

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Lungemedicinsk Afd. B
Aarhus Universitetshospital
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	4
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelser-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	78
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	95
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2012 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2012. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	438
Besvarelser fra afdelingens patienter:	277
Afdelingens svarprocent:	63%

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 tests 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, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

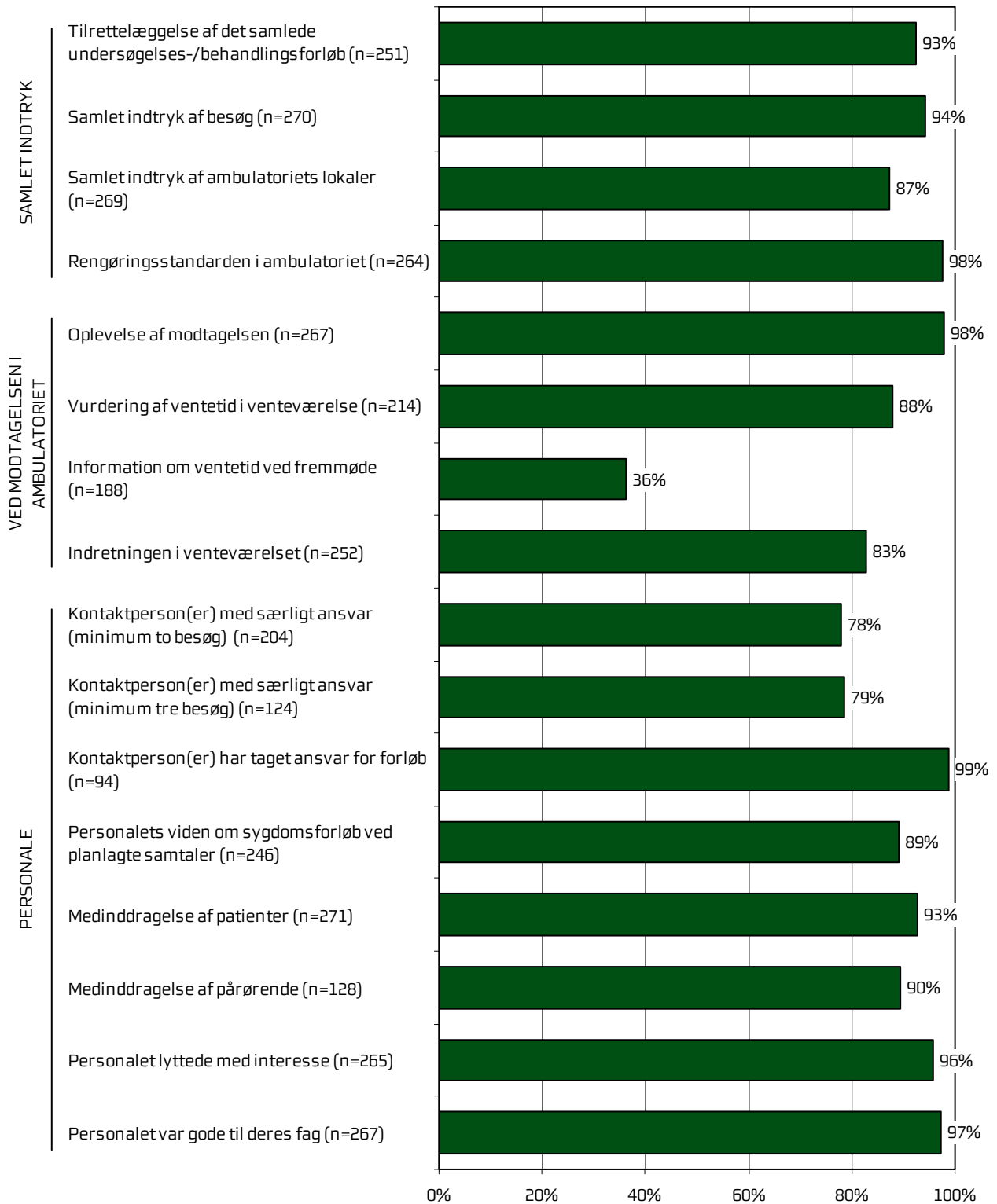
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

