

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

Lungemedicinsk Afdeling B
Århus Sygehus



12-05-2011

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

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

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 | Afdelingens resultat – et hurtigt overblik | 5 |
| 4 | Sammenligning af afdelingens 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: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev | 23 |
| | Bilag 2: Undersøgelsesmetode..... | 29 |
| | Bilag 3: Den statistiske databehandling..... | 33 |
| | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika..... | 37 |
| | Bilag 5: Kommentarsamling | 69 |
| | Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau..... | 87 |
| | Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau | (vedhæftet) |

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen 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 afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen: | 416 |
|---|-----|
| Besvarelser fra afdelingens patienter: | 268 |
| Afdelingens svarprocent: | 64% |

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 afdelingens 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.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

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.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

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

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

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 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

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 afdelingen. 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 5).

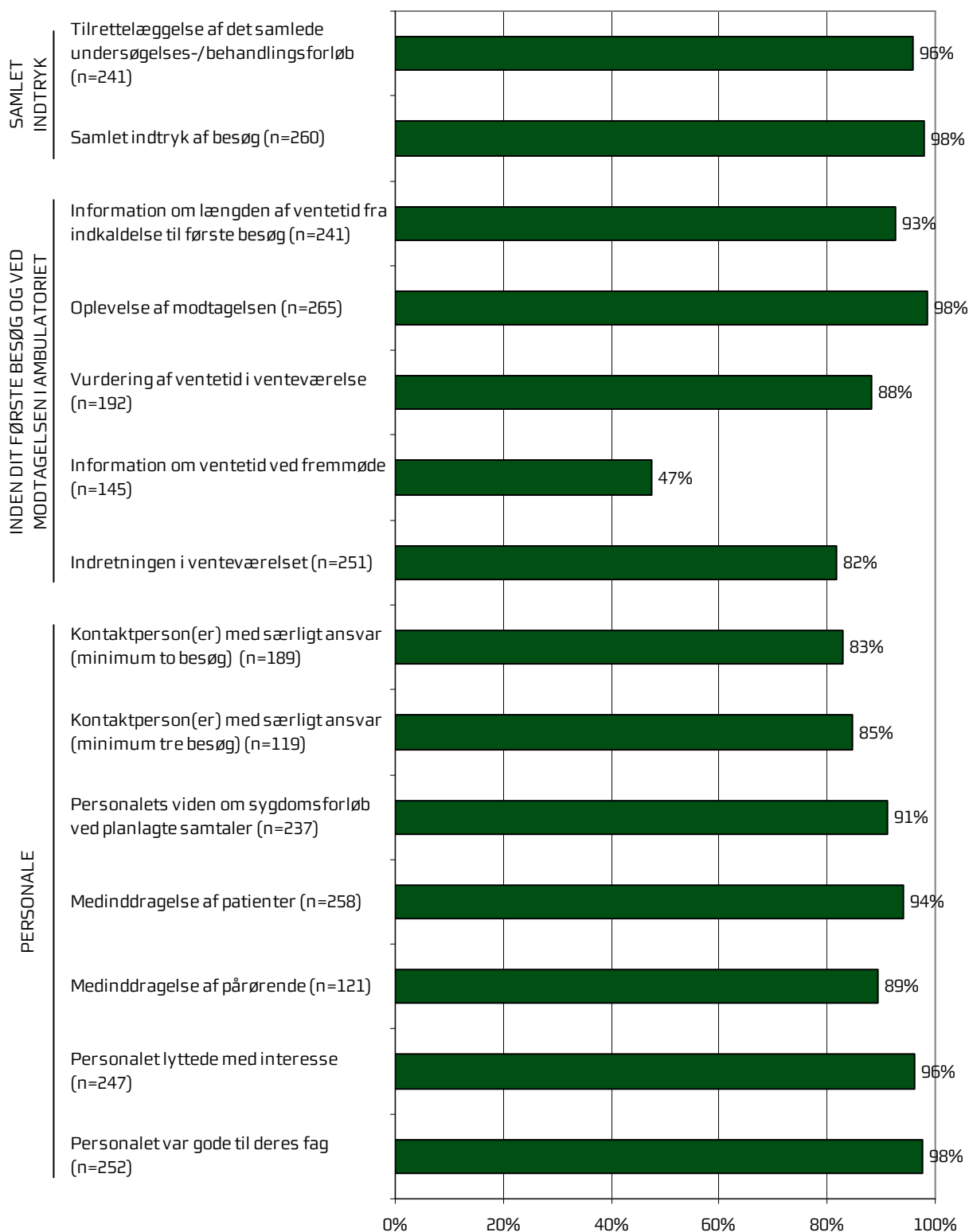
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

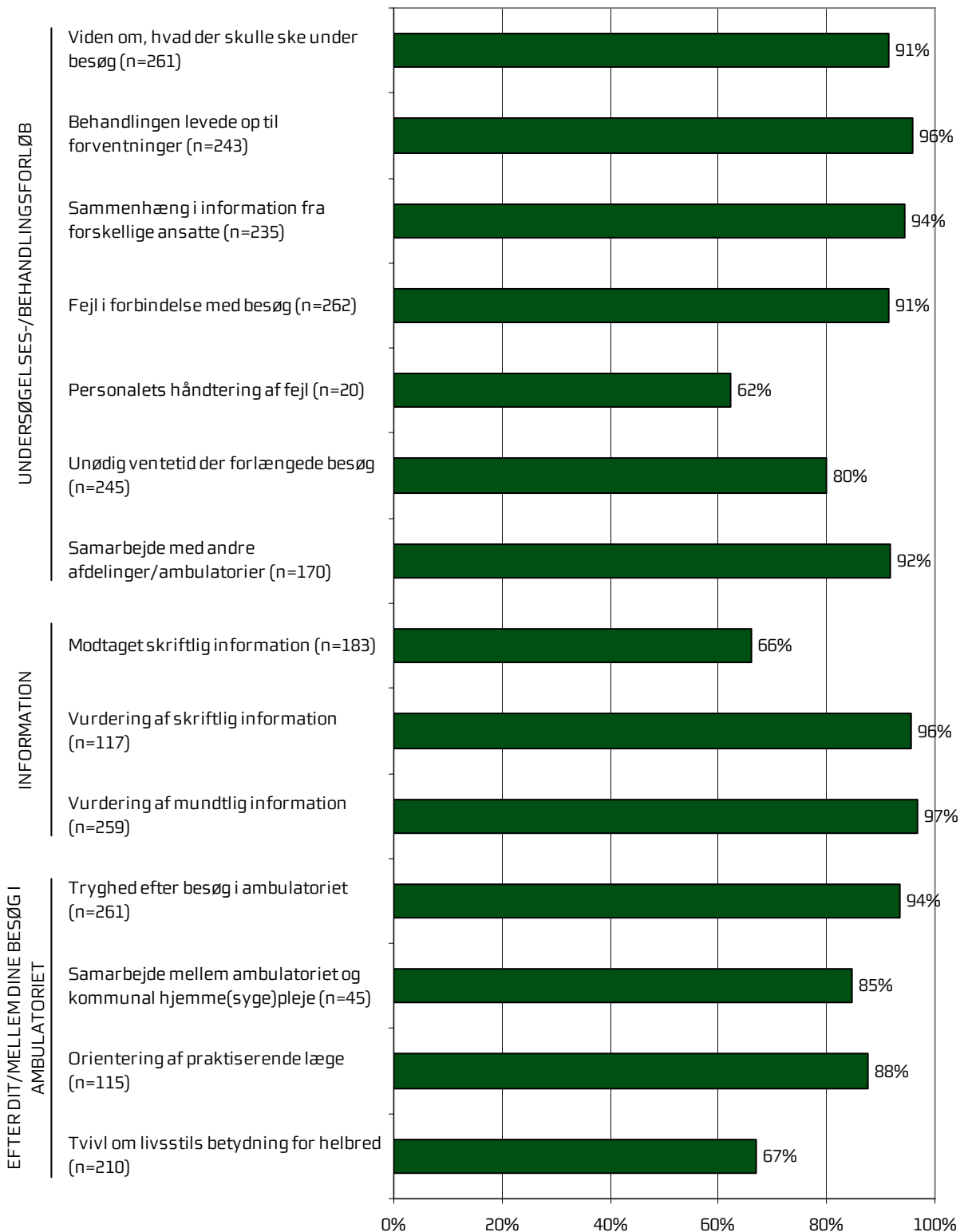
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

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

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens 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 afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Lungemedicinsk Afdeling B

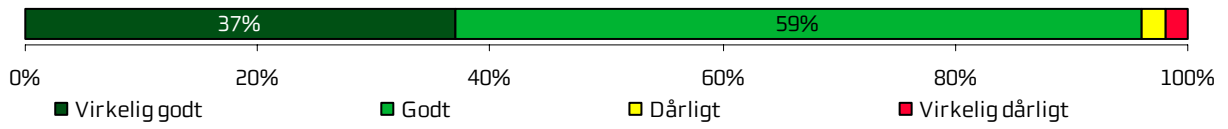
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

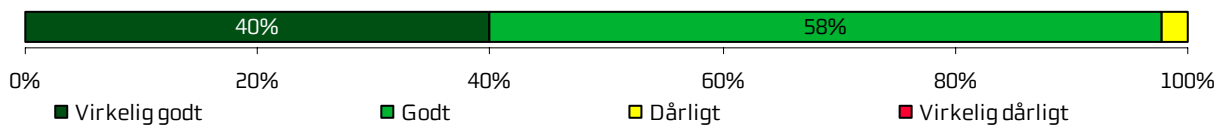
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=241)



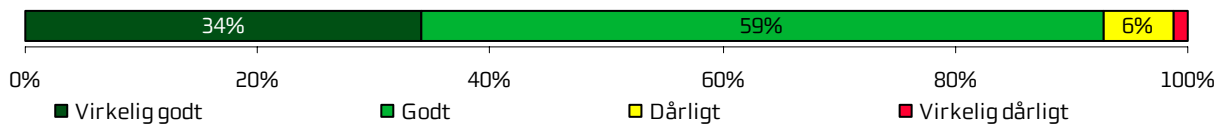
Samlet indtryk af besøg (n=260)



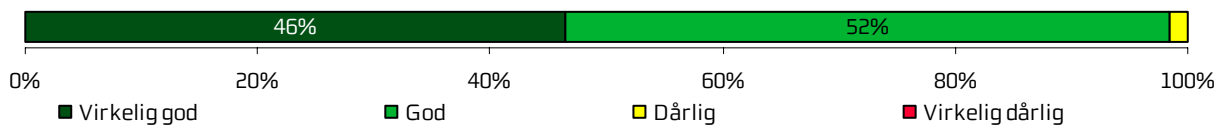
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | | 96 % | 93 % | 99 % | 89 % | 95 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 98 % | 94 % | 100 % | 91 % | 96 % |

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

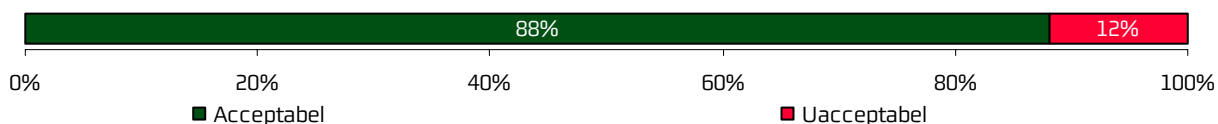
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=241)



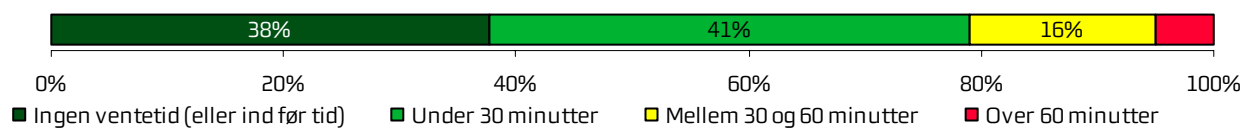
Oplevelse af modtagelsen (n=265)



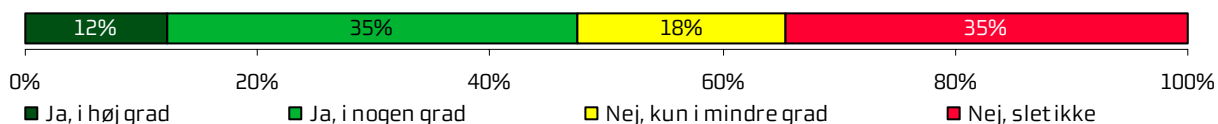
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=192)



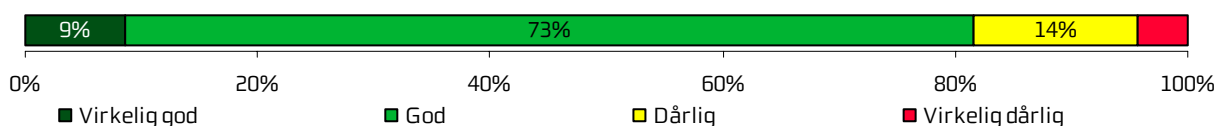
Længde af ventetid i venteværelse (n=247)



Information om ventetid ved fremmøde (n=145)



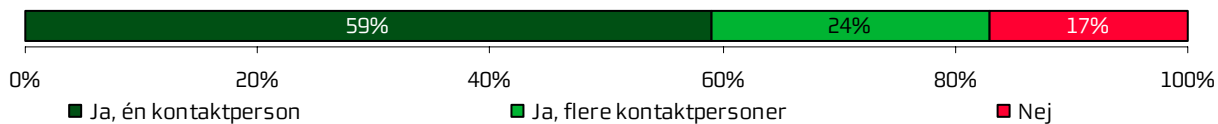
Indretningen i venteværelset (n=251)



