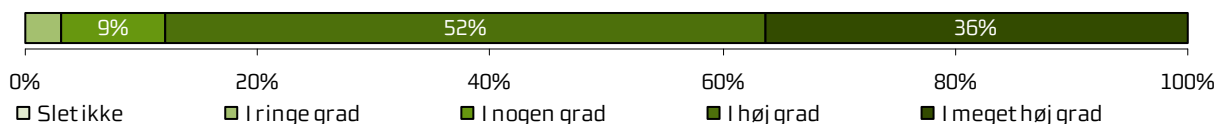
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=103)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=82)



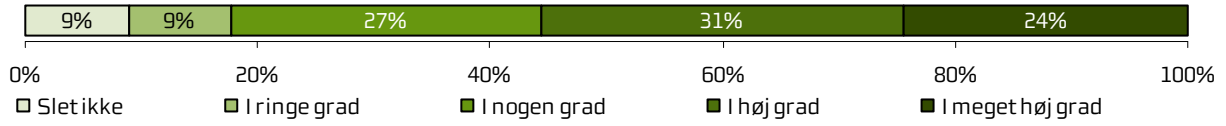
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=33)



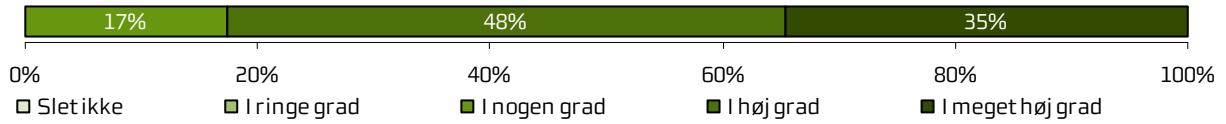
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,35		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,24		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,22		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		98 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,21		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=45)



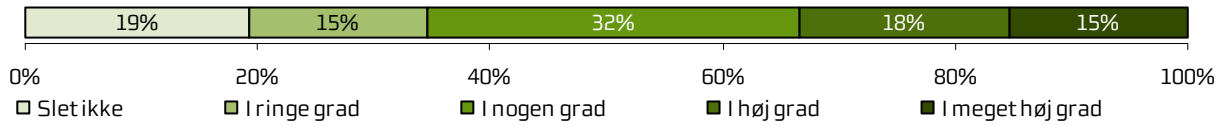
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=52)



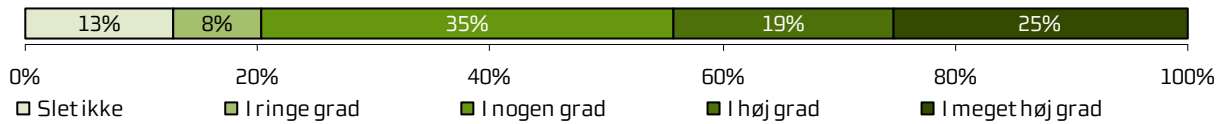
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,53		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,17		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=78)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=79)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	2,95			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,37			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

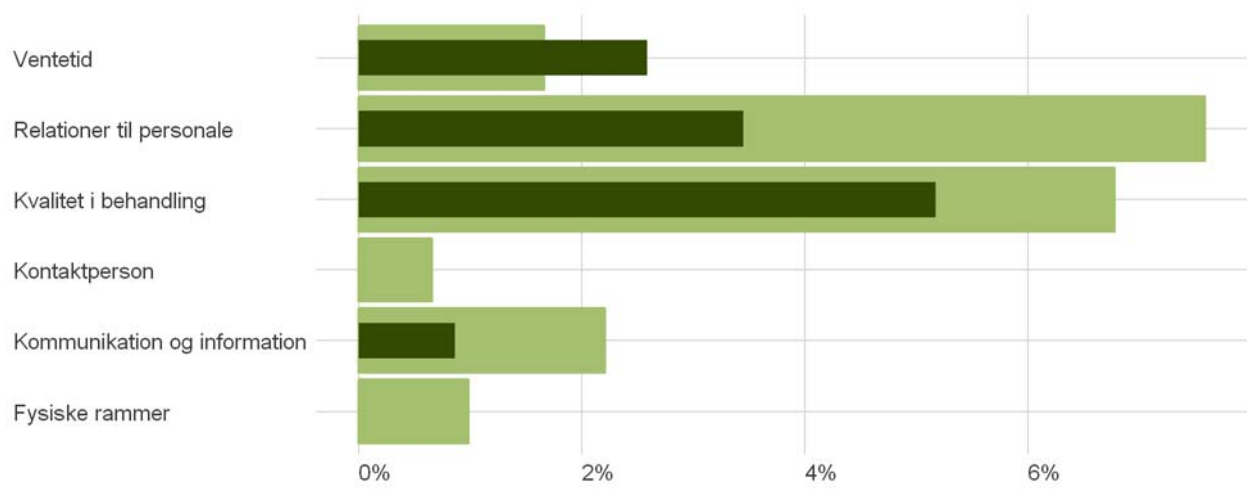
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/














Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet 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.