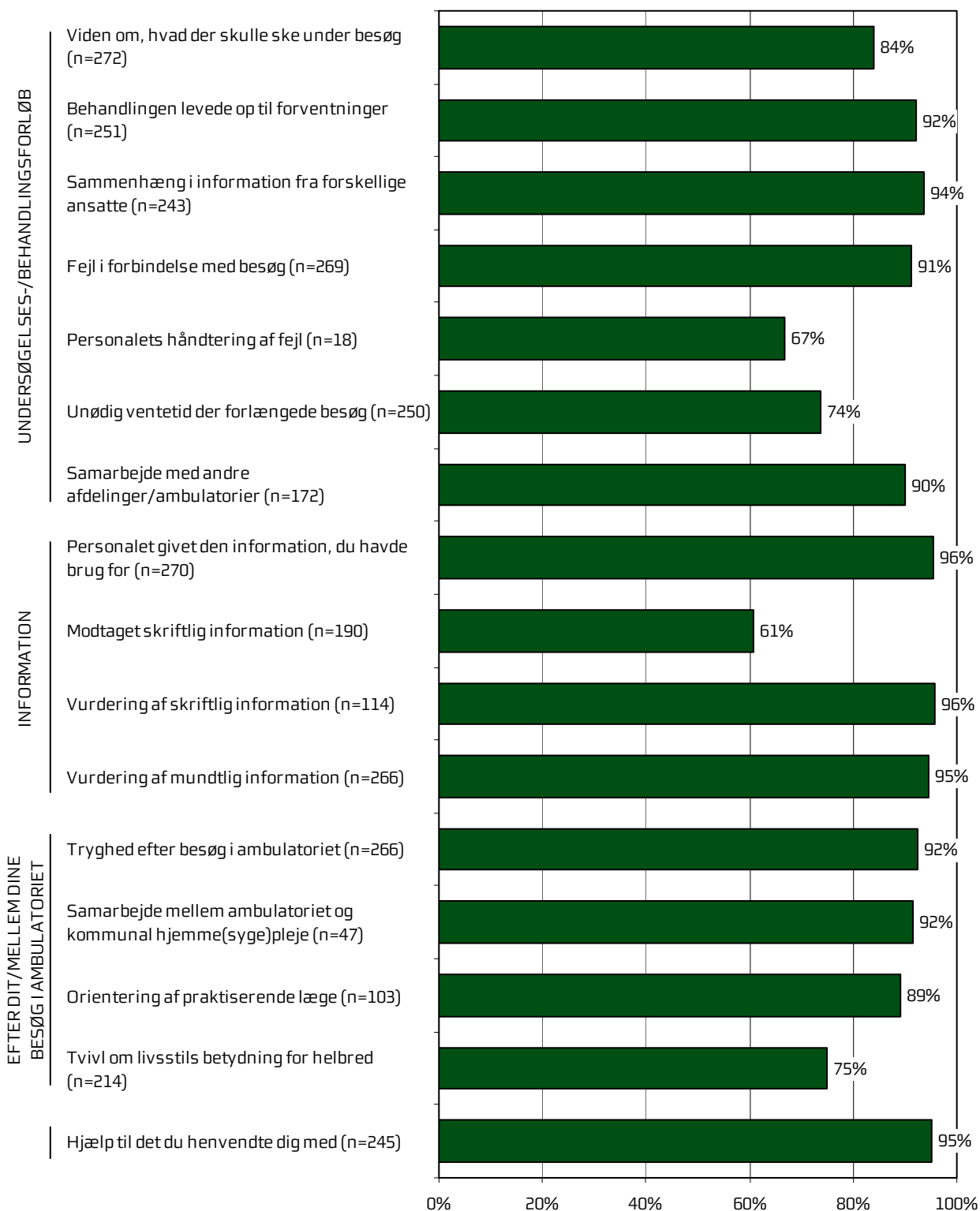
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Lungemedicinsk Afdeling LUB