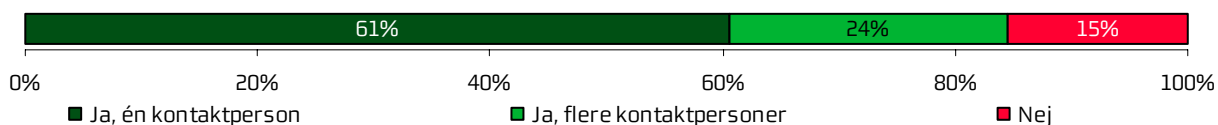
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | | 93 % | - | 97 % * | 88 % | 93 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | 98 % | 98 % | 100 % | 94 % | 97 % |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | | 88 % | - | 97 % * | 84 % | 91 % |
| 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? | | 47 % | 37 % | 68 % * | 33 % | 45 % |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | | 82 % | 64 % | 91 % * | 67 % | 79 % |

Personale

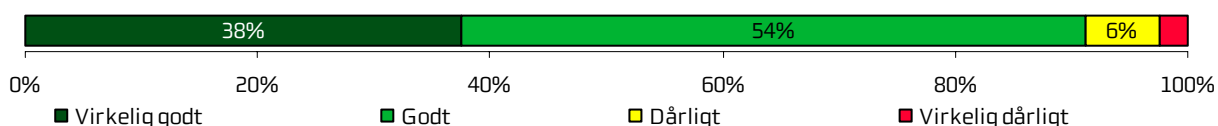
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=189)



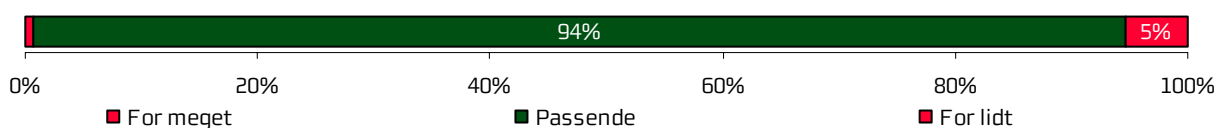
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=119)



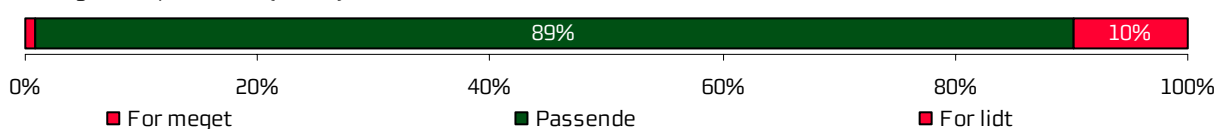
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=237)



Medinddragelse af patienter (n=258)



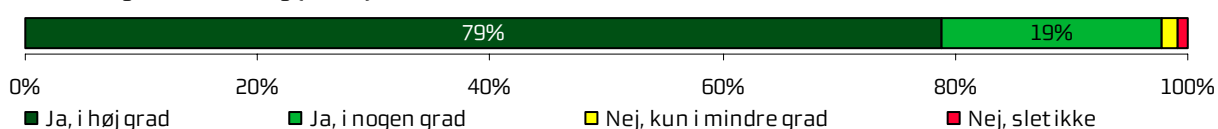
Medinddragelse af pårørende (n=121)



Personalet lyttede med interesse (n=247)



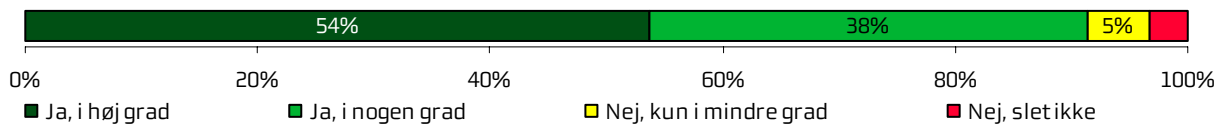
Personalet var gode til deres fag (n=252)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg) | | 83 % | 73 % | 86 % | 65 % | 76 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | | 85 % | - | 87 % | 66 % | 77 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | 91 % | 88 % | 98 % * | 85 % | 92 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | 94 % | 92 % | 96 % | 87 % | 93 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | 89 % | 94 % | 94 % | 79 % | 89 % |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | | 96 % | 97 % | 99 % * | 92 % | 96 % |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | 98 % | 97 % | 100 % | 94 % | 97 % |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

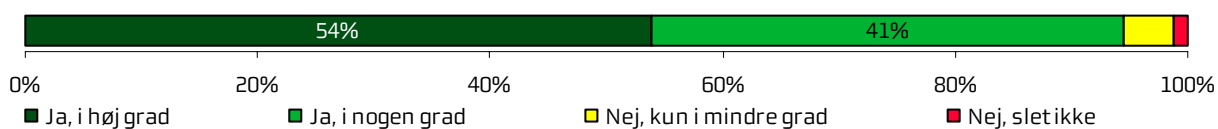
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=261)



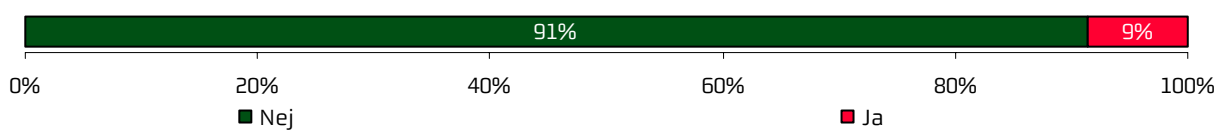
Behandlingen levede op til forventninger (n=243)



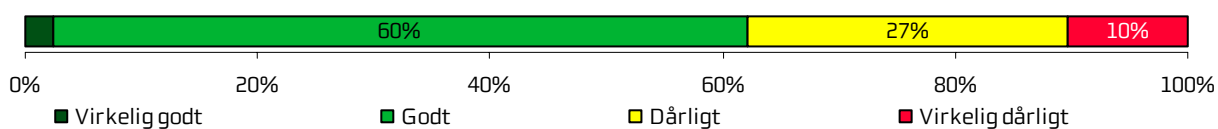
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=235)



Fejl i forbindelse med besøg (n=262)



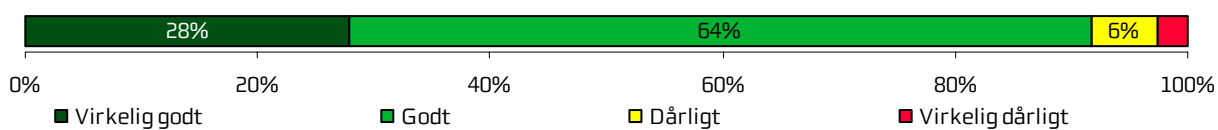
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=245)



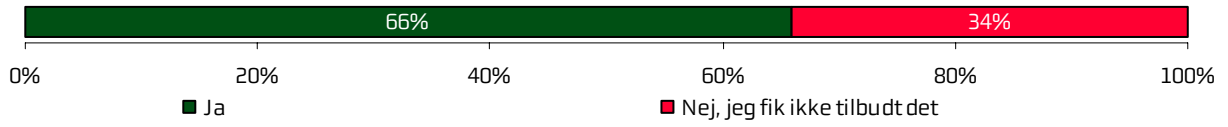
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=170)



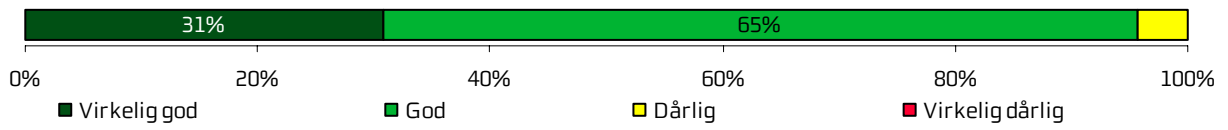
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 91 % | 86 % | 95 % * | 78 % | 88 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | 96 % | 91 % | 98 % * | 85 % | 92 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | | 94 % | 93 % | 96 % | 89 % | 93 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 91 % | - | 97 % * | 87 % | 92 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | | 62 % | - | 87 % * | 54 % | 71 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | | 80 % | 75 % | 96 % * | 77 % | 85 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | | 92 % | 87 % | 97 % * | 84 % | 92 % |

Information

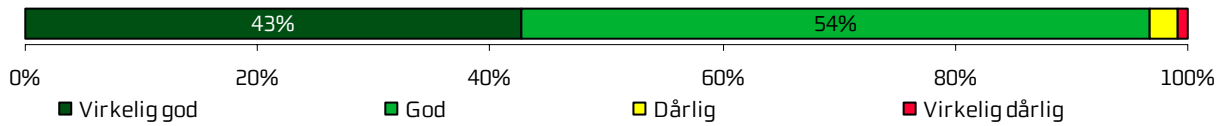
Modtaget skriftlig information (n=183)



Vurdering af skriftlig information (n=117)



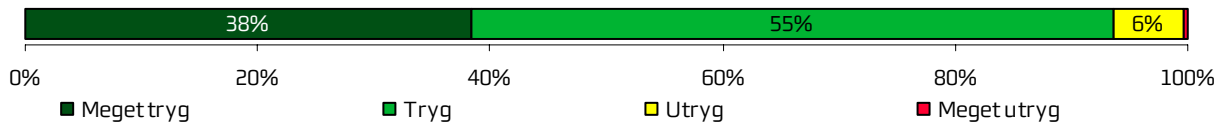
Vurdering af mundtlig information (n=259)



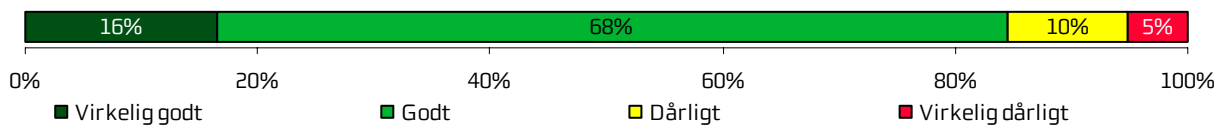
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | | 66 % | - | 79 % * | 61 % | 68 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | | 96 % | 95 % | 99 % | 92 % | 97 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | | 97 % | 95 % | 99 % * | 91 % | 96 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

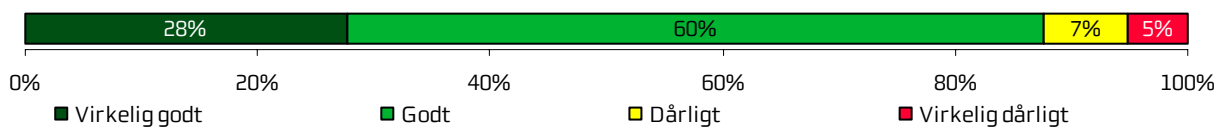
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=261)



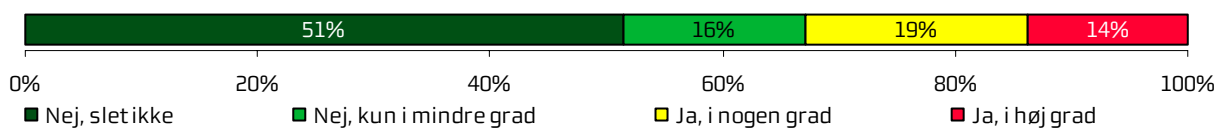
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=45)



Orientering af praktiserende læge (n=115)



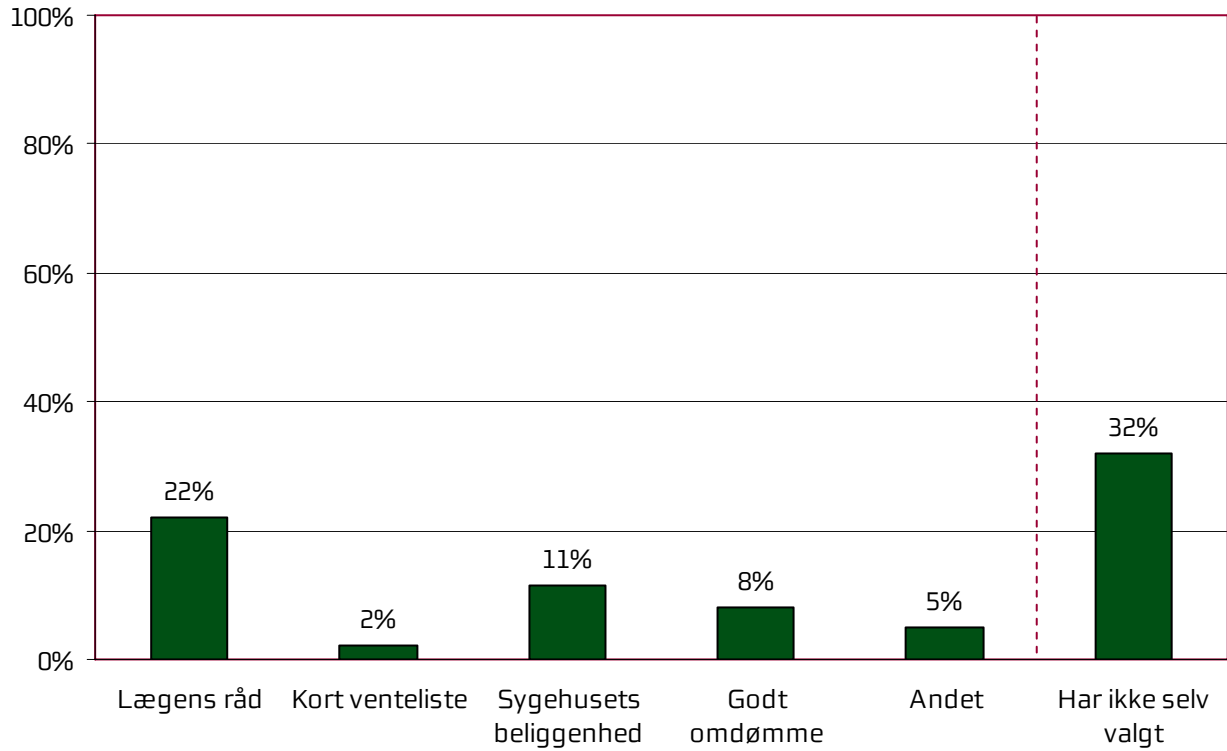
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=210)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afdelinger | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | | 94 % | 93 % | 97 % * | 87 % | 93 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | 85 % | 87 % | 98 % | 77 % | 91 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | 88 % | 73 % | 94 % * | 74 % | 87 % |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | | 67 % | 71 % | 79 % * | 66 % | 73 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