Lungeklunik

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



ID	Kommentarer - Lungeklunik	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Man bliver godt modtaget.	I høj grad
 7	En fin modtagelse.	I høj grad
 9	Meget fin modtagelse.	I høj grad
 11	Fin modtagelse. Personalet var meget roligt og lyttende, og der var struktur på det videre forløb.	I høj grad
 15	Da der var gået en time over tidspunktet, måtte jeg selv i kørestol hen til lugen og spørge, om jeg var glemt.	I høj grad
 20	Det må kunne koordineres bedre, alle venter jo halve og hele timer. Men hvordan, må vel være op til ledelsen.	I høj grad
 4	Jeg var i den situation, at jeg skulle møde op et andet sted, så jeg hørte ad, om jeg kunne komme ind lidt hurtigt. Jeg fik så faktisk ingen ventetid.	I meget høj grad
 5	Man kunne jo starte med at tilføje flere ressourcer, så det ikke var nødvendigt at overbooke de læger og sygeplejersker, der allerede arbejder i ambulatoriet.	I meget høj grad
 16	<input type="checkbox"/> Parkeringsbøde på 590 kr. Automaten [var] IKKE tydelig.	I meget høj grad
 25	Jeg kan desværre ikke svare på alle de andre spørgsmål, da mit besøg var efter en skade. Undskyld.	I meget høj grad
 3	De havde glemt at skrive mig ind. Det var et år siden, jeg havde fået en tid.	Slet ikke
 29	Jeg skulle have været på andet sygehus og ikke i Randers.	Slet ikke
 26	Mit besøg på ambulatoriet var led i løbende kontrol af mine lunger. Den ventetid, jeg oplevede, var acceptabel og forståelig taget i betragtning af, at jeg selv havde bedt om en mødetid ikke for tidligt på dagen samt, at jeg havde været til røntgenfotoaføring i den anden ende af hospitalet.	Uoplyst

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

ID	Kommentarer - Lungeklinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Mangler ikke noget.	I meget høj grad
 5	Kunne have haft gavn af at vide, at egen læge ikke længere fornyer recepter på medicin, der er opstartet i Ambulatoriet, hvis man fortsat har et forløb der. Så havde jeg sluppet for at få en reprimande af sekretæren hos egen læge over, at jeg ikke havde kontaktet Ambulatoriet for at få fornyet recepten.	I meget høj grad
 12	Det kan være svært at huske og forstå, eksempelvis hvad undersøgelse, røntgen, scanning osv., viste. Måske en god idé at få det på skrift. Læse det hjemme og evt. ringe, hvis man har spørgsmål.	I nogen grad
 15	Besøg et: information ok (NN). Besøg to: Information ok for ledsageren, men patienten selv fattede det ikke (NN).	I nogen grad
 26	Jeg er fuldt ud tilfreds med personalets behandling af mig.	Uoplyst

Lungeklunik

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Lungeklunik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 8	Kom ind til en læge, jeg ikke havde set før.	Ja
 14	Hele it-systemet var nede, så de kunne ikke se mine røntgenbilleder, og der blev ikke lavet pusteprøve.	Ja









Lungeklunik

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

ID	Kommentarer - Lungeklunik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	Det kunne være en fordel, hvis man havde mulighed for at stille spørgsmål eller forny recepter via mail. Meget venligt, forstående og professionelt personale! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Efter at have fået besked om at patient havde lungekræft, og at det hverken kunne undersøges nærmere eller kunne behandles, så fik vi INGEN information om, hvad patienten så skulle gøre fremover, andet end at fortsætte med tidligere ordineret medicin. [Kommunikation og information]	I høj grad
27	Har periodevis problemer med vejrtrækning. Det undrer mig, at man ikke bruger løbeband, cykler osv., så læger og sygeplejersker bedre kunne fornemme problemet, som til tider opstår ved fysisk arbejde! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
28	De er alle flinke og rare, og jeg føler mig godt behandlet. Jeg stoler på dem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Da jeg er i arbejde med fri [en dag om ugen] har [afdelingen] altid imødekommet ønske om tider på [denne ugedag] :-)	I meget høj grad
18	Sommetider lang ventetid til lægesamtale, da jeg kun skal have svar på undersøgelse. [Ventetid]	I meget høj grad
6	Mere venlighed i receptionen. Nogle sure personer. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Man kommer ind til en læge, man kender. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Alt ok.	Uoplyst
13	Samlet set fin behandling. Dog er ventetiden for dårlig, især fordi jeg var der fra morgenstunden cirka klokken 09.00. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
17	En ventetid på to måneder er ikke OK. En tid med meget dårlige lunger, og ingen hjælp eller behandling. Meget utrygt. Det var i den tid at undersøgelserne havde kunnet give bedre svar end fire måneder efter, at jeg blev syg. Desuden måtte jeg presse hårdt på for at få behandling, men nu går det meget bedre på grund af medicin. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
22	For mit vedkommende er jeg meget tilfreds. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
23	Er godt tilfreds.	Uoplyst

Lungeklunik

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Lungeklunik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 28	Mit besøg var et kontrolbesøg, og jeg har fået en ny tid [].	I høj grad
 18	Langvarig behandling indtil om [over 2 år].	I meget høj grad
 21	Alle var forståelige og venlige, men de kunne ikke få styr på min astma. Der var mange bivirkninger ved medicinen. Da jeg kontaktede afdelingen efter besøget, blev jeg henvist til egen læge på grund af travlhed.	I meget høj grad
 6	Forskellige læger/kontrollen, som ikke har sat sig ind i behandlingsforløbet! Ved for lidt om patienten, når man møder.	Uoplyst
 13	Min vejrtrækning er blevet ringere efter indtagelse af den astmamedicin, jeg fik ved besøget.	Uoplyst
 17	Hvis ikke jeg havde presset på, da var jeg blevet afsluttet seks måneder efter, at jeg blev syg. Det er ikke rimeligt at skulle vente så længe for at få noget medicin, der hjælper.	Uoplyst
 19	Eftersom jeg har ilt i døgndrift, kan jeg ikke opereres.	Uoplyst
 24	Den slags spørgsmål i skemaet er vanskelige at svare på, da de er stillet generelt. Vi mennesker er unikke og kræver derfor "særbehandling". Hvilket jeg i høj grad har fået, sådan forstået, at jeg er fuldt ud tilfreds med den behandling, jeg har fået af læger, sygeplejersker og øvrigt personale.	Uoplyst