2010-tallet er for: Lungemedicinsk Afdeling B

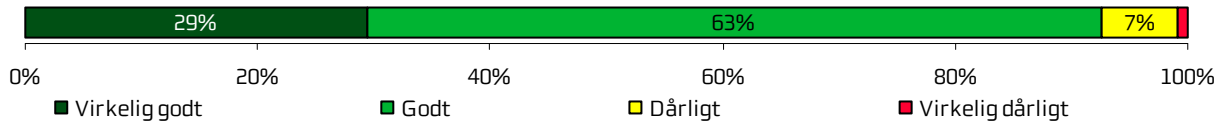
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

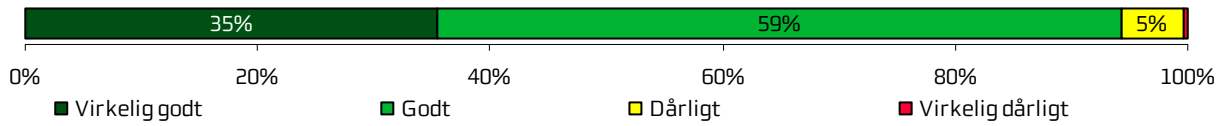
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

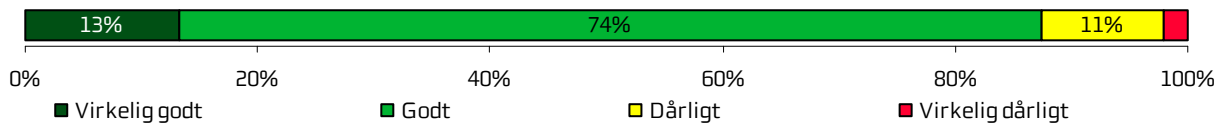
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=251)



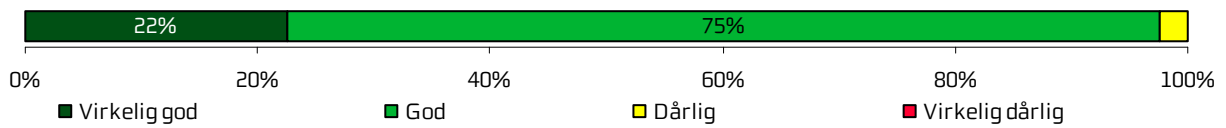
Samlet indtryk af besøg (n=270)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=269)



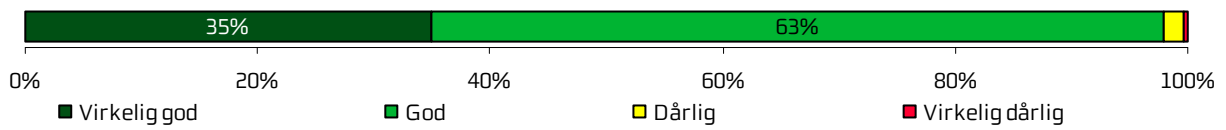
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=264)



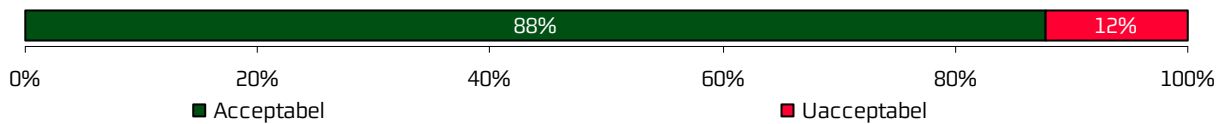
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	95 %	96 %	99 % *	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	98 % *	99 % *	92 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	87 %	86 %	-	97 % *	80 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	98 %	-	99 %	96 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

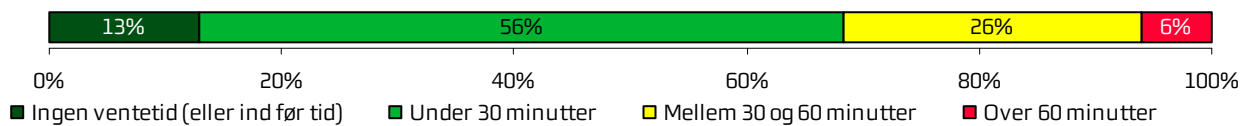
Oplevelse af modtagelsen (n=267)



