

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





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

**Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive  
Medicinsk Afdeling  
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

## **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: | 174 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter:                | 87  |
| Afsnittets svarprocent:                              | 50% |

## 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.

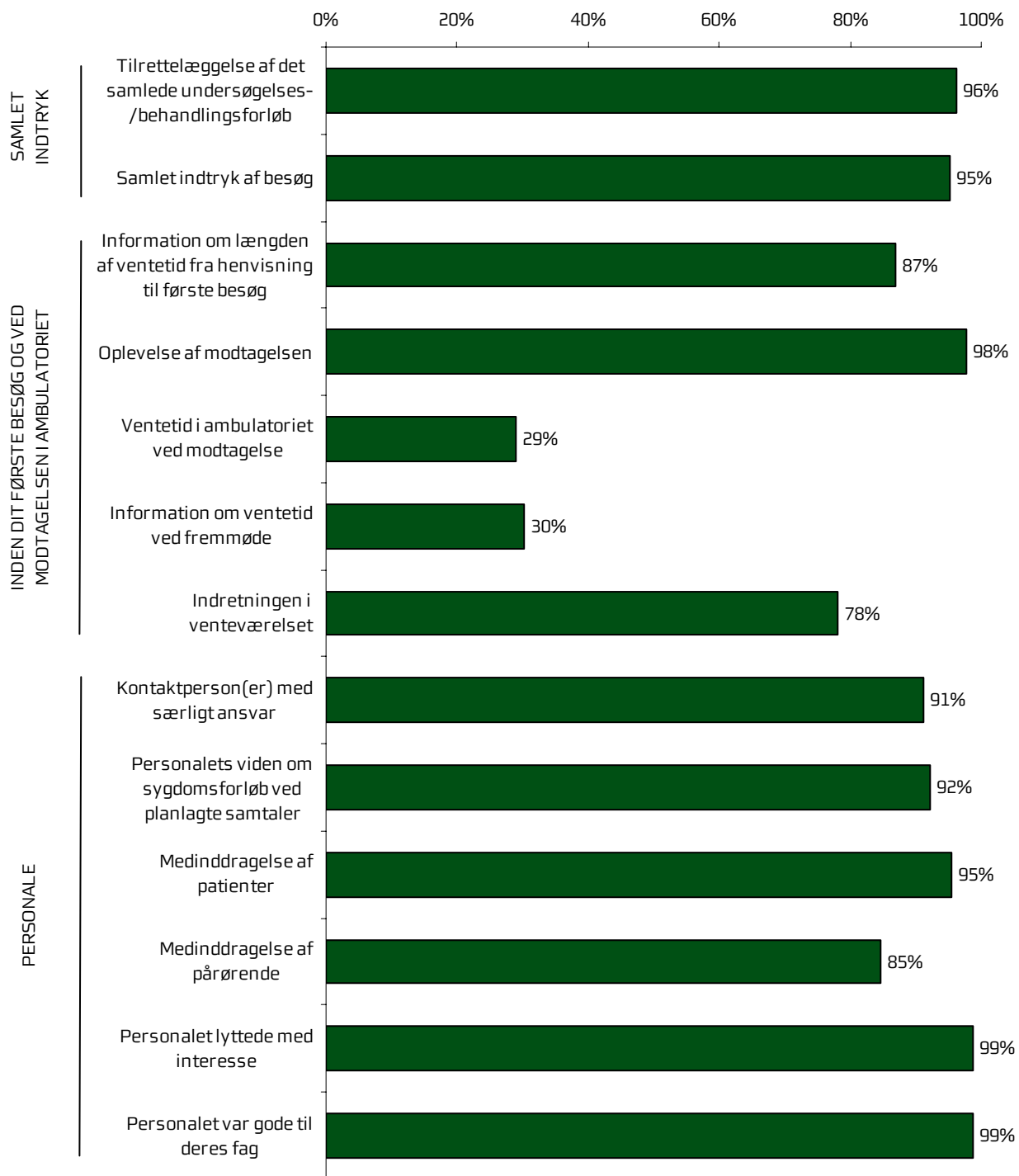


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

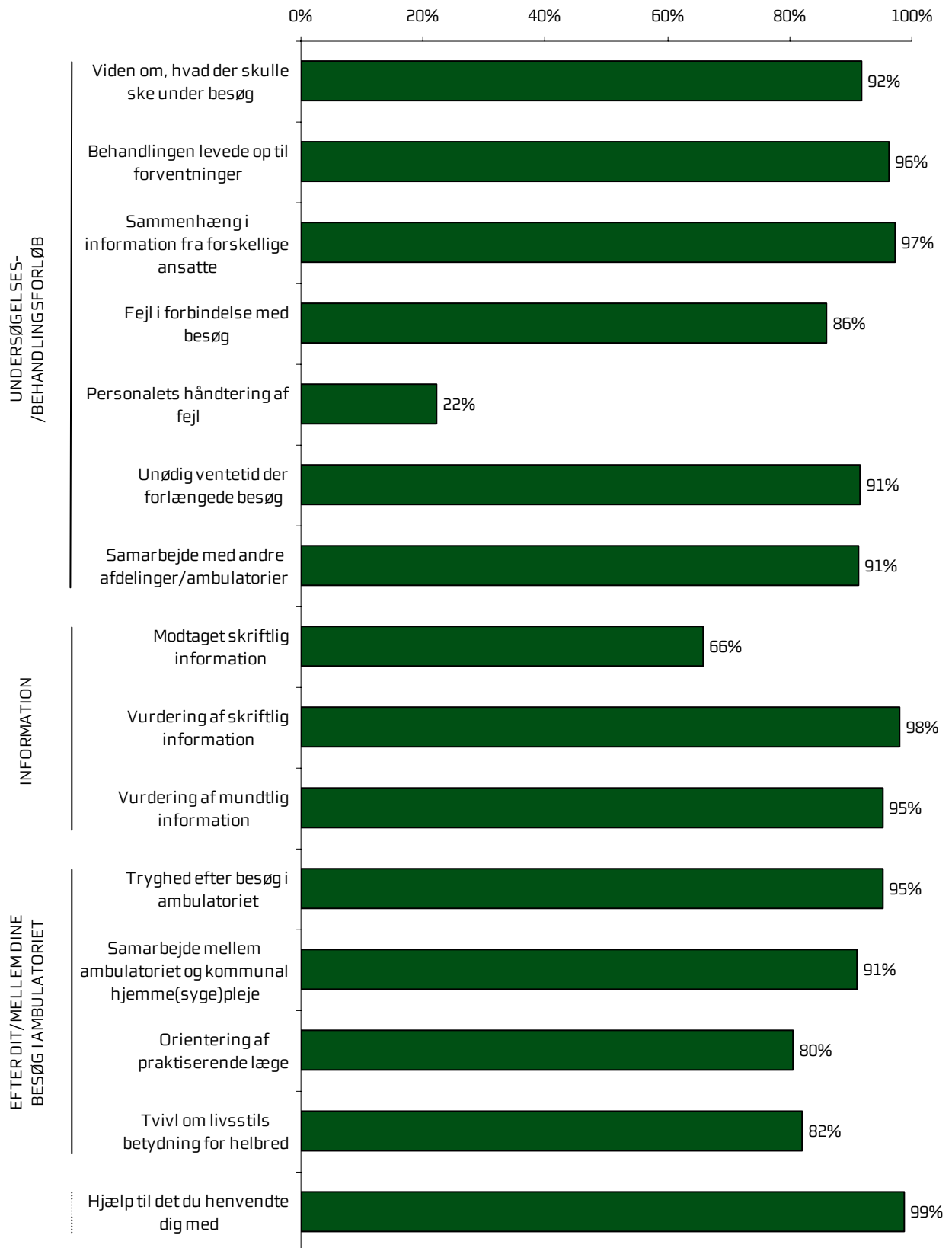
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