**Spørgeskema om besøg på
<<Ambulatorium>>
på <<Sygehus>>**

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

| | | | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet? | | | | | |
| | | | | | |
| 3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet? | | | | | |
| | | | | | |
| 5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | | Acceptabel | | Uacceptabel | Jeg oplevede ikke ventetid |
| | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | Gå til spørgsmål 8 |
| 6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg) | Ingen ventetid (eller ind før tid) | Under 30 minutter | Mellem 30 og 60 minutter | Over 60 minutter | Det ved jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Det husker jeg ikke |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Løbet.: >>lobnr<<

PERSONALE

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| 9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb) | | Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/> | Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/> | Nej <input type="checkbox"/> | |
| 10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | For meget <input type="checkbox"/> | Passende <input type="checkbox"/> | For lidt <input type="checkbox"/> | |
| 12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | For meget <input type="checkbox"/> | Passende <input type="checkbox"/> | For lidt <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> |
| 13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 16. Levede behandlingen op til dine forventninger? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | Ja <input type="checkbox"/> | | Nej <input type="checkbox"/> | |
| 19. Hvilke(n) fejl oplevede du? | | | | | |
| | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/> | |
| 21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/> |
| 23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | | | | | |
| | | | | | | |

INFORMATION

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| 24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | Ja <input type="checkbox"/> | Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/> | Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/> | Gå til spørgsmål 26 Gå til spørgsmål 26 | |
| 25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/> |
| 26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | |

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 27. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | Meget tryk <input type="checkbox"/> | Tryk <input type="checkbox"/> | Utryk <input type="checkbox"/> | Meget utryk <input type="checkbox"/> | | |
| 28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> |
| 29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 30. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> | |

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

SAMLET INDTRYK

| | | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|-----------------------------------|
| 32. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> | |
| 33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | | |
| 34. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds) | Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/> | Lægens råd <input type="checkbox"/> | Kort venteliste <input type="checkbox"/> | Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/> | Godt omdømme <input type="checkbox"/> | Andet <input type="checkbox"/> |
| 35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt. | | | | | | |

INFORMATIONER OM PATIENTEN

| | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|--|
| 36. Hvem har udfyldt spørgeskemaet? | Patienten <input type="checkbox"/> | Pårørende <input type="checkbox"/> |
| 37. Hvad er dit modersmål? | Dansk <input type="checkbox"/> | Ikke dansk <input type="checkbox"/> |

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka to uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 64 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

| | Besvaret spørgeskemaer | Udsendte spørgeskemaer |
|---------------------|------------------------|------------------------|
| Alle | 64% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 47% | 48% |
| Kvinde | 53% | 52% |
| Aldersgruppe | | |
| 0-19 år | 2% | 3% |
| 20-39 år | 14% | 18% |
| 40-59 år | 28% | 32% |
| 60-79 år | 52% | 43% |
| 80- år | 4% | 4% |

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

| Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed) |
|---|
| " Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ² |
| " Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt" |
| " Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig" |
| "For meget", " Passende ", "For lidt" |
| " Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej" |
| " Acceptabel ", "Uacceptabel" |
| " Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk" |
| " Ja ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det" |
| " Nej ", "Ja" |

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

| Antal afdelinger | Sammenligningsgrundlag |
|------------------------------|---|
| Mere end ni afdelinger | De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger |
| Mellem seks og ni afdelinger | De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger |
| Mellem tre og fem afdelinger | Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger |
| Mindre end tre afdelinger | Ingen sammenligning |

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

| | Antal patienter | | Procent | |
|------------------------------------|-----------------|-----|---------|------|
| | | n | | % |
| Alle | | 268 | | 100% |
| Køn | | | | |
| Mand | | 127 | | 47% |
| Kvinde | | 141 | | 53% |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | | 6 | | 2% |
| 20-39 år | | 38 | | 14% |
| 40-59 år | | 74 | | 28% |
| 60-79 år | | 139 | | 52% |
| 80- år | | 11 | | 4% |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | | 247 | | 95% |
| Pårørende | | 12 | | 5% |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | | 241 | | 92% |
| Ikke dansk | | 20 | | 8% |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | | 41 | | 15% |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | | 97 | | 36% |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | | 59 | | 22% |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | | 26 | | 10% |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | | 45 | | 17% |

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 37 | 59 | 2 | 2 | 241 | 12 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 38 | 59 | 1 | 3 | 116 | 6 |
| Kvinde | 36 | 60 | 3 | 1 | 125 | 6 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 42 | 58 | 0 | 0 | 5 | 1 |
| 20-39 år | 25 | 65 | 7 | 3 | 36 | 0 |
| 40-59 år | 35 | 60 | 2 | 3 | 71 | 2 |
| 60-79 år | 39 | 58 | 1 | 1 | 122 | 7 |
| 80- år | 68 | 32 | 0 | 0 | 7 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 37 | 59 | 2 | 2 | 224 | 11 |
| Pårørende | 25 | 75 | 0 | 0 | 11 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 38 | 58 | 2 | 2 | 218 | 12 |
| Ikke dansk | 33 | 61 | 0 | 6 | 19 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 33 | 60 | 5 | 3 | 40 | 0 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 34 | 62 | 1 | 2 | 87 | 3 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 39 | 59 | 0 | 2 | 51 | 4 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 65 | 35 | 0 | 0 | 23 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 25 | 68 | 8 | 0 | 40 | 4 |

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 40 | 58 | 2 | 0 | 260 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 46 | 52 | 3 | 0 | 124 |
| Kvinde | 34 | 64 | 2 | 0 | 136 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 63 | 37 | 0 | 0 | 6 |
| 20-39 år | 32 | 64 | 3 | 0 | 37 |
| 40-59 år | 39 | 58 | 3 | 0 | 73 |
| 60-79 år | 40 | 58 | 2 | 0 | 135 |
| 80- år | 56 | 44 | 0 | 0 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 39 | 59 | 2 | 0 | 242 |
| Pårørende | 50 | 50 | 0 | 0 | 12 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 41 | 58 | 2 | 0 | 236 |
| Ikke dansk | 35 | 60 | 6 | 0 | 20 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 34 | 63 | 2 | 0 | 41 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 40 | 58 | 2 | 0 | 93 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 38 | 59 | 3 | 0 | 58 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 71 | 29 | 0 | 0 | 24 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 30 | 70 | 0 | 0 | 44 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|---------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 34 | 59 | 6 | 1 | 241 | 22 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 37 | 58 | 5 | 0 | 120 | 6 |
| Kvinde | 32 | 60 | 7 | 2 | 121 | 16 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 47 | 53 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| 20-39 år | 23 | 63 | 10 | 4 | 31 | 5 |
| 40-59 år | 35 | 53 | 10 | 2 | 67 | 7 |
| 60-79 år | 35 | 61 | 3 | 0 | 127 | 9 |
| 80- år | 38 | 57 | 5 | 0 | 10 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 32 | 60 | 6 | 1 | 222 | 21 |
| Pårørende | 49 | 46 | 4 | 0 | 12 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 33 | 59 | 6 | 1 | 218 | 19 |
| Ikke dansk | 37 | 54 | 9 | 0 | 19 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 32 | 56 | 9 | 3 | 34 | 6 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 33 | 61 | 5 | 1 | 85 | 10 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 35 | 62 | 4 | 0 | 55 | 2 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 56 | 36 | 8 | 0 | 25 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 19 | 67 | 12 | 2 | 42 | 3 |

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 46 | 52 | 2 | 0 | 265 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 50 | 50 | 0 | 0 | 127 |
| Kvinde | 43 | 54 | 3 | 0 | 138 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 82 | 0 | 18 | 0 | 6 |
| 20-39 år | 35 | 61 | 3 | 0 | 37 |
| 40-59 år | 38 | 62 | 0 | 0 | 74 |
| 60-79 år | 53 | 46 | 1 | 0 | 137 |
| 80- år | 45 | 55 | 0 | 0 | 11 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 46 | 52 | 2 | 0 | 245 |
| Pårørende | 54 | 46 | 0 | 0 | 12 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 47 | 51 | 2 | 0 | 239 |
| Ikke dansk | 37 | 63 | 0 | 0 | 20 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 51 | 44 | 5 | 0 | 41 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 44 | 55 | 1 | 0 | 94 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 42 | 58 | 0 | 0 | 59 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 73 | 27 | 0 | 0 | 26 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 33 | 64 | 2 | 0 | 45 |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | | | | |
|--|------------|-------------|-------|----------------------------|
| | Acceptabel | Uacceptabel | Antal | Jeg oplevede ikke ventetid |
| | % | % | n | n |
| Alle | 88 | 12 | 192 | 68 |
| Køn | | | | |
| Mand | 93 | 7 | 90 | 35 |
| Kvinde | 84 | 16 | 102 | 33 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 79 | 21 | 5 | 1 |
| 20-39 år | 87 | 13 | 31 | 5 |
| 40-59 år | 88 | 12 | 53 | 20 |
| 60-79 år | 88 | 12 | 93 | 42 |
| 80- år | 95 | 5 | 10 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 88 | 12 | 176 | 64 |
| Pårørende | 94 | 6 | 9 | 3 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 89 | 11 | 171 | 63 |
| Ikke dansk | 74 | 26 | 16 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 83 | 17 | 30 | 11 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 89 | 11 | 74 | 19 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 91 | 9 | 46 | 12 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 100 | 0 | 5 | 20 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 81 | 19 | 37 | 6 |

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | | | | | | |
|---|------------------------------------|-------------------|--------------------------|------------------|-------|------------------|
| | Ingen ventetid (eller ind før tid) | Under 30 minutter | Mellem 30 og 60 minutter | Over 60 minutter | Antal | Det ved jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 38 | 41 | 16 | 5 | 247 | 7 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 41 | 41 | 13 | 4 | 123 | 2 |
| Kvinde | 34 | 42 | 19 | 5 | 124 | 5 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 13 | 69 | 18 | 0 | 6 | 0 |
| 20-39 år | 20 | 56 | 16 | 8 | 33 | 2 |
| 40-59 år | 35 | 46 | 13 | 5 | 70 | 3 |
| 60-79 år | 47 | 32 | 17 | 5 | 129 | 2 |
| 80-år | 12 | 59 | 29 | 0 | 9 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 38 | 41 | 15 | 5 | 229 | 5 |
| Pårørende | 33 | 41 | 21 | 5 | 11 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 38 | 41 | 16 | 5 | 224 | 5 |
| Ikke dansk | 39 | 35 | 17 | 9 | 18 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 37 | 41 | 17 | 5 | 41 | 0 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 30 | 49 | 15 | 6 | 87 | 4 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 36 | 40 | 21 | 4 | 53 | 2 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 100 | 0 | 0 | 0 | 24 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 19 | 50 | 21 | 10 | 42 | 0 |

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|---------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 12 | 35 | 18 | 35 | 145 | 20 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 11 | 47 | 19 | 23 | 70 | 6 |
| Kvinde | 14 | 24 | 17 | 45 | 75 | 14 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 1 |
| 20-39 år | 16 | 15 | 23 | 46 | 28 | 1 |
| 40-59 år | 10 | 28 | 24 | 38 | 43 | 5 |
| 60-79 år | 12 | 50 | 10 | 27 | 66 | 9 |
| 80- år | - | - | - | - | 4 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 12 | 34 | 19 | 36 | 134 | 17 |
| Pårørende | 31 | 54 | 15 | 0 | 7 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 12 | 34 | 20 | 34 | 131 | 17 |
| Ikke dansk | 21 | 46 | 0 | 33 | 11 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 0 | 17 | 25 | 58 | 24 | 2 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 19 | 41 | 15 | 25 | 59 | 7 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 13 | 37 | 20 | 30 | 30 | 7 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | - | - | - | - | 0 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 6 | 44 | 13 | 38 | 32 | 3 |

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|---------------------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Det husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 9 | 73 | 14 | 4 | 251 | 8 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 8 | 75 | 14 | 2 | 123 | 1 |
| Kvinde | 9 | 71 | 14 | 6 | 128 | 7 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 20 | 36 | 22 | 22 | 5 | 1 |
| 20-39 år | 7 | 69 | 17 | 8 | 33 | 1 |
| 40-59 år | 6 | 70 | 20 | 4 | 71 | 1 |
| 60-79 år | 10 | 77 | 10 | 3 | 132 | 5 |
| 80- år | 10 | 79 | 11 | 0 | 10 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 8 | 73 | 15 | 5 | 233 | 6 |
| Pårørende | 10 | 80 | 10 | 0 | 11 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 7 | 73 | 15 | 5 | 228 | 6 |
| Ikke dansk | 23 | 70 | 7 | 0 | 18 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 5 | 51 | 33 | 10 | 39 | 0 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 11 | 78 | 8 | 3 | 91 | 3 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 7 | 84 | 9 | 0 | 55 | 3 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 13 | 63 | 13 | 13 | 24 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 5 | 79 | 17 | 0 | 42 | 1 |