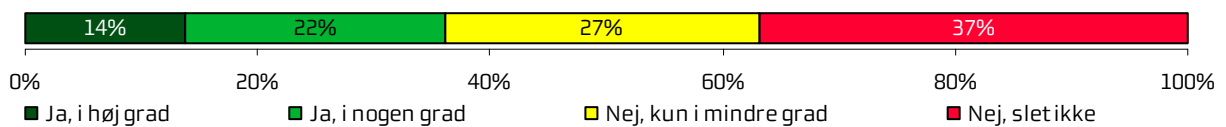
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=214)



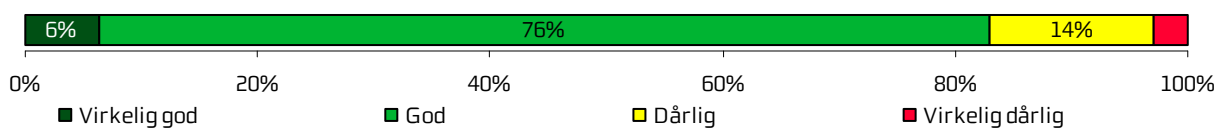
Længde af ventetid i venteværelse (n=205)



Information om ventetid ved fremmøde (n=188)



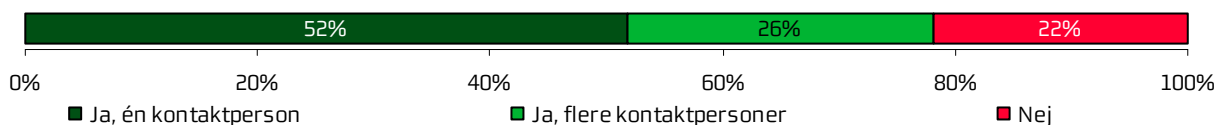
Indretningen i venteværelset (n=252)



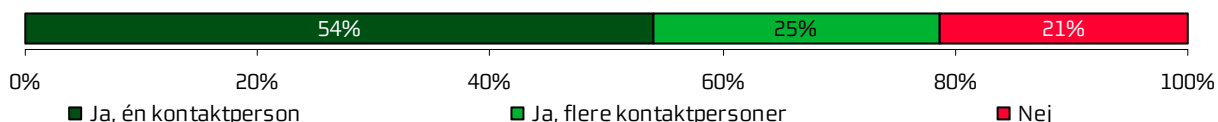
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	98 %	99 %	96 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	93 %	88 %	99 % *	85 %	91 %
Hvor lang var ventetiden 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?	36 %	43 %	47 % *	64 % *	28 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	81 %	82 %	94 % *	68 % *	81 % *

Personale

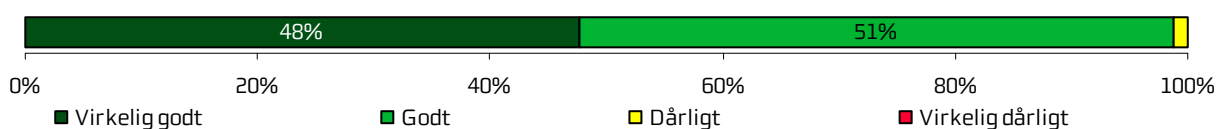
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=204)



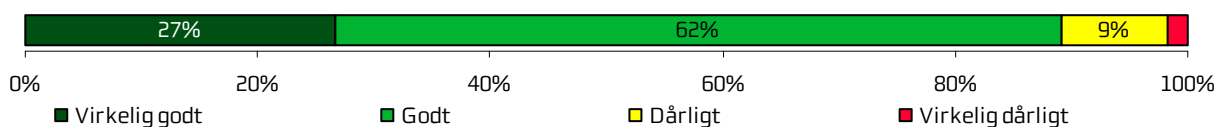
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=124)



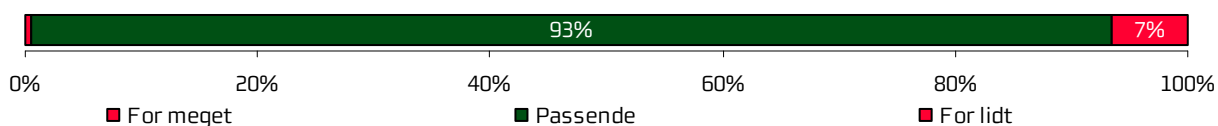
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=94)