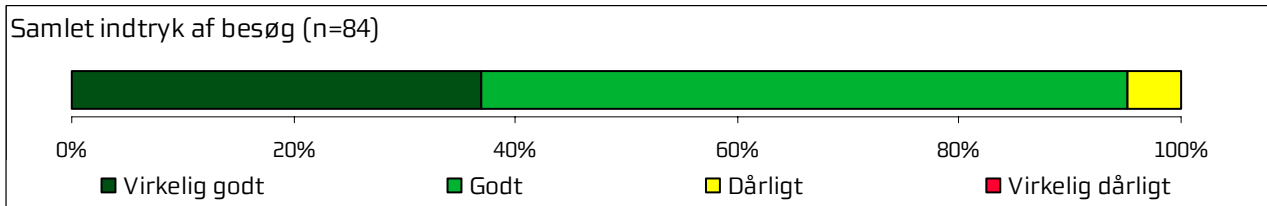
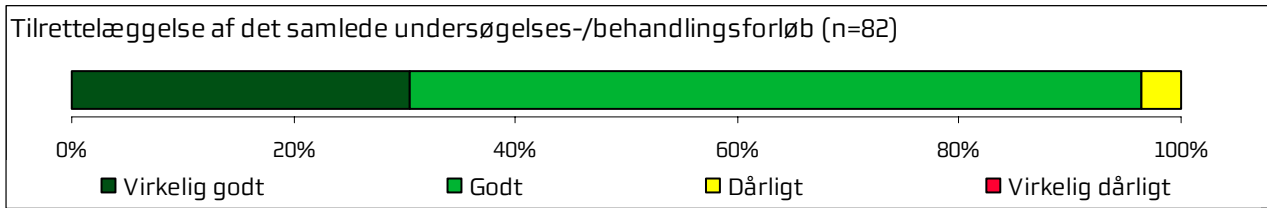
### Tilfældige forskelle?