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg) | | | | |
|---|----------------------|---------------------------|-----|-------|
| | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 59 | 24 | 17 | 189 |
| Køn | | | | |
| Mand | 60 | 26 | 14 | 88 |
| Kvinde | 58 | 22 | 20 | 101 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 39 | 21 | 40 | 5 |
| 20-39 år | 42 | 31 | 28 | 28 |
| 40-59 år | 63 | 23 | 14 | 51 |
| 60-79 år | 63 | 23 | 14 | 100 |
| 80- år | 66 | 10 | 23 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 59 | 23 | 18 | 176 |
| Pårørende | 68 | 32 | 0 | 8 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 59 | 23 | 17 | 171 |
| Ikke dansk | 56 | 34 | 10 | 13 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 30 | 36 | 33 | 33 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 75 | 13 | 12 | 67 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 54 | 31 | 15 | 39 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 84 | 16 | 0 | 19 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 45 | 32 | 23 | 31 |

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | | | | |
|---|----------------------|---------------------------|-----|-------|
| | Ja, én kontaktperson | Ja, flere kontaktpersoner | Nej | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 61 | 24 | 15 | 119 |
| Køn | | | | |
| Mand | 58 | 28 | 13 | 58 |
| Kvinde | 63 | 20 | 17 | 61 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | 4 |
| 20-39 år | 45 | 29 | 27 | 20 |
| 40-59 år | 65 | 20 | 14 | 35 |
| 60-79 år | 64 | 25 | 11 | 59 |
| 80- år | - | - | - | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 61 | 23 | 17 | 110 |
| Pårørende | 68 | 32 | 0 | 5 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 63 | 22 | 15 | 107 |
| Ikke dansk | 47 | 41 | 13 | 9 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 31 | 34 | 34 | 32 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 80 | 13 | 7 | 46 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 60 | 33 | 7 | 15 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 81 | 19 | 0 | 16 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 30 | 40 | 30 | 10 |

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 38 | 54 | 6 | 2 | 237 | 28 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 34 | 60 | 5 | 2 | 121 | 4 |
| Kvinde | 42 | 47 | 8 | 3 | 116 | 24 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 20 | 36 | 44 | 0 | 5 | 1 |
| 20-39 år | 31 | 49 | 12 | 8 | 31 | 7 |
| 40-59 år | 38 | 58 | 2 | 3 | 70 | 4 |
| 60-79 år | 39 | 54 | 6 | 1 | 124 | 13 |
| 80- år | 58 | 42 | 0 | 0 | 7 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 37 | 54 | 6 | 3 | 220 | 26 |
| Pårørende | 31 | 59 | 10 | 0 | 11 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 37 | 54 | 7 | 2 | 216 | 24 |
| Ikke dansk | 47 | 46 | 0 | 7 | 18 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 34 | 47 | 13 | 5 | 38 | 3 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 39 | 53 | 5 | 4 | 83 | 12 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 37 | 57 | 6 | 0 | 49 | 9 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 60 | 40 | 0 | 0 | 25 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 19 | 76 | 5 | 0 | 42 | 3 |

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | | | |
|---|-----------|----------|----------|-------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal |
| | % | % | % | n |
| Alle | 1 | 94 | 5 | 258 |
| Køn | | | | |
| Mand | 1 | 96 | 3 | 124 |
| Kvinde | 0 | 93 | 7 | 134 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 0 | 100 | 0 | 6 |
| 20-39 år | 3 | 86 | 10 | 35 |
| 40-59 år | 0 | 97 | 3 | 72 |
| 60-79 år | 0 | 95 | 5 | 135 |
| 80- år | 5 | 83 | 12 | 10 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 1 | 94 | 6 | 241 |
| Pårørende | 0 | 100 | 0 | 11 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 0 | 94 | 5 | 236 |
| Ikke dansk | 6 | 87 | 6 | 18 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 0 | 95 | 5 | 39 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 1 | 94 | 5 | 95 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 0 | 93 | 7 | 56 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 0 | 100 | 0 | 25 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 2 | 91 | 7 | 43 |

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | | | | | |
|--|-----------|----------|----------|-------|----------------------|
| | For meget | Passende | For lidt | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | n | n |
| Alle | 1 | 89 | 10 | 121 | 140 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 0 | 90 | 10 | 61 | 65 |
| Kvinde | 2 | 89 | 10 | 60 | 75 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 0 | 100 | 0 | 5 | 1 |
| 20-39 år | 0 | 100 | 0 | 8 | 28 |
| 40-59 år | 0 | 85 | 15 | 29 | 44 |
| 60-79 år | 1 | 89 | 9 | 71 | 65 |
| 80- år | 0 | 86 | 14 | 8 | 2 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 0 | 90 | 10 | 107 | 136 |
| Pårørende | 11 | 89 | 0 | 10 | 2 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 0 | 91 | 9 | 106 | 133 |
| Ikke dansk | 8 | 76 | 16 | 14 | 4 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 0 | 91 | 9 | 11 | 30 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 0 | 86 | 14 | 50 | 44 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 3 | 92 | 5 | 37 | 20 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 0 | 100 | 0 | 8 | 17 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 0 | 87 | 13 | 15 | 29 |

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 68 | 29 | 3 | 0 | 247 | 17 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 72 | 24 | 3 | 1 | 121 | 4 |
| Kvinde | 64 | 33 | 4 | 0 | 126 | 13 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 82 | 18 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| 20-39 år | 74 | 22 | 4 | 0 | 33 | 4 |
| 40-59 år | 71 | 25 | 4 | 0 | 71 | 3 |
| 60-79 år | 63 | 33 | 3 | 1 | 127 | 9 |
| 80- år | 77 | 23 | 0 | 0 | 10 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 68 | 29 | 3 | 0 | 230 | 16 |
| Pårørende | 59 | 41 | 0 | 0 | 11 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 68 | 28 | 3 | 0 | 225 | 15 |
| Ikke dansk | 60 | 34 | 6 | 0 | 18 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 67 | 31 | 3 | 0 | 39 | 2 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 68 | 27 | 4 | 0 | 92 | 4 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 58 | 38 | 2 | 2 | 53 | 4 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 88 | 8 | 4 | 0 | 24 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 72 | 26 | 3 | 0 | 39 | 6 |

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 79 | 19 | 1 | 1 | 252 | 12 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 83 | 14 | 2 | 1 | 121 | 4 |
| Kvinde | 75 | 23 | 1 | 1 | 131 | 8 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 63 | 18 | 18 | 0 | 6 | 0 |
| 20-39 år | 61 | 36 | 0 | 3 | 37 | 0 |
| 40-59 år | 81 | 16 | 2 | 2 | 69 | 5 |
| 60-79 år | 83 | 16 | 1 | 0 | 130 | 7 |
| 80- år | 89 | 11 | 0 | 0 | 10 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 79 | 19 | 1 | 1 | 234 | 12 |
| Pårørende | 82 | 9 | 9 | 0 | 12 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 79 | 19 | 1 | 1 | 228 | 12 |
| Ikke dansk | 78 | 17 | 0 | 6 | 20 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 66 | 29 | 2 | 2 | 41 | 0 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 81 | 17 | 1 | 1 | 89 | 6 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 80 | 19 | 2 | 0 | 54 | 4 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 96 | 4 | 0 | 0 | 25 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 79 | 21 | 0 | 0 | 43 | 2 |

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 54 | 38 | 5 | 3 | 261 | 4 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 56 | 37 | 5 | 2 | 124 | 2 |
| Kvinde | 52 | 38 | 6 | 5 | 137 | 2 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 65 | 35 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| 20-39 år | 59 | 31 | 7 | 3 | 36 | 1 |
| 40-59 år | 49 | 44 | 4 | 4 | 73 | 1 |
| 60-79 år | 57 | 35 | 6 | 2 | 135 | 2 |
| 80- år | 24 | 55 | 10 | 10 | 11 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 53 | 38 | 5 | 3 | 243 | 4 |
| Pårørende | 59 | 28 | 9 | 4 | 12 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 53 | 39 | 5 | 3 | 237 | 4 |
| Ikke dansk | 61 | 29 | 8 | 3 | 20 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 53 | 33 | 10 | 5 | 40 | 1 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 55 | 41 | 3 | 1 | 95 | 1 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 49 | 37 | 7 | 7 | 57 | 1 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 72 | 28 | 0 | 0 | 25 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 45 | 45 | 7 | 2 | 44 | 1 |

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 64 | 32 | 3 | 1 | 243 | 18 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 65 | 31 | 4 | 1 | 116 | 7 |
| Kvinde | 63 | 34 | 2 | 2 | 127 | 11 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 79 | 21 | 0 | 0 | 5 | 1 |
| 20-39 år | 57 | 43 | 0 | 0 | 35 | 2 |
| 40-59 år | 66 | 29 | 5 | 0 | 65 | 6 |
| 60-79 år | 64 | 31 | 3 | 2 | 130 | 6 |
| 80- år | 64 | 36 | 0 | 0 | 8 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 63 | 34 | 2 | 1 | 225 | 18 |
| Pårørende | 73 | 18 | 9 | 0 | 12 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 65 | 31 | 3 | 1 | 219 | 18 |
| Ikke dansk | 55 | 39 | 6 | 0 | 20 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 62 | 38 | 0 | 0 | 39 | 2 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 61 | 34 | 4 | 0 | 90 | 4 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 60 | 32 | 4 | 4 | 50 | 7 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 83 | 17 | 0 | 0 | 23 | 2 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 73 | 22 | 0 | 5 | 41 | 3 |

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 54 | 41 | 4 | 1 | 235 | 25 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 50 | 45 | 5 | 0 | 116 | 8 |
| Kvinde | 57 | 36 | 4 | 2 | 119 | 17 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 58 | 42 | 0 | 0 | 5 | 0 |
| 20-39 år | 45 | 50 | 0 | 5 | 32 | 5 |
| 40-59 år | 54 | 42 | 3 | 0 | 67 | 7 |
| 60-79 år | 57 | 36 | 7 | 0 | 121 | 13 |
| 80- år | 43 | 46 | 0 | 11 | 10 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 53 | 42 | 4 | 1 | 219 | 24 |
| Pårørende | 51 | 38 | 11 | 0 | 10 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 54 | 41 | 4 | 1 | 214 | 22 |
| Ikke dansk | 43 | 50 | 7 | 0 | 17 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 44 | 51 | 3 | 3 | 39 | 2 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 56 | 40 | 4 | 0 | 85 | 10 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 42 | 48 | 8 | 2 | 50 | 6 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 91 | 9 | 0 | 0 | 23 | 1 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 61 | 29 | 8 | 3 | 38 | 6 |

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | |
|---|-----|----|-------|
| | Nej | Ja | Antal |
| | % | % | n |
| Alle | 91 | 9 | 262 |
| Køn | | | |
| Mand | 93 | 7 | 125 |
| Kvinde | 90 | 10 | 137 |
| Aldersgruppe | | | |
| 0-19 år | 83 | 17 | 6 |
| 20-39 år | 92 | 8 | 37 |
| 40-59 år | 90 | 10 | 73 |
| 60-79 år | 92 | 8 | 136 |
| 80- år | 100 | 0 | 10 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 92 | 8 | 244 |
| Pårørende | 81 | 19 | 12 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 91 | 9 | 238 |
| Ikke dansk | 94 | 6 | 20 |
| Afsnitsnavn | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 93 | 7 | 41 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 89 | 11 | 93 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 91 | 9 | 58 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 100 | 0 | 25 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 91 | 9 | 45 |

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 2 | 60 | 27 | 10 | 20 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 5 | 36 | 36 | 23 | 9 | 0 |
| Kvinde | 0 | 80 | 20 | 0 | 11 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 1 | 0 |
| 20-39 år | - | - | - | - | 3 | 0 |
| 40-59 år | 0 | 67 | 33 | 0 | 6 | 1 |
| 60-79 år | 5 | 51 | 22 | 22 | 10 | 0 |
| 80- år | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 3 | 61 | 31 | 6 | 18 | 1 |
| Pårørende | - | - | - | - | 2 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 3 | 57 | 29 | 11 | 19 | 1 |
| Ikke dansk | - | - | - | - | 1 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | - | - | - | - | 3 | 0 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 0 | 67 | 33 | 0 | 9 | 1 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 0 | 40 | 20 | 40 | 5 | 0 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | - | - | - | - | 3 | 0 |

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | | | | | | |
|--|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|--------------------------|
| | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 47 | 33 | 16 | 4 | 245 | 14 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 53 | 31 | 14 | 2 | 118 | 5 |
| Kvinde | 41 | 35 | 19 | 5 | 127 | 9 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 48 | 34 | 18 | 0 | 6 | 0 |
| 20-39 år | 45 | 26 | 25 | 5 | 37 | 0 |
| 40-59 år | 44 | 42 | 11 | 3 | 70 | 3 |
| 60-79 år | 49 | 31 | 17 | 4 | 125 | 7 |
| 80- år | 62 | 15 | 23 | 0 | 7 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 48 | 32 | 16 | 4 | 229 | 13 |
| Pårørende | 31 | 57 | 11 | 0 | 10 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 47 | 33 | 17 | 4 | 222 | 13 |
| Ikke dansk | 57 | 31 | 12 | 0 | 19 | 1 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 43 | 35 | 20 | 3 | 40 | 0 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 44 | 39 | 12 | 4 | 89 | 4 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 46 | 30 | 22 | 2 | 50 | 7 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 84 | 16 | 0 | 0 | 25 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 37 | 22 | 32 | 10 | 41 | 3 |