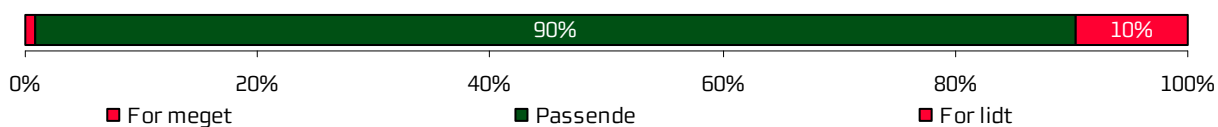
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=246)



Medinddragelse af patienter (n=271)



Medinddragelse af pårørende (n=128)



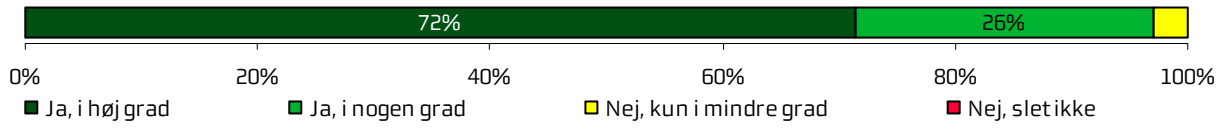
Personalet lyttede med interesse (n=265)



	2012	2011	2010	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)	78 %	81 %	83 %	87 % *	63 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	83 %	85 %	88 %	69 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	99 %	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	92 %	91 %	97 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	90 %	94 %	96 %	89 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	93 %	89 %	96 % *	85 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	96 %	98 %	93 %	96 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=267)



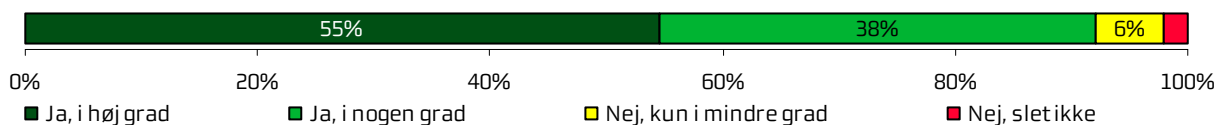
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	97 %	98 %	100 % *	94 %	98 % *

Undersøgelses-/behandlingsforløb

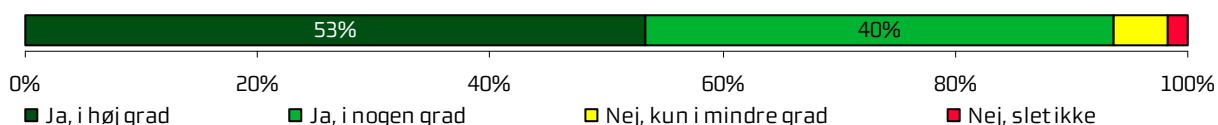
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=272)



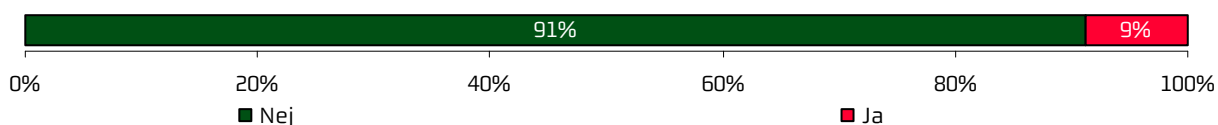
Behandlingen levede op til forventninger (n=251)



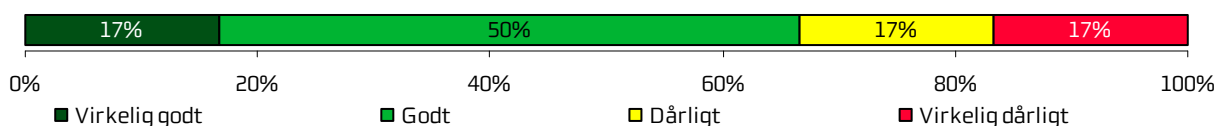
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=243)



Fejl i forbindelse med besøg (n=269)