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

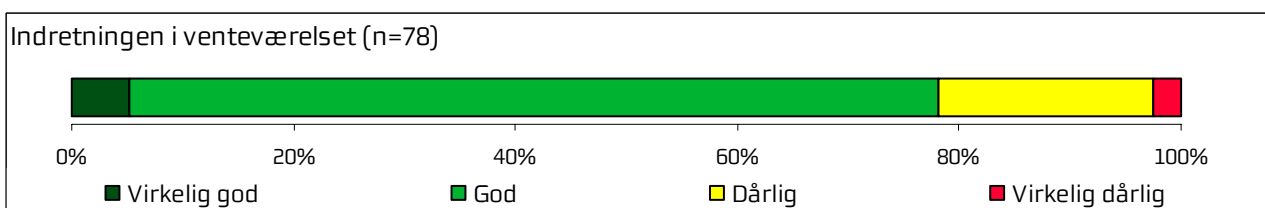
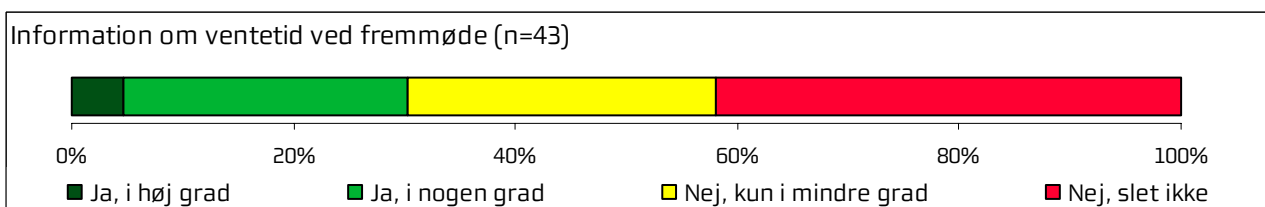
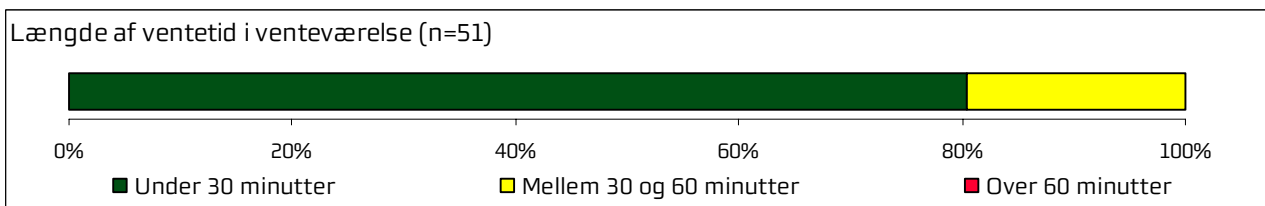
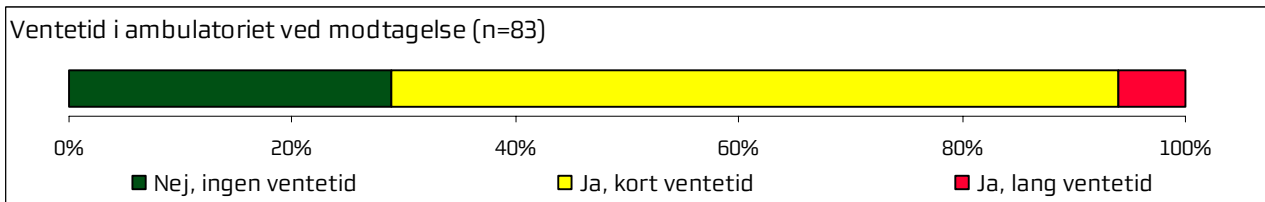
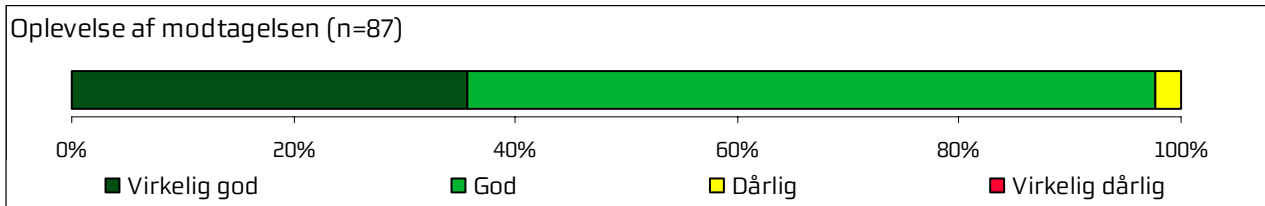
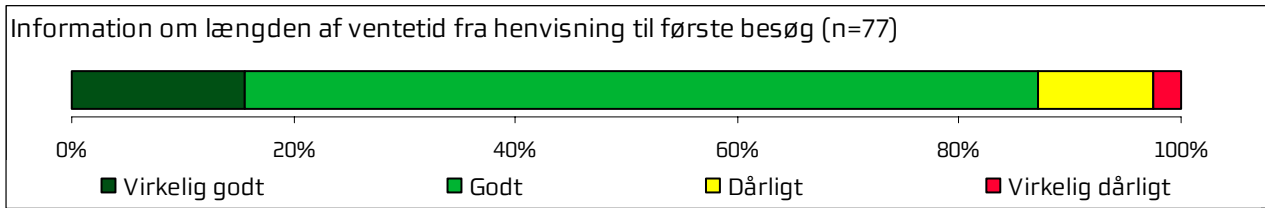




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

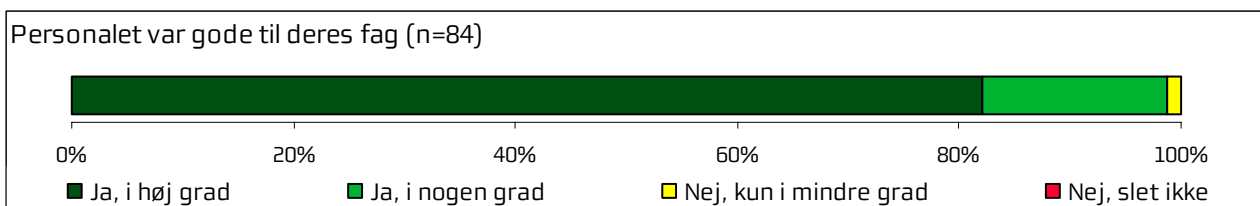
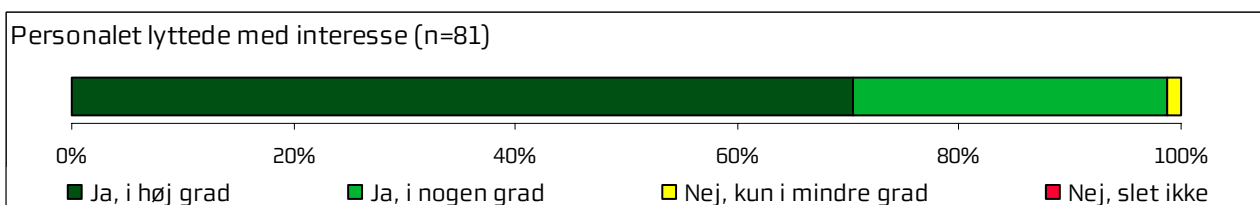