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 28 | 64 | 6 | 3 | 170 | 41 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 24 | 71 | 2 | 2 | 88 | 12 |
| Kvinde | 31 | 57 | 9 | 3 | 82 | 29 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 1 |
| 20-39 år | 22 | 63 | 10 | 5 | 24 | 8 |
| 40-59 år | 32 | 59 | 4 | 4 | 51 | 9 |
| 60-79 år | 24 | 70 | 4 | 1 | 85 | 22 |
| 80- år | 50 | 50 | 0 | 0 | 6 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 28 | 65 | 5 | 2 | 157 | 39 |
| Pårørende | 27 | 60 | 0 | 13 | 8 | 1 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 28 | 63 | 5 | 3 | 155 | 36 |
| Ikke dansk | 25 | 67 | 8 | 0 | 14 | 2 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 19 | 67 | 11 | 4 | 27 | 7 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 34 | 60 | 3 | 3 | 65 | 11 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 32 | 58 | 8 | 3 | 38 | 5 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 13 | 87 | 0 | 0 | 15 | 6 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 20 | 76 | 4 | 0 | 25 | 12 |

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | | | | |
|--|----|-------------------------------|-------|-----------------------------------|
| | Ja | Nej, jeg fik ikke tilbudt det | Antal | Nej, jeg havde ikke behov for det |
| | % | % | n | n |
| Alle | 66 | 34 | 183 | 69 |
| Køn | | | | |
| Mand | 71 | 29 | 86 | 37 |
| Kvinde | 61 | 39 | 97 | 32 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | - | - | 4 | 2 |
| 20-39 år | 86 | 14 | 28 | 9 |
| 40-59 år | 65 | 35 | 49 | 22 |
| 60-79 år | 58 | 42 | 94 | 36 |
| 80- år | 71 | 29 | 8 | 0 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 66 | 34 | 166 | 68 |
| Pårørende | 54 | 46 | 12 | 0 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 65 | 35 | 163 | 65 |
| Ikke dansk | 67 | 33 | 17 | 3 |
| Afsnitsnavn | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 79 | 21 | 24 | 17 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 68 | 32 | 69 | 19 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 48 | 52 | 44 | 10 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 89 | 11 | 19 | 6 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 59 | 41 | 27 | 17 |

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|--------------------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal | Jeg læste den ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 31 | 65 | 4 | 0 | 117 | 1 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 19 | 76 | 6 | 0 | 59 | 0 |
| Kvinde | 44 | 54 | 3 | 0 | 58 | 1 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 4 | 0 |
| 20-39 år | 16 | 72 | 12 | 0 | 23 | 0 |
| 40-59 år | 30 | 67 | 3 | 0 | 31 | 0 |
| 60-79 år | 34 | 64 | 2 | 0 | 54 | 0 |
| 80- år | 88 | 12 | 0 | 0 | 5 | 1 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 31 | 65 | 5 | 0 | 107 | 1 |
| Pårørende | 18 | 82 | 0 | 0 | 6 | 0 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 31 | 67 | 3 | 0 | 103 | 1 |
| Ikke dansk | 39 | 42 | 20 | 0 | 11 | 0 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 16 | 79 | 5 | 0 | 19 | 0 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 32 | 62 | 6 | 0 | 47 | 0 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 32 | 68 | 0 | 0 | 19 | 1 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 50 | 50 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 31 | 63 | 6 | 0 | 16 | 0 |

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 43 | 54 | 2 | 1 | 259 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 41 | 57 | 2 | 1 | 126 |
| Kvinde | 45 | 51 | 3 | 1 | 133 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 34 | 66 | 0 | 0 | 6 |
| 20-39 år | 47 | 46 | 4 | 4 | 36 |
| 40-59 år | 43 | 54 | 3 | 0 | 72 |
| 60-79 år | 41 | 56 | 2 | 1 | 135 |
| 80- år | 49 | 51 | 0 | 0 | 10 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 43 | 53 | 3 | 1 | 241 |
| Pårørende | 23 | 77 | 0 | 0 | 12 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 43 | 54 | 2 | 1 | 235 |
| Ikke dansk | 41 | 53 | 6 | 0 | 20 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 48 | 48 | 3 | 3 | 40 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 38 | 59 | 3 | 0 | 93 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 41 | 55 | 2 | 2 | 56 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 68 | 32 | 0 | 0 | 25 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 36 | 62 | 2 | 0 | 45 |

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | | | | | |
|--|------------|------|-------|-------------|-------|
| | Meget tryk | Tryk | Utryk | Meget utryk | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 38 | 55 | 6 | 0 | 261 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 38 | 60 | 2 | 1 | 125 |
| Kvinde | 39 | 51 | 10 | 0 | 136 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 47 | 53 | 0 | 0 | 6 |
| 20-39 år | 40 | 48 | 12 | 0 | 36 |
| 40-59 år | 44 | 53 | 3 | 0 | 73 |
| 60-79 år | 34 | 59 | 6 | 1 | 137 |
| 80- år | 37 | 51 | 13 | 0 | 9 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 39 | 55 | 6 | 0 | 243 |
| Pårørende | 31 | 51 | 18 | 0 | 12 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 39 | 55 | 6 | 0 | 237 |
| Ikke dansk | 26 | 62 | 12 | 0 | 20 |
| Afsnitsnavn | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 49 | 44 | 7 | 0 | 41 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 35 | 62 | 3 | 0 | 92 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 28 | 59 | 12 | 2 | 58 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 68 | 32 | 0 | 0 | 25 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 33 | 62 | 4 | 0 | 45 |

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|----------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | % | n | n | n |
| Alle | 16 | 68 | 10 | 5 | 45 | 11 | 200 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 11 | 79 | 5 | 5 | 21 | 6 | 95 |
| Kvinde | 22 | 58 | 15 | 5 | 24 | 5 | 105 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 2 | 0 | 4 |
| 20-39 år | 23 | 77 | 0 | 0 | 8 | 0 | 29 |
| 40-59 år | 13 | 75 | 13 | 0 | 9 | 4 | 59 |
| 60-79 år | 15 | 62 | 14 | 10 | 24 | 5 | 102 |
| 80- år | - | - | - | - | 2 | 2 | 6 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 17 | 64 | 13 | 6 | 36 | 11 | 191 |
| Pårørende | 7 | 93 | 0 | 0 | 8 | 0 | 4 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 12 | 67 | 14 | 7 | 32 | 9 | 191 |
| Ikke dansk | 25 | 75 | 0 | 0 | 12 | 2 | 6 |
| Afsnitsnavn | | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | - | - | - | - | 2 | 0 | 39 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 11 | 68 | 16 | 5 | 19 | 5 | 66 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 8 | 83 | 0 | 8 | 12 | 5 | 41 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | - | - | - | - | 0 | 1 | 21 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 42 | 42 | 17 | 0 | 12 | 0 | 33 |

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 28 | 60 | 7 | 5 | 115 | 145 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 22 | 65 | 8 | 4 | 55 | 69 |
| Kvinde | 33 | 55 | 6 | 6 | 60 | 76 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 2 | 3 |
| 20-39 år | 14 | 53 | 7 | 26 | 18 | 19 |
| 40-59 år | 33 | 60 | 7 | 0 | 29 | 45 |
| 60-79 år | 27 | 63 | 8 | 2 | 61 | 73 |
| 80- år | 78 | 22 | 0 | 0 | 5 | 5 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 25 | 61 | 8 | 6 | 104 | 139 |
| Pårørende | 38 | 62 | 0 | 0 | 7 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 30 | 56 | 8 | 6 | 101 | 136 |
| Ikke dansk | 13 | 87 | 0 | 0 | 13 | 6 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 35 | 35 | 12 | 18 | 17 | 24 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 22 | 67 | 7 | 4 | 46 | 46 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 28 | 66 | 7 | 0 | 29 | 29 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | - | - | - | - | 4 | 20 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 37 | 58 | 5 | 0 | 19 | 26 |

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | | | | | | |
|---|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|----------------------|
| | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 51 | 16 | 19 | 14 | 210 | 54 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 45 | 18 | 24 | 13 | 105 | 21 |
| Kvinde | 58 | 13 | 15 | 14 | 105 | 33 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | - | - | - | - | 3 | 3 |
| 20-39 år | 58 | 10 | 26 | 6 | 26 | 11 |
| 40-59 år | 56 | 14 | 16 | 14 | 63 | 10 |
| 60-79 år | 47 | 17 | 22 | 14 | 110 | 27 |
| 80- år | 40 | 28 | 0 | 32 | 8 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 51 | 15 | 19 | 14 | 197 | 49 |
| Pårørende | 50 | 29 | 15 | 7 | 8 | 4 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 53 | 15 | 20 | 13 | 197 | 44 |
| Ikke dansk | 30 | 34 | 10 | 26 | 12 | 7 |
| Afsnitsnavn | | | | | | |
| Lungemedicinsk Allergiambulatorium | 52 | 14 | 24 | 10 | 29 | 11 |
| Lungemedicinsk Ambulatorium | 49 | 18 | 16 | 17 | 82 | 14 |
| Lungemedicinsk Dagafsnit | 50 | 17 | 26 | 7 | 42 | 16 |
| Lungemedicinsk Forskningsafsnit | 55 | 10 | 15 | 20 | 20 | 5 |
| Øvrige/ikke placeret på afsnit | 65 | 8 | 14 | 14 | 37 | 8 |

Bilag 5: 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. 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.

Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

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

| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk Allergiambulatorium | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1 | Sjældent oplever man så flinke, rare og imødekommende mennesker. Jeg er til behandling hver sjette uge, og glæder mig hver gang. | Virkelig godt |
| 2 | Jeg følte mig godt tilpas på afdelingen i det lange forløb, jeg gik derinde. | Virkelig godt |
| 3 | I disse svære tider for sygehusvæsenet virker det godt, og der er altid tid til at høre på, hvad man har at sige, og man føler ikke den travlhed, der er i virkeligheden. | Godt |
| 5 | Sygeplejerskerne er venlige og imødekommende, hvilket er med til at skabe en positiv stemning. | Godt |
| 6 | I forbindelse med min første undersøgelse for []allergi, hostede jeg rigtig meget. Lægen sendte mig med det samme op til røntgen og blodprøver, og hun så ud fra billederne, at jeg havde en [sygdom]. Derfor blev undersøgelsen aflyst, men jeg kom med det samme i behandling for min [sygdom] via min egen læge. Det var super positivt, at det hele gik så hurtigt. Lægen på LAB ringede op på røntgenafdelingen og der, hvor jeg skulle have taget blodprøver. Ingen ventetid overhovedet. Så stort skulderklap for det!! Anden gang, efter overstået sygdomsforløb, skulle jeg så endelig testes for []allergi. Jeg kom ind uden ventetid, drak [stoffet] og skulle derefter vente i to timer i venteværelset, således at de kunne se, om jeg reagerede. Venteværelset er egentlig ok, men sæt dog lidt kaffe/te/saft/kiks frem!! Har selv været én af dem, der sendte citronmåner til DF. Men jeg kom dog ikke til at "vansmægte" hele formiddagen. En læge på afdelingen kom med en kop kaffe og to skiver franskbrød med ost!!! DET var da en god gerning, som jeg virkelig satte pris på. Jeg aner ikke, hvad han hed, men han fortjener en rose. Tænk dog på, at det bør være ledelsens ansvar, at "nursing" omkring de ventende patienter varetages af andet personale. Jeg kunne jo se, at han havde rigeligt at gøre, men han tog sig alligevel tid til at gøre min to-timersventetid så behagelig som muligt! | Virkelig godt |
| 7 | Jeg kommer der hver [ofte] og bliver altid mødt af flinkt og positivt personale. | Virkelig godt |
| 8 | Jeg vil gerne modtage skriftlig information om min sygdom!!! | Godt |
| 9 | Det ville være godt med et bedre venteværelse, det virker stressende at sidde på gangen, hvor der er aktiv trafik hele tiden og samtidig meget støj fra larmende køleskabskompressor. Har ofte både set og hørt kritik af det, men intet er ændret. | Virkelig godt |
| 10 | En skriftlig beskrivelse af mit undersøgelsesforløb ville hjælpe mig meget, da det kan være svært at huske alt, hvad der er blevet sagt. | Godt |
| 11 | Personalet er meget forvirret og ofte uinformerede, men flinke. Behandlingsgangen var fabriksagtig: patienten på samlebånd, ingen individualitet. Jeg kommer [jævnligt] i ambulatoriet, og det er virkelig gået ned ad bakke for ambulatoriet det sidste halve år: Sygeplejersker mere stressede og arbejdsgangen fabriksagtig og kører på samlebånd. Ventetiden er blevet meget længere, og ambulatoriet er generelt blevet MEGET! mere ukoordineret, forvirret og generelt bare dårligere. | Dårligt |
| 12 | Der burde have været kommunikation mellem de to sygehuse, jeg har brugt. De har slet ikke snak- | Dårligt |

















ket sammen, selvom de kører deres behandlingsforløb vidt forskelligt. Dette har resulteret i en usikker patient - mig! Det ene sygehus har et system, hvor man får et "æggeur", efter man er blevet vaccineret. Tiden bliver sat på en halv time, og så bipper den, når man er færdig. Det syntes jeg, fungerede meget godt, så man ikke skulle stå som patient og kalde på opmærksomhed fra en sygeplejerske, men de kunne høre bippet i stedet. Eller en god blanding af begge, men man havde muligheden for at lade den bippe, så sygeplejerskerne kunne høre én.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 13 | Både sekretærer og sygeplejersker altid søde og imødekommende. Fint informationsniveau med undtagelse af oplysning om ventetid. Eneste hage er, at man næsten hver gang skal man vente i 20-30 min (nogle gange længere), hvilket kan være lidt irriterende og upraktisk i forhold til resten af dagens gøremål. | Godt |
| ✎ | 14 | Venteværelset skal forbedres, det skal ikke være en gang, hvor personale render igennem hele tiden, især fordi vi, når vi vaccineres, skal bruge mere tid en normalt derude. Sygeplejerskerne virker meget kompetente og garvede. | Godt |
| ✎ | 15 | Sygeplejerskerne er dygtige og gode til at informere og hjælpe. Rart at komme der. | Virkelig godt |
| ✎ | 17 | [] . Efter yderligere 9 år som patient er min mening om lungeklinikken i Århus uændret: MEGET POSITIV! | Virkelig godt |
| ✎ | 19 | Venligt personale - både sygeplejersker, læger og sekretærer, der er fleksible. Kunne ønske sig f.eks. nogle senere eftermiddagstider, så det ikke behøver gå ud over ens arbejde. | Godt |
| ✎ | 24 | Meget kompetent personale. Venlige og hjælpsomme - smilende og glade - og meget interesserede i deres job - udviser oprigtig interesse i patienten. | Virkelig godt |

| | | |
|--|--|-----------------------|
| | ID Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium | Samlet indtryk |
|--|--|-----------------------|