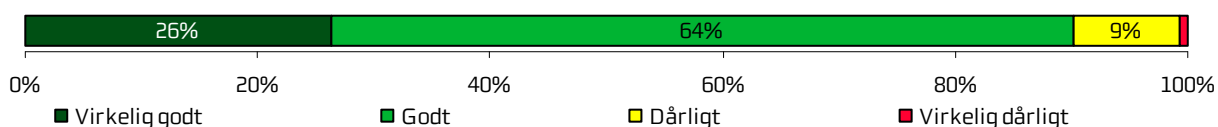
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=250)



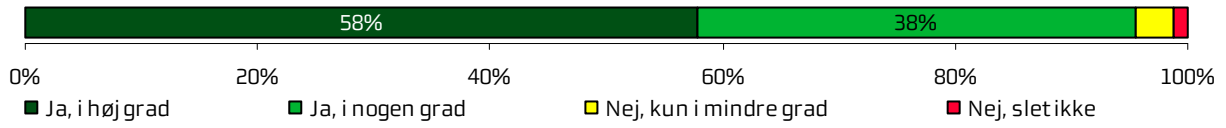
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=172)



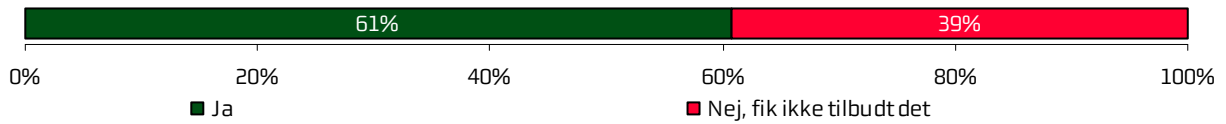
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	88 %	91 % *	96 % *	79 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	92 %	96 %	98 % *	87 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	92 %	94 %	97 % *	90 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	91 %	96 % *	89 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	89 %	62 %	82 %	58 %	72 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	74 %	78 %	80 %	95 % *	75 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	93 %	92 %	98 % *	84 %	91 % *

Information

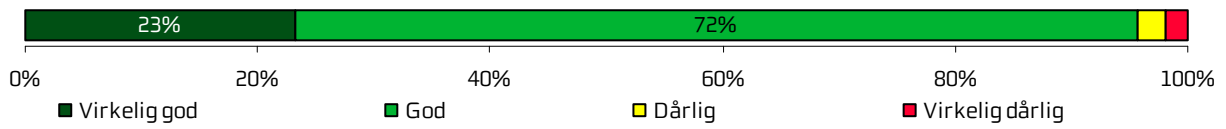
Personalet givet den information, du havde brug for (n=270)



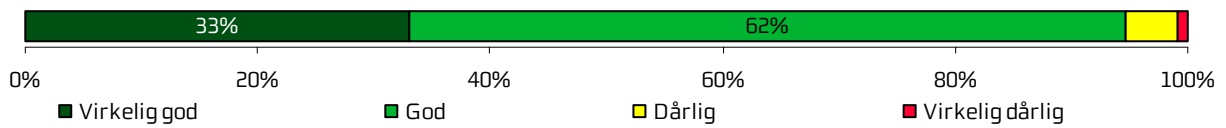
Modtaget skriftlig information (n=190)



Vurdering af skriftlig information (n=114)



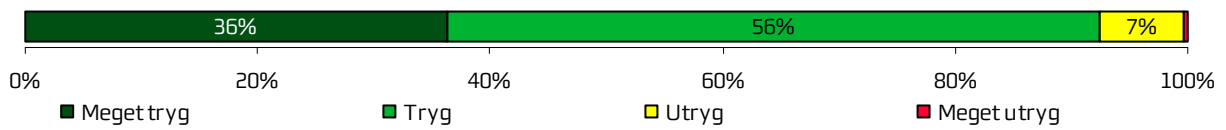
Vurdering af mundtlig information (n=266)