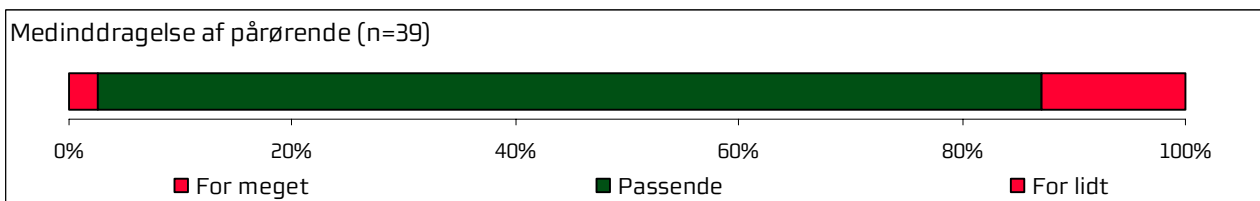
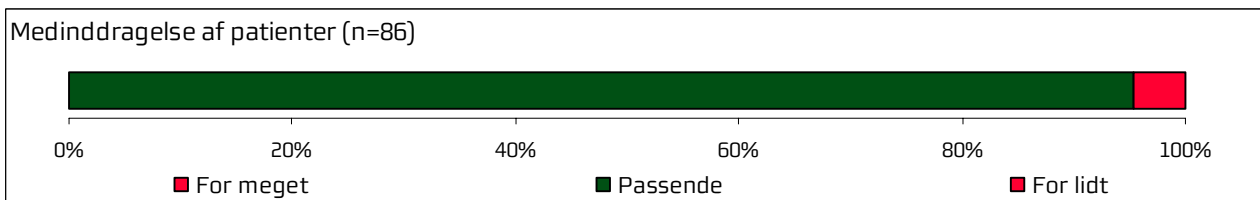
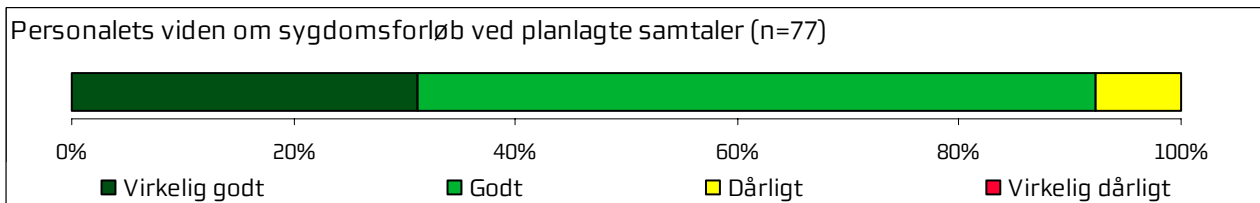
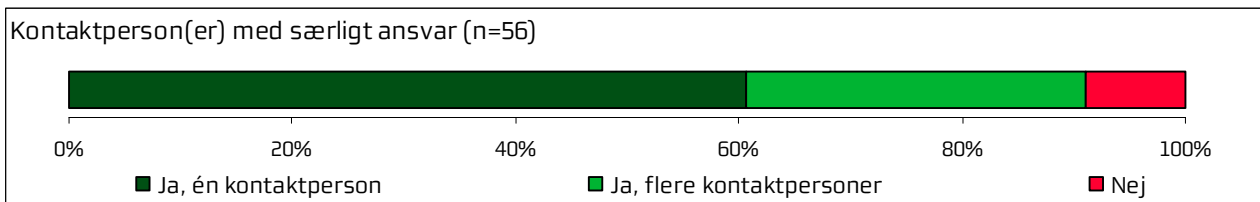
|  | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 96%  | -    | -    | 100%   | 87%*      | 96%        |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?                                    | 95%  | -    | -    | 100%*  | 85%*      | 97%        |