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 2 | Kommer altid til personale, der smiler og er i godt humør. Det er en stor hjælp, når man er dårlig. TUSIND TAK. | Godt |
| ✎ | 3 | Alle de mennesker, jeg har mødt i lungemedicinsk afdeling, har været venlige og behagelige. | Godt |
| ✎ | 4 | Det var rart, at lægen NN tog initiativ til handling, selv om der ikke kunne gives en egentlig diagnose. | Virkelig godt |
| ✎ | 5 | God information. Kompetente sygeplejersker og læger. Stor følelse af trykthed i forløbet. | Virkelig godt |
| ✎ | 6 | Var meget behjælpelige og smilende. | Godt |
| ✎ | 8 | Jeg er i alt væsentligt meget tilfreds med forløbet. Medarbejderne virkede kompetente og venlige, der er blevet startet behandling, som væsentligt har forbedret min vejrtrækning og kondition, og jeg har fået gode forklaringer på mange af mine helbredsproblemer. | Godt |
| ✎ | 9 | Ja, kontakte andre afdelinger m.h.t. mødetidspunkt. Brug CPR-nummer. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 10 | Jeg synes, at tre måneder nogle gange har været for lang tid i mellem [undersøgelserne]. Ellers er jeg godt tilfreds, de har styr på tingene. | Virkelig godt |



Bilag 5

-  12 []. Jeg er så gammel, at jeg har oplevet, at læger og plejepersonale var nær idealister. De fleste mener jeg. Intet svar
-  14 Århus Sygehus har gjort mig tryk omkring min sygdom og er altid smilende og imødekommende, når jeg kommer ind, hvilket betyder utrolig meget for min hverdag. Godt
-  15 Personalet på ambulatoriet er altid imødekommende samt smilende og venlige. Godt
-  16 Jeg ønsker, det er den samme læge ved hver konsultation. Det gør det hele nemmere og mere trygt for mig. Det er ikke kritik af nogen læge, da alle er flinke og behagelige. Jeg har også påtalt dette til én af lægerne. Jeg føler mig tryk og virkelig godt behandlet af personalet på lungeafdelingen, og det gælder alle fra top til tå. Virkelig godt
-  17 Gerne den samme læge hver gang. Godt
-  18 Jeg møder altid venlige og positive medarbejdere på hospitalet. Godt
-  19 Det er rart, at det er kendte ansigter, når man kommer, og et smilende ansigt. At personalet bruger ens navn ved hilsen, det føles trygt. Ambulatoriet er let overskueligt, ikke for stort. Dejlig rent, dygtige rengøringsfolk. Intet svar
-  20 Skiftende læger ved hver undersøgelse. Ville være rart med den samme læge hele tiden. Nogle læger er gode til at lytte, andre er som at tale til en dør. Godt
-  21 Personalet har hånd om os, straks og følger op om os i den tid, der går med de ting, vi nu skal igennem. Tak :) Virkelig godt
-  25 Jeg har været meget glad og tryk ved mine besøg i Århus bortset fra én gang, da vedkommende læge gav udtryk for andre synspunkter vedrørende behandlingen end de tidligere læger. Jeg kan naturligvis ikke vurdere synspunktet, men det var meget frustrerende, og det vil nok føre for vidt her at beskrive konsekvenserne. Intet svar
-  27 Et venteværelse der ikke er så langt fra kaffe/brød! Virkelig godt
-  29 Alle i ambulatoriet var søde og rare, selvom de havde meget travlt, tager de hensyn til mine særheder, så jeg har kun roser til dem. Virkelig godt
-  31 Det kniber med at sende mig en udskrift af blodprøver og andre undersøgelser, som jeg ellers bliver lovet hver gang. En henvisning til afdeling NN blev afsendt prompte, og jeg blev indkaldt allerede ugen efter. Godt
-  33 Jeg ville føle mig mere tryk ved, at jeg snakkede med den samme læge under mine konsultationer, i stedet for at snakke med en ny læge hver gang. Godt
-  34 Sørge for at relevante undersøgelser var foretaget inden den egentlige, fx blodprøver og EKG. Nedsætte ventetiden. Renovere den kælder, som man sidder og venter i. Den lignede en bunker. Personalet var meget opmærksomme på den lange ventetid, og gjorde hvad de kunne. Dejlig forklarende læge. Godt
-  36 Jeg er særdeles tilfreds med ambulatoriet og læger og personale. Virkelig godt

| | | |
|--|--|--------------------------|
| ✎ | 37 Alt i alt er jeg yderst tilfreds med ambulatoriets behandling af mig. Men jeg har svært ved at forstå, at afdelingen udover at lukke i lange ferieperioder nu også sender sengeliggende patienter hjem allerede torsdag, samtidig med at antallet af patienter stiger, hvilket medfører at ventetiden stiger i hele systemet. Dette sker samtidig med, at behandling af andre sygdomme opgraderes og ligefrem indgår i finanslovsforhandlingerne! | Godt |
| ✎ | 38 KOORDINERING er en god ting. | Godt |
| ✎ | 39 Jeg synes, at personalet skal fortsætte den klare medmenneskelige og dog professionelle linje. De får os patienter til at føle os som individer og ikke kun som statistikker og journaler. | Virkelig godt |
| ✎ | 40 Anden gang talte jeg med læge NN, som gav en god forklaring. | Godt |
| ID Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit | | Samlet indtryk |
| ✎ | 2 Alt virkede perfekt. | |
| ✎ | 3 Var utryk efter samtale med læge indtil scanning og resultat heraf. Der blev snakket for meget om behandling efter hvert tænkelige resultat, var lig med cancer. Gudskelov var det IKKE cancer. | Virkelig godt |
| ✎ | 4 Jeg synes, ventetiden fra tidspunktet man skal møde, til man bliver hentet, er alt, alt for lang. Dårligt venterum, dårlig udluftning og alt for mange patienter, sidder som "perler" på en snor. Synes, det er dårlig behandling, jeg bliver kaldt til lægesamtale, venter over en time, og så er det en sygeplejerske, der skal foretage samtalen, ingen forklaring hvorfor. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 5 Det kan være svært at finde rundt - bedre information om "hvor og hvordan" vil være godt. Det kræver et godt helbred at gå rundt for at finde vej. | Godt |
| ✎ | 6 Jeg har fået at vide, at jeg muligvis har en kræftlidelse. På trods af det, har jeg først fået tid [til vinter] Jeg forventer hurtigere behandlingstider, især med sygdom som denne. Det skal være akut! | Godt |
| ✎ | 8 Jeg synes, man bør overveje, at lade en fra personalet følge en dement patient rundt til de delundersøgelser, der foretages på de øvrige afdelinger (ex. blodprøve i anden afdeling, MR Scanning i anden afdeling osv.), idet det ikke er rimeligt, at man som pårørende til en dement skal varetage denne opgave. Jeg kan sagtens forestille mig at medfølgende pårørende, der ikke er tilstrækkeligt "ressourcestærke", vil have svært ved at påtage denne opgave for den demente - her tænker jeg blandt andet på at man bliver bedt om at af- og påklæde patienten i forhold til undersøgelserne. Jeg har en forventning til sygehusvæsenet i en sådan situation omkring en dement, at et vist støttesystem til selve undersøgelsen vil kunne træde til. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 9 Jeg vil gerne rose/takke personalet på ambulatoriet for en rigtig god behandling. De fik vendt en negativ tankegang til en noget mere positiv. | Virkelig godt |
| ✎ | 13 Vi har fået en fantastisk behandling hele vejen. Søde sygeplejersker og gode læger. | Virkelig godt |
| ✎ | 14 Fejlopereret i 2002 og har nu [nedsat] luft. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 15 Jeg synes, de læger, jeg har talt med, gav sig god tid til mig - stort plus. Jeg synes der manglede lidt | Godt |










Bilag 5

kommunikation mellem hospitalet og ambulatoriet.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 16 | Jeg er glad for at kunne fortælle, at min modtagelse, fortsatte undersøgelser og behandling er forløbet ualmindelig fint! | Virkelig godt |
|  | 18 | Giv venteværelset nogle glade farver og andre billeder på væggene - de er sorte og dystre. Find da nogle i glade farver. Jeg følte mig i en trist oplevelse ved at sidde i venteværelset. | Godt |





ID Kommentarer - Lungemedicinsk Forskningsafsnit

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 1 | Jeg var 100% tilfreds. Personalet var glade, venlige mennesker, som jeg var meget tilfreds med. Det kunne ikke blive bedre. Tak for det hele. | Virkelig godt |
|  | 2 | Det er o.k. | Godt |
|  | 3 | God, personlig, venlig og kompetent behandling. Kunne måske savne klarhed over, hvornår NN skal overtage forløbet (egen læge). | Virkelig godt |
|  | 4 | Kunne have et venteværelse. | Virkelig godt |
|  | 5 | Parkeringsproblemer! | Virkelig godt |
|  | 6 | Da jeg tidligere, for nogle år siden, har været med i et forøg, valgte jeg at gå med igen, og den sygeplejerske NN, jeg var tilknyttet, er helt fantastisk. Det kunne ikke være bedre. | Virkelig godt |
|  | 7 | Jeg er stærkt tilfreds med at komme på lungemedicinsk forskningsafsnit. Alle er utrolig søde og fantastiske til at lytte. Jeg elsker mine besøg og føler mig i trygge hænder, når jeg er der. Jeg venter stort set aldrig. | Virkelig godt |
|  | 8 | Jeg har fået en virkelig god behandling under mine besøg i afdelingen med en kompetent personale. | Godt |
|  | 10 | De arbejder vel ud fra de ressourcer, de har, men man møder altid stor venlighed og omsorg. | Det kan jeg ikke vurdere |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk




- | | | | |
|---|---|---|---------------|
|  | 1 | Ventetiden må kunne blive bedre. Der kunne også godt ligge noget mere læsestof i opholdsstuen, jeg havde ikke taget noget med, da jeg maksimalt havde regnet med, at skulle opholde mig der i cirka en time. | Dårligt |
|  | 2 | Har ikke selv valgt, men er godt tilfreds med stedet og personalet, og specielt [afdeling og NN]. | Godt |
|  | 5 | Jeg modtog et brev om, at jeg skulle komme over til jer. | Godt |
|  | 6 | Meget systematisk forløb. Godt organiseret. Ikke de bedste lokaler, men det er sekundært. Jeg har tidligere været på ambulatoriet, [en del år forinden], men alligevel har man gammel information - OK. Jeg valgte [det sygehus, jeg var blevet henvist til, fra], men jeg vil absolut foretrække hospitalet i Århus. | Virkelig godt |

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 7 Jeg synes, at de skal prøve at overholde de tider, de giver folk. Dette også af hensyn til at vi faktisk også er nogle, som skal på arbejde efter besøget. Noget andet kunne også være rart, at det er den samme læge, som er på forløbet, så man ikke møder 5-6 forskellige læger, som giver forskellige oplysninger. | Godt |
| ✎ | 9 Jeg er meget tilfreds med, at mine konsultationer (bortset fra en enkelt gang) er foregået hos læge NN, som er meget dygtig til at informere på en måde, så jeg er helt tryk. Mine spørgsmål bliver altid besvaret venligt og professionelt. | Godt |
| ✎ | 10 På et andet sygehus lærte jeg at trække vejret rigtigt, fik øvelser til hjemmebrug og fik fortalt hvad og hvor jeg kan få motion. Ja det meste fik jeg at vide. Alt dette mener jeg tilfalder lungeambulatoriet at have fortalt mig. Jeg har lige været der og fortalte dette fra det andet sygehus. De var meget imødekommende og fandt flere små hæfter, som jeg fik med hjem og fortalte mange ting, jeg aldrig har fået at vide før. Det bedste er nok, at langt om længe har jeg fået noget medicin som hjælper en smule. Jeg ønsker, at min kritik kan komme andre patienter til gode. | Dårligt |
| ✎ | 11 Ville være rart, hvis der var samme læge hver gang. Det har jeg aldrig oplevet! | Godt |
| ✎ | 14 Alt for lange ventetider mellem de forskellige samtaler, men et meget elskværdigt personale. Dejligt, at man kunne få en kop kaffe og lidt frugt. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 16 Der er altid meget lang ventetid, fra sygeplejerskerne har gjort hvad de skal, og til man kommer ind til en læge. Det er normalt med en-to timer. | Dårligt |

Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus




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

| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk Allergiambulatorium | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 10 | Meget lang ventetid på selve undersøgelsen. | Godt |
| 11 | Blev slet ikke informeret. | Dårligt |
| 12 | Jeg startede på andet sygehus og fulgte forløbet i lidt over et år, indtil jeg kom til Århus. Så jeg kan ikke svare på alle spørgsmål. | Dårligt |
| 16 | Havde været gennem alle test og samtaler med egen læge inden henvisning. Derfor virkede det som spild af tid og ressourcer, at skulle gennem det hele igen på ambulatoriet | Virkelig dårligt |
| 17 | Første besøg på lungeklinikken var [for mange år siden], hvortil jeg blev henvist af min læge efter hospitalsindlæggelse under ferie []. Blev grundigt undersøgt, omhyggeligt informeret og indlagt til udredning. | Virkelig godt |
| 18 | Jeg har kommet der jævnligt, siden jeg var lille. | Godt |
| 24 | Det husker jeg ikke - det ligger mange år tilbage. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium | Samlet indtryk |
| 8 | Jeg fik en indkaldelse til to måneder senere. Det er vel information nok! | Godt |
| 9 | Ingen planlægning. Ventede i to timer. | Virkelig dårligt |
| 10 | Jeg har altid fået en positiv modtagelse og instruktion om, hvad jeg skulle i løbet af dagen. | Virkelig godt |
| 12 | I stedet for godt vil jeg sige nogenlunde. | Intet svar |
| 15 | Jeg var meget imponeret af den modtagelse, jeg fik, og den aktivitetsplan, jeg fik udleveret med tidspunkter på, så jeg vidste, hvad der skulle ske i hele forløbet. | Godt |
| 23 | Blev overflyttet fra [andet hospital] til Århus, så de kunne ikke indkalde mig til kontrol, før de havde mine papirer. Men det gik hurtigt. | Godt |
| 24 | Jeg får altid oplysning om den nye tid og om, hvad der skal foretages ved næste undersøgelse. | Virkelig godt |
| 27 | Det er umuligt at finde en P-plads. Det er for dårligt, når man samtidig skal betale for holde der med bilen. | Virkelig godt |
| 31 | Det var ikke første besøg. Planlagt tidspunkt holdt. | Godt |

-  32 Det gik virkelig stærkt fra kontakt, til jeg fik en tid, hvor jeg blev indlagt. Virkelig godt
-  34 Jeg blev slet ikke informeret om nogen ventetid. Godt
-  37 Der gik flere måneder fra anvisning fra min egen læge til første besøg på ambulatoriet. Lægen anviste først til ambulatorier i Horsens og Vejle. For at spare tid blev jeg via privat sygeforsikring henvist til speciallæge, der efter en scanning på privathospital henviste mig til ambulatoriet. Derefter gik der nogle måned med undersøgelser, inden en medicinsk behandling blev påbegyndt. I disse mange måneder blev min tilstand væsentlig forringet, og jeg vil tro, at min tilstand ville have været bedre i dag, hvis jeg var kommet i medicinsk behandling noget før.


ID Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit

Samlet indtryk

-  7 Perfekt og hurtig behandling. Virkelig godt
-  10 Efter lægebesøg ventede jeg kun tre dage. Jeg fik datoen i lægehuset. Rigtig godt. Godt
-  11 Rutinebesøg - indkaldt med [mange måneders] varsel. Godt









ID Kommentarer - Lungemedicinsk Forskningsafsnit

Samlet indtryk

-  10 Blev henvist af speciallæge. Ventetiden, inden jeg kom til undersøgelse, var meget lang. Det kan jeg ikke vurdere

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit








Samlet indtryk

-  3 I forbindelse med min sygdom følger de mig løbende på afdeling B. Godt
-  4 Jeg syntes, fra jeg mødte til røntgen og fik at vide, at jeg havde KOL kørte det lige så stille, så jeg kom i fast behandling. Jeg har bare fået en rigtig fin behandling igennem alle årene. Virkelig godt
-  5 Ventetiden var alt for lang. Godt
-  8 Jeg fik ikke at vide, hvordan undersøgelsen skulle foregå? Men det gjorde jeg på selve dagen. Godt
-  10 Det er flere år siden, jeg var på ambulatoriet første gang, så det husker jeg ikke. Dårligt
-  12 Synes der var lang ventetid inden indkaldelse. Godt
-  14 Jeg fik ingen information inden besøget. Det kan jeg ikke vurdere
-  16 Jeg har været der hvert halve år i mange år. Dårligt

Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk Allergiambulatorium | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 2 | Jeg følte mig godt modtaget og de informerede mig godt omkring forløb. | Virkelig godt |
| 9 | Her er altid modtagelse af dygtige sygeplejersker, som er professionelle og ved alt om min situation. | Virkelig godt |
| 10 | Der var nærmest ingen mennesker. Det var svært at finde ud af, hvor man skulle henvende sig. | Godt |
| 11 | Receptionen ligger mærkeligt. Det er forvirrende, at allergiambulatoriet ligger direkte overfor forskningsafdelingen. Dog var personalet flinke, selvom de var uinformerede og forvirrede. | Dårligt |
| 13 | Altid sødt og imødekommende personale. | Godt |
| 15 | God og venlig modtagelse. | Virkelig godt |
| 17 | Venlig og altid med et smil. | Virkelig godt |
| 18 | Jeg har kommet der jævnligt, siden jeg var lille. | Godt |
| 19 | Dog frustrerende at skulle gennemføre undersøgelser og spørgeskemaer, som var foretaget tidligere. | Godt |
| 21 | FIN OG VENLIG. | Godt |
| 22 | Blev sat godt ind i min situation og fik god oplysning om, hvad der skulle ske i fremtiden. Venligt personale. | Virkelig godt |
| 24 | Altid søde og venlige. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium | Samlet indtryk |
| 3 | Ventetid til jeg blev set af sygeplejerske. Ventetiden mellem sygeplejersker og lægesamtale. | Godt |
| 9 | Maskine itu, men hurtigt gammel maskine i brug. | Virkelig dårligt |
| 10 | Der er altid en venlig tone og et smil. | Virkelig godt |
| 11 | Altid positive og glade mennesker. | Godt |
| 18 | Meget venlig modtagelse, god forklaring. | Godt |
| 22 | Mangler skriftlig kopi. | Godt |

| | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 23 | De er altid søde og smilende, når man møder. | Godt |
|  | 26 | Venlig og imødekommende. | Virkelig godt |
|  | 28 | Store roser til læge NN. | Virkelig godt |
|  | 34 | Smilende personale. | Godt |
|  | 35 | God modtagelse. Kom til med det samme. | Virkelig godt |
|  | 39 | Uden at overdrive vil jeg sige, at modtagelsen på B5 er en af de bedste. Der går næppe to minutter før der står en kontaktperson og fortæller om det videre forløb, samt om man har nogle umiddelbare behov. Det være sig spørgsmål eller bare en kop vand eller kaffe. | Virkelig godt |
|  | 40 | Jeg fik ikke en ordentlig forklaring på min sygdom og forstod ikke lægen, som talte uforståeligt. Ventede en time. | Godt |



ID Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit

Samlet indtryk

| | | | |
|---|---|----------|---------------|
|  | 2 | Perfekt. | Virkelig godt |
|---|---|----------|---------------|







ID Kommentarer - Lungemedicinsk Forskningsafsnit

Samlet indtryk

| | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 9 | Man var klar til, at jeg skulle komme. Ingen ventetid. | Virkelig godt |
|  | 10 | Den var venlig og imødekommende. | Det kan jeg ikke vurdere |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk




| | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 1 | Sad cirka en time i opholdsrummet, inden der kom en sygeplejerske. Jeg havde meldt min ankomst til sekretæren. | Dårligt |
|  | 9 | Jeg er altid blevet modtaget meget venligt. Jeg har været der rigtig mange gange, og nogle gange har ventetiden været helt urimelig. Nogle gange op til halvanden time, hvor man er fuldstændig overladt til sig selv. Jeg synes man i disse situationer bør blive orienteret løbende om ventetiden, så man kan gå en tur i området. | Godt |
|  | 10 | Personalet var venlig og imødekommende. Viste mig ordentlig til rette. | Dårligt |
|  | 11 | Det var en blandet modtagelse pga. ombygning af afdelinger. | Godt |
|  | 14 | Sød og venlig modtagelse. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 15 | Siltning kunne godt gøres bedre. | Virkelig godt |

Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?




| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk Allergiambulatorium | Håndtering af fejl |
|----|--|--------------------------------------|
| 11 | Det er først efter en længere periode med månedlige besøg, at der er styr på, HVEM jeg er, og HVORFOR jeg er der. Har for nyligt oplevet, at der er blevet booket en lægetid uden læge eller sygeplejerske ved hvorfor. Der er generelt ikke styr på tingene, medmindre man som patient selv har styr på tingene. | Dårligt |
| 12 | Jeg blev glemt den sidste gang, jeg var til vaccination. Personalet var ikke klar over, at jeg havde siddet i over en halv time og ventede på at komme til, før jeg gjorde dem opmærksomme på det. | Godt |
| 23 | Forkert tidsbestilling og læge NN, der ikke vidste, hvor tingene var. | Godt |
| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium | Håndtering af fejl |
| 9 | Ventetid. | Godt |
| 13 | Læge mødte ikke iht. aftalt tidspunkt. | Godt |
| 23 | Forkert blodprøve. | Godt |
| 27 | Tider og tidspunkter passede ikke, når jeg skal videre til [hospital]. | Dårligt |
| 28 | Den bestilte medicin var ikke kommet. | Godt |
| 30 | Information om blodprøver - hvor jeg fik at vide, at jeg helst skulle køre til Århus for en bestemt blodprøve, men andre kunne jeg få taget i Holstebro. Det viste sig, at det var den samme blodprøve. Jeg måtte vente en dag med at tage på ferie og køre til Århus, hvor jeg kunne have nøjes med en tur til Holstebro i arbejdstiden. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 34 | Forvirring om hvorvidt undersøgelsen skulle foretages. Pludselig manglede man hjertekardiogram, så manglede blodprøver. | Godt |
| 38 | Koordineringen af undersøgelsesforløb (dårligt). | Dårligt |
| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit | Håndtering af fejl |
| 1 | Har bedt om skriftligt svar. Dette er glemt, og de har ventet unødigt på, at jeg skulle komme. Er nu sket flere gange. | Godt |
| 8 | Følgende er udfyldt [af patientens søn] pga. patientens fremskridende demens. Jeg [] oplevede personalet på afdelingen, der foretog MR scanningen som værende delvist fraværende, og ikke tilstrækkeligt hjælpende og lyttende til mine baggrundsinformationer omkring min far, idet jeg netop var tilstede for at kunne hjælpe min far. Jeg havde dog også en forventning om, at persona- | Virkelig dårligt |

let ville være mere aktive omkring forberedelsen af min fars undersøgelse. Selvom vi var til en ambulant undersøgelse, blev sygeplejersken ved med at tale om "når vi kom tilbage på afdelingen i dag". Jeg måtte flere gange rette og fortælle, at min far var her ambulant. Endvidere oplevede jeg en lidt ubehagelig tiltaleform, idet jeg på et tidspunkt trådte ind over dørtærsklen til der hvor de to sygeplejersker opholdt sig under scanningen. Jeg fik en utvetydig kommentar om, at her måtte jeg absolut ikke være pga. personfølsomme oplysninger. Jeg har dog stadig svært ved at se, hvordan jeg skal kunne kommunikere med personalet omkring min fars situation, hvis jeg ikke må henvende mig til dem. Rummet mellem MR-scanneren og deres opholdsrum er en del af det samme lokale blot adskilt af en glasvæg med en åben dør, hvilket ikke er hensigtsmæssigt hvis oplysningerne, der behandles er så personfølsomme som jeg fik påtale om. Jeg vil endvidere absolut anbefale, at specielle situationer omkring demente der skal undersøges, hvor en medhjælper er tilstede, skal foregå i en noget mere lyttende atmosfære. Efter undersøgelsen blev vi bedt om at sidde en halv time udenfor på en stol, hvorefter jeg skulle henvende mig til receptionisten, som skulle fjerne kanyler fra min fars håndryg. Jeg vil kraftigt anbefale at man blandt personalet SELV tager ansvar for hele forløbet af en undersøgelse, og ikke blot overlader den afsluttende del af undersøgelsen til de pårørende, der ledsager en dement patient.