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



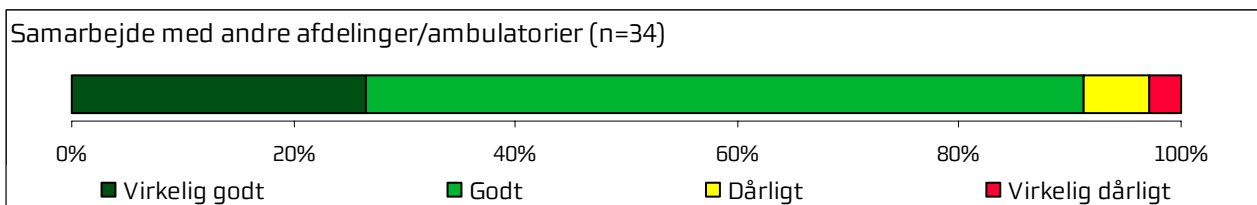
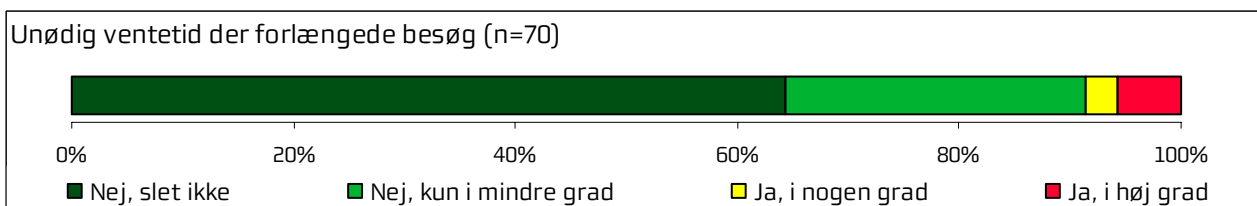
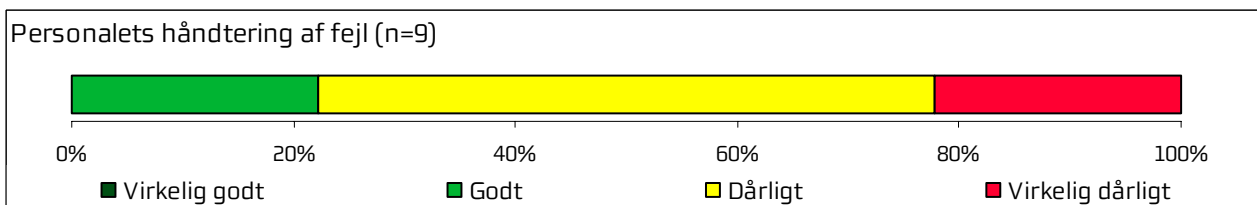
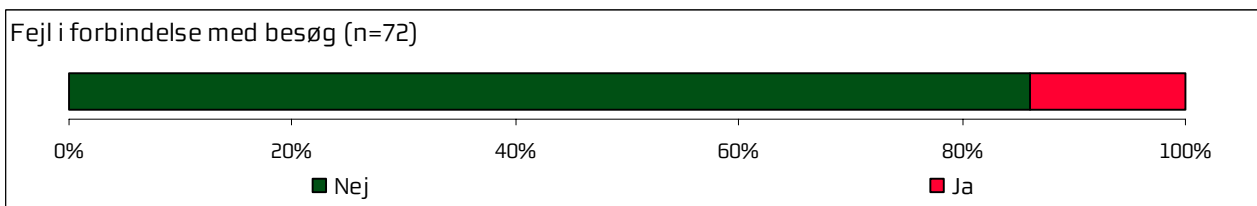
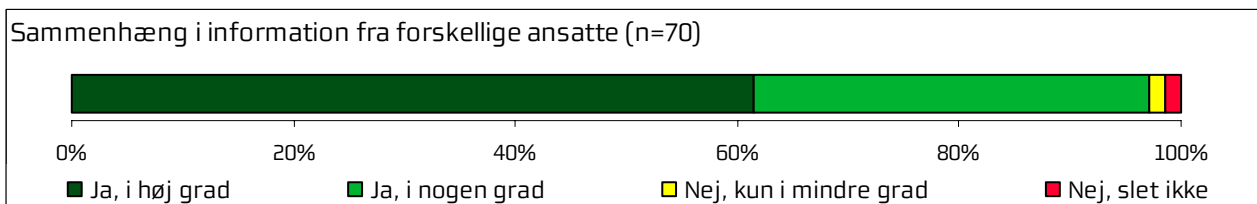
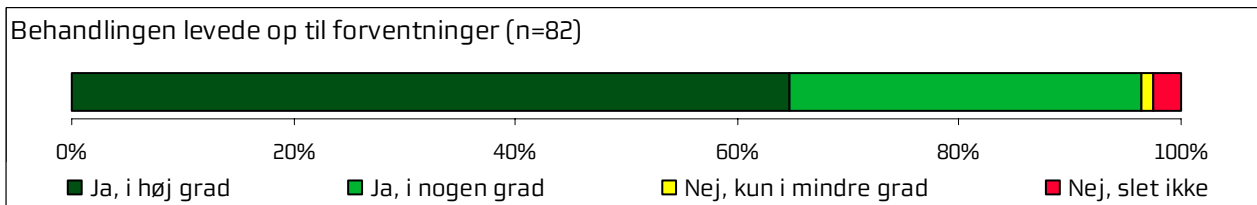
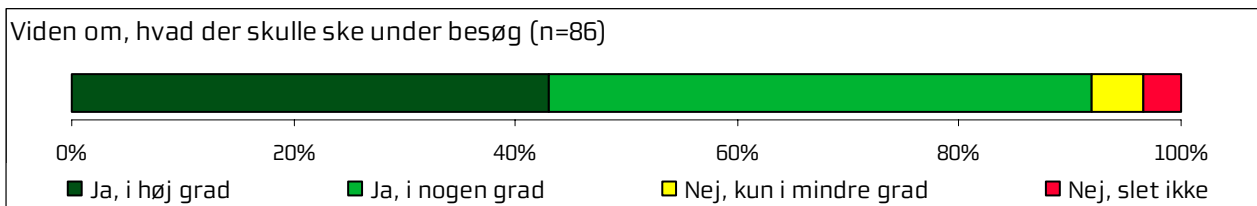
|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | 87%  | -    | -    | 99%*   | 77%       | 92%        |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?   | 98%  | -    | -    | 100%   | 92%       | 98%        |
| Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?   | 29%  | -    | -    | 65%*   | 19%       | 37%        |
| 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?  | 30%  | -    | -    | 72%*   | 18%       | 42%        |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?  | 78%  | -    | -    | 99%*   | 51%*      | 85%        |

### 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? | 91%  | -    | -    | 100%*  | 50%*      | 80%*       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?             | 92%  | -    | -    | 100%*  | 73%*      | 92%        |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                     | 95%  | -    | -    | 100%*  | 79%*      | 92%        |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?         | 85%  | -    | -    | 97%*   | 68%       | 88%        |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | 99%  | -    | -    | 100%   | 85%*      | 95%        |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?   | 99%  | -    | -    | 100%   | 92%*      | 98%        |

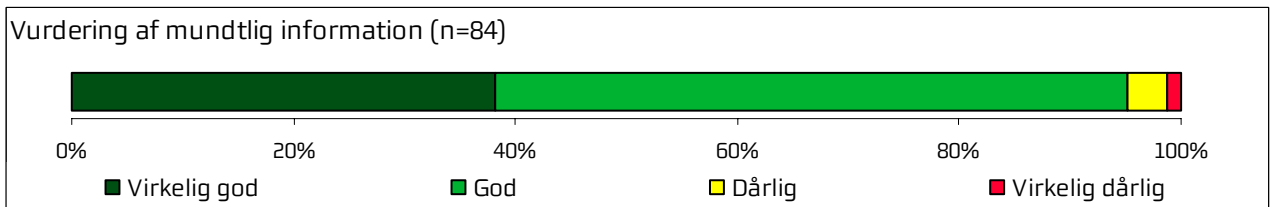
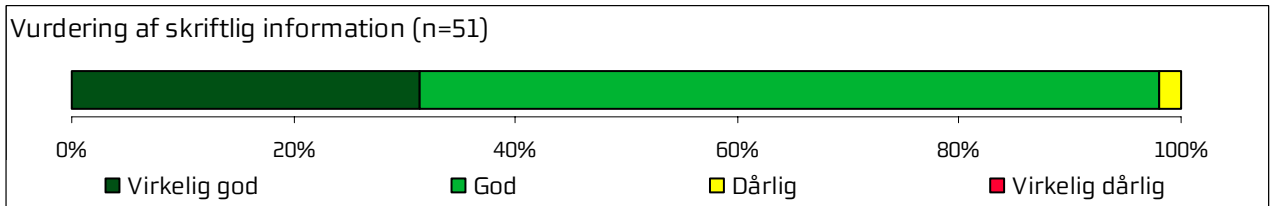
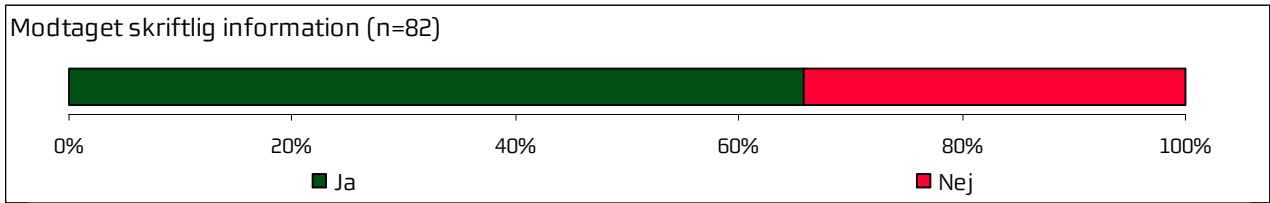
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?  | 92%  | -    | -    | 96%    | 68%*      | 87%        |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 96%  | -    | -    | 100%   | 79%*      | 92%        |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | 97%  | -    | -    | 100%   | 84%*      | 94%        |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 86%  | -    | -    | 98%*   | 76%       | 90%        |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                             | 22%  | -    | -    | 100%*  | 13%       | 73%*       |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 91%  | -    | -    | 98%*   | 76%*      | 90%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | 91%  | -    | -    | 100%   | 75%       | 90%        |

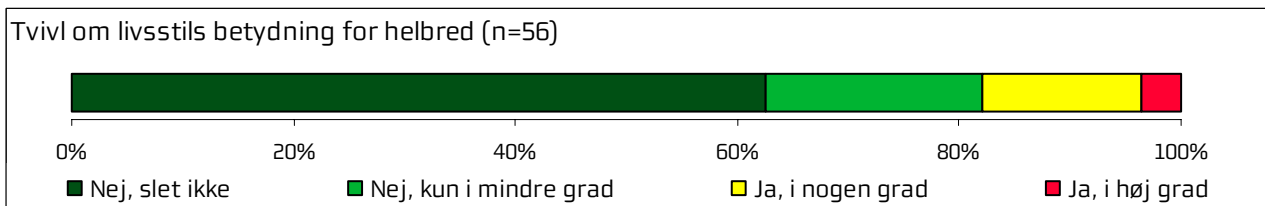
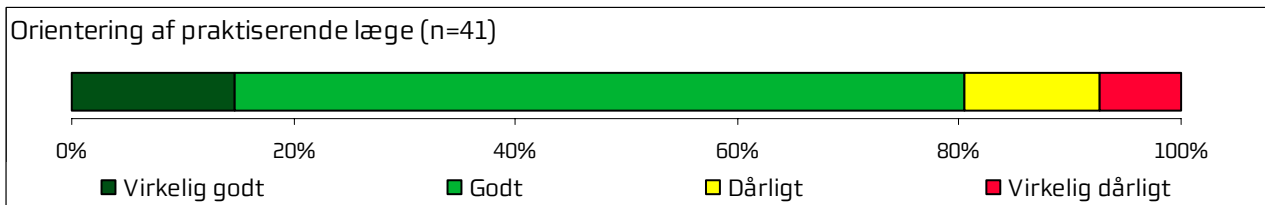
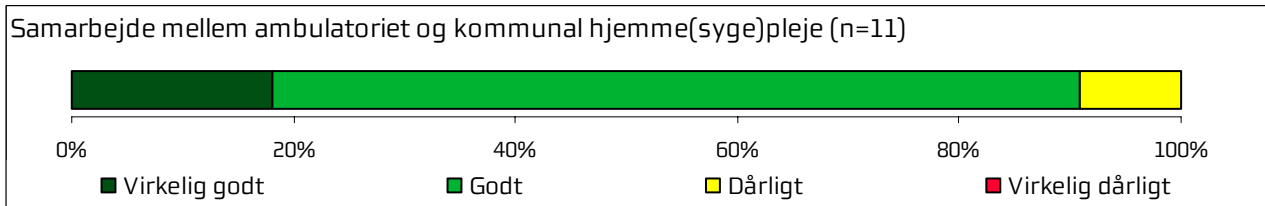
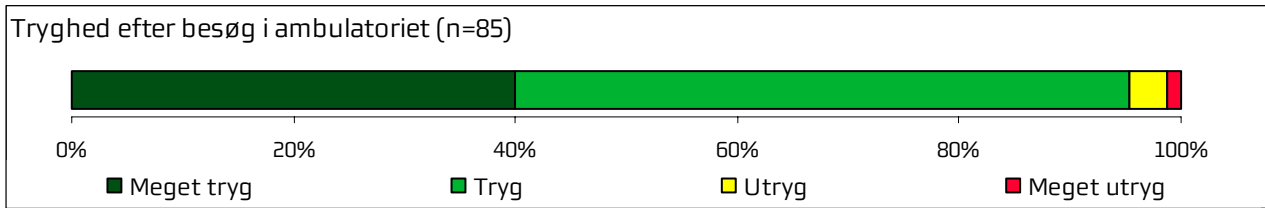
### 4.5 Information





|   | 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? | 66%  | -    | -    | 81%*   | 26%*      | 55%        |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?  | 98%  | -    | -    | 100%   | 85%*      | 97%        |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?   | 95%  | -    | -    | 100%*  | 84%*      | 95%        |

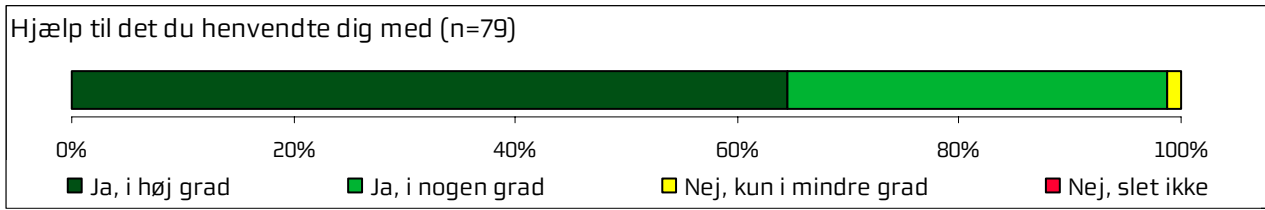
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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%*  | 79%*      | 94%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 91%  | -    | -    | 100%   | 69%       | 92%        |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                     | 80%  | -    | -    | 100%*  | 60%       | 86%        |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?  | 82%  | -    | -    | 86%    | 48%*      | 74%        |