- | | | |
|---|---|------------------|
|  | 14 Blev opereret uden grund og lider stadig af smerter og mindre luft. | Virkelig dårligt |
|  | 17 Forsøgsblodprøvetest var ikke blevet skrevet ind i journalen, så sygeplejersken ville gentage testen efter kun to dage. | Godt |
|  | 19 Lægen var på vej til at tage et skrap i min højre [side] i stedet for min venstre, men jeg var heldigvis selv klar over det. | Dårligt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Håndtering af fejl














- | | | |
|---|---|------------|
|  | 1 Undersøgelser jeg havde fået foretaget skulle tages igen, hvortil jeg svarede, at det kunne ikke passe, da de var blevet taget sidst. Jeg kom for at få et endeligt svar fra blodprøver, der var blevet analyseret i Odense, men det stod der intet om i min journal, så jeg ventede flere timer på, at de oplysninger blev indhentet og jeg endelig kunne få svar hos en læge, der ikke tidligere havde haft med mig at gøre. Hvis jeg ikke selv havde henvendt mig til sygeplejersker adskillige gange, skete der intet. Jeg er selvfølgelig godt klar over, at der er megen travlhed, men det mindste man forventer er dog af at få at vide hvorfor. Da jeg havde siddet i flere timer, var jeg meget sulten. Kunne ikke købe noget, men henvendte mig igen, og de undskyldte, at jeg da selvfølgelig skulle have noget mad, hvilket jeg så fik. | Godt |
|  | 2 De glemte at give mig en indsprøjtning, sidst jeg var der, og da jeg skulle have den denne gang, kunne de ikke finde ud af det, og sendte mig ned i kælderen, hvor jeg plejer at komme, og fra nu af skal jeg gå derned og have den, altså to gange ventetid. SURT. | Intet svar |
|  | 13 En enkelt gang skulle jeg møde til en undersøgelse, som ikke var blevet bestilt, hvorfor denne ikke blev udført. | Godt |

Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?


| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk Allergiambulatorium | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 5 | Jeg har manglet noget mere information. Både i forhold til, hvad der skulle ske til undersøgelsen, men også i forhold til fremtiden. Derudover har jeg manglet at få resultater på prøver og diverse tests. | Godt |
| 6 | I forbindelse med min første undersøgelse for []allergi, hostede jeg rigtig meget. Lægen sendte mig med det samme op til røntgen og blodprøver, og hun så ud fra billederne, at jeg [var syg]. Derfor blev undersøgelsen aflyst, men jeg kom med det samme i behandling for min [sygdom] via min egen læge. Det var super positivt, at det hele gik så hurtigt. Lægen på LAB ringede op på røntgenafdelingen og der, hvor jeg skulle have taget blodprøver. Ingen ventetid overhovedet. Så stort skulderklap for det!! Anden gang, efter overstået sygdomsforløb, skulle jeg så endelig testes for []allergi. Jeg kom ind uden ventetid, drak [stoffet] og skulle derefter vente i to timer i venteværelset, således at de kunne se, om jeg reagerede. Venteværelset er egentlig ok, men sæt dog lidt kaffe/te/saft/kiks frem!! Har selv været én af dem, der sendte citronmåner til DF, men jeg kom dog ikke til at "vansmægte" hele formiddagen. En læge på afdelingen kom med en kop kaffe og to skiver franskbrød med ost!!! DET var da en god gerning, som jeg virkelig satte pris på. Jeg aner ikke, hvad han hed, men han fortjener en rose. Tænker dog på, at det bør være ledelsens ansvar, at "nursing" omkring de ventende patienter varetages af andet personale. Jeg kunne jo se, at han havde rigeligt at gøre, men han tog sig alligevel tid til at gøre min to-timersventetid så behagelig som muligt! | Virkelig godt |
| 10 | mine resultater fra andet sygehus var ikke blevet overleveret, men da behandleren fik det at vide, skaffede hun dem. | Godt |
| 11 | Der var et tidspunkt allergiambulatoriet skulle hente informationer om tidligere behandlinger og undersøgelser - det tog flere måneder, fordi de glemte det flere gange og mistede papirerne en enkelt gang. Alt som skulle underskrives fra min side var underskrevet. | Dårligt |
| 12 | Som skrevet tidligere, så startede jeg mit vaccinationsforløb på andet sygehus [], før jeg flyttede til Århus. Da jeg så kom til Århus, syntes jeg ikke, at lægen havde sat sig særlig godt ind i mit tidligere behandlingsforløb. Jeg skulle gøre hende opmærksom på forskellige ting. I starten var det også meget forvirrende, da Århus og det andet sygehus kører deres behandlinger vidt forskelligt, også på områder, som, jeg syntes, var vigtige. Forskellene på Århus og det andet sygehus er: Varigheden af behandlingen: På det andet sygehus havde jeg fået at vide, at behandlingen skulle vare i fem år, og jeg skulle vaccineres hver 8-10 uge. I Århus er det kun tre år, og jeg skal vaccineres hver 6-8 uge. På det andet sygehus skulle jeg puste i et peak flow (ved ikke, hvordan det staves) både før og en halv time efter, jeg blev vaccineret. Det skal man ikke i Århus. På de andet sygehus skal man ikke have [medicin] og piller, når man er i gang med sin behandling - det skal man i Århus. På det andet sygehus fik jeg forklaret, at hvis jeg ikke fik en behandling, så kunne jeg risikere at få en kraftigere allergisk reaktion end den, jeg havde sidst. Derfor valgte jeg at blive vaccineret. I Århus har jeg fået at vide, at jeg aldrig vil reagere kraftigere end min første allergiske reaktion, hvilket ikke var alarmerende. Hvis jeg havde vidst dette, så ville jeg aldrig have startet på min vaccination. Dette er jeg meget utilfreds med, og jeg har stor tvivl til lægerne. Jeg aner ikke, hvem der har ret. Jeg henvendte mig til min læge i Århus, og da hun kiggede min journal igennem, vurderede hun, at jeg aldrig skulle have været startet på denne behandling, da jeg ikke var særlig allergisk. Det er yderst frustrerende, | Dårligt |

da jeg har lagt energi, tid og penge i det! Derfor har jeg svaret, som jeg har, på de tidligere spørgsmål.

- | | |
|---|---|
| <p> 14 Sygeplejerskerne på afdeling B, Århus Sygehus, er meget dygtige og har styr på, hvad de laver, og jeg mener, at de åbent interesserer sig for patienterne. De eneste gange, jeg har oplevet uacceptabel ventetid, er, når jeg har skullet ind til lægerne. Personalet forekommer mig meget kompetent.</p> <p> 20 De gik forbi hinanden, så ventetiden blev ekstra lang! Ikke professionelt.</p> | <p>Godt</p> <p>Godt</p> |
| Samlet indtryk | |
| ID Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium | |
| <p> 7 Da jeg er til undersøgelse jævnligt [], er det gennemsnitlige betragtninger. Jeg er stort set rigtig godt tilfreds med forløbet.</p> <p> 8 Besøget i ambulatoriet var en del af et samlet undersøgelses/behandlingsforløb, som startede på [en afdeling] og fortsættede [et andet sted]. Jeg finder dette samlede forløb meget tilfredsstillende. Jeg tror, at forløbet var så tilfredsstillende, som man kunne forvente.</p> <p> 9 Afdelinger taler ikke sammen! Møde i Århus dag efter dag!!! Lang kørsel fra bopæl til Århus.</p> <p> 10 Jeg har været meget sårbar mod infektioner. Så gik det ned, så var jeg dårlig, og ligeså stille gik det op ad igen. Det har været noget af en balancegang.</p> <p> 11 Hurtig og effektiv.</p> <p> 17 Forskellige læger hver gang.</p> <p> 18 Mangler orientering om, der sker noget nyt om behandling af min sygdom.</p> <p> 27 Nej. Det kører fint, når det foregår på "Kommunehospitalet".</p> <p> 28 Meget veltilrettelagt og omhyggeligt forløb hos læge NN. Stor tak til hende!</p> <p> 31 Efter at sygeplejersken havde målt kontrolværdierne (blodtryk, puls osv.), kom lægen for at hente mig ind. Men der var ikke transportabelt ilt umiddelbart for hånden. Lægen opgav derfor at få mig ind på undersøgelsen, og jeg ventede [i et stykke tid], før afdelingens læge NN selv tog affære - og besøget blev afsluttet til at alles tilfredshed.</p> <p> 37 I forbindelse med undersøgelser og biopsi på Skejby var der problemer med at få oplysninger frem og tilbage. Papir og taxa virker lidt oldnordisk i dag.</p> | <p>Virkelig godt</p> <p>Godt</p> <p>Godt</p> <p>Virkelig dårligt</p> <p>Virkelig godt</p> <p>Godt</p> <p>Godt</p> <p>Godt</p> <p>Virkelig godt</p> <p>Virkelig godt</p> <p>Godt</p> <p>Godt</p> |


ID Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit

Samlet indtryk

- | | |
|---|---------------------------------|
| <p> 8 Der var en næsten fabriksagtig tilgang til undersøgelsen (MR-scanningen), og man skulle næsten tro, at der var en vis akkord, der skulle overholdes. Som tidligere nævnt havde sygeplejersken ikke sat sig ind i min fars generelle situation og heller ikke det aktuelle omkring undersøgelsens formål. Kommentarerne er primært rettet mod afdelingen, der foretog MR-scanningen, idet Lungemedicinsk afdeling udviste en noget mere hjælpende adfærd og forståelse for min fars situation end</p> | <p>Det kan jeg ikke vurdere</p> |
|---|---------------------------------|



Bilag 5

den, der blev oplevet på MR-scanningsafdelingen.

-  9 Da jeg skulle have foretaget en [undersøgelse], var det stort set en hel dag med ventetid. Jeg var fint fra ambulatoriet blevet informeret om, at der kunne være lang ventetid inden undersøgelsen og hvorfor. Så jeg havde læsestof med. Men jeg var ikke forberedt på, at der også var lang ventetid efter undersøgelsen. Men det var jo også en anden afdeling, og de gav da aftensmad. Det var en lang, men ok dag. Virkelig godt






ID Kommentarer - Lungemedicinsk Forskningsafsnit

Samlet indtryk

-  6 Jeg er meget, meget tilfreds med den sygeplejerske, jeg var tilknyttet. Hun var der hele tiden for mig, og jeg kunne ringe til hende, hvis jeg havde spørgsmål vedr. min behandling og min tilstand. Virkelig godt
-  10 Har kun gode oplevelser af behandlingsforløbet. Det kan jeg ikke vurdere

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

-  1 Jeg kan ikke forstå, at en scanning fra Vejle ikke kan ses på en computer i Århus. Det er da spild af ressourcer. Dårligt
-  2 Ingen samarbejde, bedst i ambulatoriet i kælderens. Der er der styr på ALT omkring ens sygdom og hvad der skal ske under et besøg. Godt
-  4 Jeg føler virkelig, at der bliver taget hånd om de forskellige undersøgelser til UG. Virkelig godt
-  7 Jeg kan ikke helt forstå, at man får en aftalt tid meget langt ude i fremtiden og et fast klokkeslæt, og så møder man op til den aftalte tid, og så bliver man først kaldt ind 20-30 minutter efter den aftalte tid. Når det er en af de første tider, kan jeg ikke forstå, at man allerede er bagefter med tiden!!! Det er mig en gåde! Så må man vente med at sætte aftaler på til efter 9.15, så man er færdig med møder, kaffepauser osv. Godt
-  11 Sørgede for, at jeg fik taget røntgenbilleder til reumatologisk undersøgelse samme dag - med det samme - super! Godt

Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

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

| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk Allergiambulatorium | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 4 | Efter mit foregående besøg manglede besked til min læge og indkaldelse, som aftalt efter halvt år. Måtte selv kontakte afdelingen. | Godt |
| 24 | Kompetent og venligt personale. | Virkelig godt |
| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium | Samlet indtryk |
| 1 | Sammenlignet med et besøg for flere år siden synes jeg ikke, der var så lang ventetid. Min fornemmelse for min situation er også bedre end tidligere. | Godt |
| 7 | Jeg er tryk ved og glad for at være i gode hænder, hver gang jeg kommer, og jeg ved, jeg til enhver tid kan ringe, hvis jeg har behov. | Virkelig godt |
| 8 | Jeg finder det samlede forløb, startende på den ene afdeling og fortsættende på en anden afdeling, meget tilfredsstillende. | Godt |
| 10 | Den er lidt svær at svare på! Jeg har da ikke været lige tryk hver gang, jeg er kørt hjem. [Flere år tilbage] var første gang og siden [med jævne mellemrum]. | Virkelig godt |
| 11 | Vi arbejdede fint sammen. | Godt |
| 17 | Forskellige læger. | Godt |
| 18 | Jeg syntes at det fungerer fint. Meget gerne en god orientering, om der er andre og bedre behandlingsformer for min sygdom. | Godt |
| 26 | Har tilbud om at kontakte kontoret, hvis noget skulle ændre sig til det værre. | Virkelig godt |
| 27 | De er flinke til at hjælpe, hvis du ringer med spørgsmål eller problemer. | Virkelig godt |
| 34 | Jeg har været hos egen læge og set kopi og brev fra afdelingen og dernæst fået forklaret, hvad det betød. Altså egen læge forklarede. | Godt |
| 37 | Jeg synes, at jeg har fået for lidt hjælp til profylakse som f.eks. hjælp til et fornuftigt træningsprogram og diæt ved vægttab. | Godt |
| ID | Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit | Samlet indtryk |
| 2 | Var henvist fra [anden afdeling], derfor ingen kontakt til egen læge. | Virkelig godt |
| 12 | Jeg er meget glad for sygeplejerske NN. Hun har altid gode råd. | Intet svar |

Bilag 5

| ID | | Kommentarer - Lungemedicinsk Forskningsafsnit | Samlet indtryk |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 2 | Hvis der har været problemer, mailer vi sammen. OK. | Godt |
|  | 10 | Har hele tiden kun mødt opmærksomhed og venlighed. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ID | | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit | Samlet indtryk |
|  | 1 | Ved mit første besøg havde jeg taget min mand med, da det altid er rart, at man er to til at lytte. Det fortrød jeg meget, da vi kom til at vente knap fire timer, og min mand skulle hjem og arbejde. | Dårligt |
|  | 7 | Kunne måske godt have haft brug for yderligere oplysninger omkring min sygdom, da den blev diagnosticeret. Man ved ikke ret meget om sygdommen og ønsker ikke helt at give oplysninger omkring følgevirkningerne, da det kunne skade forståelsen af sygdommen. Jeg fik at vide, at man jo ikke skulle have bivirkningerne at vide, for det kunne udvikle sig til, at jeg næste gang kom og sagde, at jeg havde mange af de følgevirkninger. Så jeg følte, at jeg selv skulle gætte, hvad eventuelle følgevirkninger kunne være af sygdommen. Det giver en meget utryk fornemmelse af, at man faktisk er overladt til sig selv. | Godt |
|  | 10 | Jeg blev akut indlagt på Skejby Sygehus' infektionsafdeling i [efteråret]. [] Der fandt de ud af, [at jeg havde] en massiv lungebetændelse. Dette var tredje gang i år. Jeg var flere gange i år på ambulatoriet, hvor jeg fortalte om, hvor dårligt jeg havde det. Hver gang fik jeg bare noget medicin, som ikke hjalp. | Dårligt |
|  | 12 | For lang ventetid på scanning. | Godt |
|  | 15 | Blev lovet, at svar fra undersøgelsen ville blive tilsendt hjem til, men har endnu ikke modtaget svar. | Virkelig godt |

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.