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 99%  | -    | -    | 100%   | 85%*      | 95%        |



## 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 Ambulatorium, Skive

**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 |
|----|---|----------------------------|
| 1  | Alle jeg var i forbindelse med var søde og hjælpsomme.  | Godt                       |
| 3  | Jeg synes tre års ventetid er for længe for en simpel undersøgelse, der varede en dag. Og synes nok også det er lidt træls at køre langt for at komme til møde med en læge, der blot læser mit indlæggelsespapir op, for at jeg skal sige ja til, at det er rigtigt det, der står på den. Det kunne meget let været ordnet via telefon.   | Godt                       |
| 5  | Tak, fordi I lyttede til de spørgsmål, jeg stillede. I gav mig svar, som jeg kunne forstå, og det kan jo godt være svært, når man som jeg kun er et barn.   | Virkelig godt              |
| 9  | Jeg savnede fleksibilitet i de tider, som var til rådighed. Det var kun på bestemte dage og på bestemte tider på dagen, man kunne få tider. Det var generende, når man også skulle passe sit arbejde.   | Godt                       |
| 11 | Venligt og smilende personale og en tryk atmosfære i ambulatoriet (lungemedicinsk). (I mammo-grafi-ambulatoriet i Viborg gælder det samme!).  | Virkelig godt              |
| 12 | Det var nogle fantastiske mennesker (læger og sygeplejersker).  | Godt                       |
| 13 | De burde være nok så hurtige til at informere egen læge.  | Godt                       |
| 14 | Jeg synes, sygeplejerskerne var rigtig flinke og den læge, jeg først snakkede med, var også meget venlig og god til at forklare. Den anden læge jeg kom til at snakke med, fik jeg imidlertid en opfattelse af, at hun på forhånd havde set på nogle af mine resultater og mente mig helt rask. Efter en lidt længere samtale med hende kunne hun dog godt se, at jeg nok havde brug for større dosis medicin. Det var ubehageligt, og jeg fik en følelse af, at hun så ned på mig, som en der ikke havde forstand på min sygdom. | Godt                       |
| 15 | Lægen gav mig skriftlig information om, at han var min kontaktperson på afdelingen - rigtig godt og trygt, for man føler, at man er et menneske, og ikke bare "et nummer"! Den lange ventetid på en hel time er IKKE OK. Ingen orienterede om, at man var bagefter tidsplanen. Der er altid ventetid, inden man bliver kaldt ind. Men der er altid ventetid, inden man bliver kaldt ind. Men der er generelt sat for lidt tid af til hver patient??   | Godt                       |
| 17 | Lungemedicinsk klinik i Skive, som jeg har og stadig kontakt med, er jeg særdeles tilfreds med. Håber, ikke dette bliver ændret ved flytning til Viborg.  | Intet svar                 |
| 18 | Jeg ventede i måneder på en samtale, der varede to minutter. Det jeg fik at vide, kunne min læge have fortalt mig. I stedet måtte jeg trods den angst, jeg lider af og tage toget til Skive, hvilket kostede penge jeg ikke har, da jeg får understøttelse pga. længerevarende sygdomsforløb. Jeg syntes, det var spild af min og jeres tid.  | Dårligt                    |



- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | <p>22 Vi følte os svigtet under og efter strejken. Behandlingen blev afbrudt under strejken, og derfor måtte behandlingen startes forfra efter strejken. Mange besøg på ambulatoriet havde således været spild af tid. Vi savnede i høj grad information under strejken. Hvis vi var blevet informeret herom, kunne behandlingen være fortsat hos en øre-, næse- og halslæge. Derved kunne vi have undgået at skulle begynde forfra.</p> | Dårligt       |
| ✎ | <p>23 Afkorte ventetiden. Blive mere effektive og konkrete i behandlingen.</p>   | Dårligt       |
| ✎ | <p>24 De har gjort det rigtig godt. Er glad for nu endeligt at vide, hvad jeg fejler! Synes nok, at min egen læge har trukket det hele i langdrag. Der er trods alt gået nogle år, fra jeg første gang blev syg, indtil det er blevet fundet ud af, hvad jeg fejler! Det er jeg godt og grundig sur over, at det skulle gå så lang tid!!</p>   | Godt          |
| ✎ | <p>25 Man får altid en god behandling og et stort smil af personalet.</p>  | Virkelig godt |

## Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive





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

| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 2  | Manglende information - skyldtes sygeplejerskestrejken.   | Virkelig godt              |
| 4  | Lægen sendte jer en henvisning i foråret 2007, jeg ringede til jer, men fik at vide, at jeg hørte fra jer, når I havde en tid. Tiden fik i vinteren 2009. JA, TIDEN GÅR!  | Godt                       |
| 5  | Jeg synes, vi fik et hurtigt forløb. Alle gange kom jeg hurtigt ind.  | Virkelig godt              |
| 6  | Synes vi fik et hurtigt forløb. Hver gang kom jeg før ind end aftalt tid.   | Virkelig godt              |
| 7  | Der er intet venteværelse, men træstole på gangen placeret op af væggen. Intet læsestof.  | Godt                       |
| 9  | Intet venteværelse - vi sad på gangen - det er forholdsvis ok.  | Godt                       |
| 10 | Hele forløbet bærer i den grad præg af mangel på planlægning og ledelse. Jeg er rystet over, at en statslig finansieret institution ikke for længst har indført rentabel og effektiv ledelse. Håndteringen af patienter i forhold til undersøgelse og ventetid kunne afkortes med en måned, blot der blev indført andre rutiner. Jeg har eksempelvis oplevet at få en tid - et år frem. Desværre var min computer med tidsangivelsen gået ned - og dermed kalenderanvisningen. Dog havde jeg det på fornemmelsen og søgte egen læge, hvilket også tog en uges tid, inden der var tid, der så kontaktede hospitalet. Men ak. Da lægen ikke kunne se min tid på sin skærm pga. to forskellige systemer, så mødte jeg ikke frem. Ergo er jeg ude af systemet og skulle så anmode om en ny undersøgelse - med tre måneders ventetid. Og jeg har endda rimelig tjek på både papirer og eget ansvar for mit helbred. Men jeg render ikke sundhedssystemet på dørene! Og jeg er åbenbart så aparte, at jeg ikke bliver "mindet om en tid efter 365 dage", der kunne have sparet ca. otte arbejdstimer. Og det var bare den oplevelse. Jeg vil anbefale ledelse udført af ledere og et LEAN-projekt snarest muligt. Servicen er generelt ringe. Lægerne har travlt og har ikke tid til at undersøge færdigt, kontorpersonalet laver det forkerte. Og andre end mig går derfor sygemeldt i stedet for at gå på arbejde i måneder, mens de venter på næste tid. Jeg, og min slags, går på arbejde, men har ingen livskvalitet i årevis, indtil man endelig er nået igennem labyrinten. Ps. Jeg har nu fået konstateret astma og er blevet opereret for en anden sygdom. Småting orker jeg ikke at få noget gjort ved. | Dårligt                    |
| 14 | Venteværelset var blot stole og borde ude på gangen, hvor personale og andre patienter gik forbi hele tiden. Der var dog både vand, te og kaffe, og det var meget rart. Personalet smilede, når de kom forbi, og ind imellem fik man også en venlig bemærkning, så den personlige del var tilfredsstillende, men der kunne godt have været et decideret venteværelse.   | Godt                       |
| 19 | Under 30 minutters ventetid er ingen ventetid, da der så let kan ske noget uforudset, når man arbejder med mennesker.   | Virkelig godt              |
| 20 | Venligt og hjælpsomt personale hele vejen rundt.  | Virkelig godt              |
| 21 | Der var ikke venteværelse, men stole på gangen - det var udmærket når ventetiden var så kort.   | Virkelig godt              |



## Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive

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> |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 8         | Har fået to indkaldelser og retter mig efter den sidste, men den første bliver registreret som udeblivelse, så er røget ud af ambulatoriets system.                      | Godt                              |
|  | 10        | Eksempelvis røntgenbilleder fra et hospital, der ikke kunne bruges på et andet hospital - og derfor yderligere måneders ventetid. Og dermed forstyrrelse af mit arbejde. | Dårligt                           |
|  | 18        | Jeg måtte vente i måneder på to minutters samtale.   | Dårligt                           |
|  | 22        | Behandlingen blev afbrudt pga. strejken.   | Dårligt                           |




## Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive

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

| ID | Kommentar  | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 8  | Vil meget gerne ind i ambulatoriets system igen, så jeg kommer til tjek en gang i kvartalet. Men ifølge personalet kan det ikke lade sig gøre, før jeg bliver syg igen og bliver indlagt.  | Godt                       |
| 10 | Ja, gør noget ved det. Allokér, så de menneskelige uddannelsesressourcer bliver udnyttet.  | Dårligt                    |
| 16 | Jeg er overgået fra Gentofte til Skive. Jeg har kun oplevet en god behandling. Faktisk sagde min læge efter endt undersøgelse, at hvis jeg blev dårlig skulle jeg kontakte hende. En dag jeg alligevel skulle til Skive pga. en anden undersøgelse mødte jeg lægen og forklarede, at jeg ikke havde det særlig godt og var bange. Med det samme ville lægen have en samtale med mig og flere undersøgelser samme dag. Så jo, jeg føler mig godt behandlet og synes, jeg har en super læge. | Virkelig godt              |
| 18 | Jeg ventede i måneder på at komme til en samtale i Skive der varede to minutter. Det jeg fik fortalt, kunne min læge have fortalt mig.   | Dårligt                    |
| 22 | Min søn, der modtog behandlingen, var 15 år. I begyndelsen af behandlingsforløbet blev vi sendt rundt mellem ambulatoriet og børneafdelingen. Der skete fejl i kommunikationen mellem de to afdelinger. Det er mit indtryk, at børneafdelingen var skyld i fejlen.   | Dårligt                    |
| 24 | Jeg har fået en super behandling af personalet.  | Godt                       |
| 26 | Skal patienten på flere afdelinger, skal der tjekkes op på patientens tider inden. Gerne dage eller dagen før patientens møder. Der bliver for meget spildtid for patienten (hele dagen er ikke sat af til hospital for alle). Man kan godt gøre arbejdet mere konstruktivt.   | Virkelig godt              |

## Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive

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

|   |   | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|---|-----------------------------------|
|  | <b>ID</b> <b>Kommentar</b><br>6 Jeg blev testet for tuberkulose, derfor havde jeg flere besøg. Men var helt tryk imellem mine besøg. Selvom jeg er et barn, lyttede I til mig og besvarede ALLE mine spørgsmål (selv dem, mor syntes, var fjollede). TAK FOR DET. :-)   | Virkelig godt                     |
|  | 10 Det fungerer slet ikke. Det er usmidigt og ikke tilpasset moderne tider. Eksempelvis er det for mange mennesker. Ubehageligt kun at kunne ringe - og så endda i et bestemt tidsrum - hvor man måske er på sit arbejde. Jeg vil gerne kunne finde en tid via pc, tilpasse den, ligesom jeg gerne vil rykke tiden, hvis der er akutte patienter, der skal til. Det vil jeg kunne gøre, hvis jeg fik en mail herom. Jeg vil gerne komme - uden ventetid, så jeg kun bruger kortest muligt tid på private lægeærinder. | Dårligt                           |
|  | 22 Behandlingen blev afbrudt på grund af strejken. Bagefter måtte behandlingen startes forfra. Flere måneders besøg på ambulatoriet havde været spild af tid. Vi følte os svigtet under og efter strejken. Vi fik ingen information om, at konsekvensen af en afbrydelse af behandlingen ville medføre, at behandlingen skulle starte forfra.   | Dårligt                           |