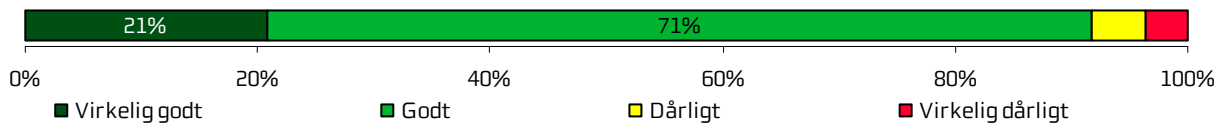
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	94 %	-	97 %	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	63 %	66 %	79 % *	56 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	98 %	96 %	100 % *	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	95 %	97 %	99 % *	91 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

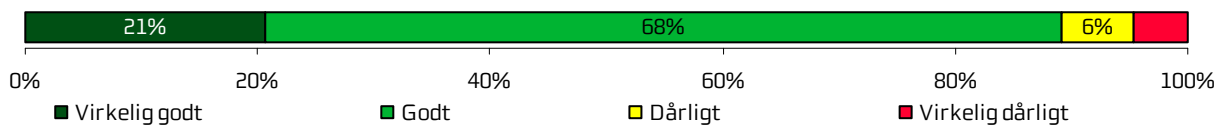
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=266)



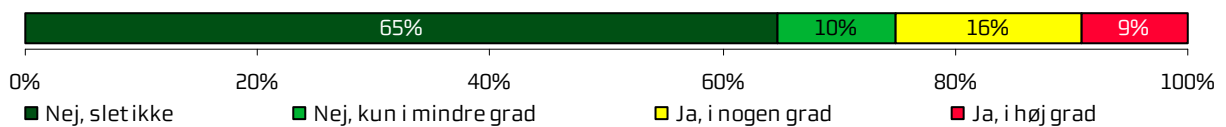
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=47)



Orientering af praktiserende læge (n=103)



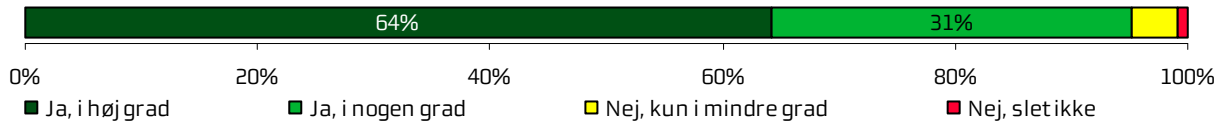
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=214)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	96 %	94 %	98 % *	89 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	100 % *	85 %	98 %	76 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	86 %	88 %	93 %	74 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	75 %	67 %	81 %	65 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=245)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	93 %	-	98 % *	90 % *	96 % *

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

2. november 2012

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 23. november 2012**.

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

>>ou15flet<<

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 kommentarfelter. 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 2012, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2013. 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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Spørgeskema om besøg i

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>	Uacceptabel <input type="checkbox"/>	Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 6	
4. 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) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbnr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. 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"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>
9. 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"/>
10. 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"/>		

11. 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"/>
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>	
15. 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"/>	
16. 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"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. 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"/>	
20. 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"/>	
21. 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"/>

22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter 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"/>	
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"/>	
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

28. 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"/>		
29. 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"/>
30. 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"/>	
31. 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"/>	

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

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	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"/>
34. 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"/>	
35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	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"/>
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. 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.: >>lobnr<<

6. december 2012

Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

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. 21. december 2012**. 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.

>>ou15flet<<

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.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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.

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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 20. august-30. september 2012 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for hvert speciale 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 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 17.737 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 61 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 63 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 2010 63 procent og i 2011 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 60 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	63%	100%
Køn		
Mand	41%	45%
Kvinde	59%	55%
Aldersgruppe		
Under 20 år	2%	4%
20-39 år	12%	16%
40-59 år	27%	33%
60-79 år	53%	40%
80 år eller derover	5%	8%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaerne "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" og "Personalet". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for det afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2010 og 2011 samt 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 2012. 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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	277		100%	
Køn				
Mand	113		41%	
Kvinde	164		59%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	6		2%	
20-39 år	33		12%	
40-59 år	76		27%	
60-79 år	147		53%	
80 år eller derover	15		5%	
Skema udfyldt af				
Patienten	257		96%	
Pårørende	12		4%	
Modersmål				
Dansk	251		92%	
Ikke dansk	21		8%	
Afsnitsnavn				
Lunge B - Forskningsafd.	23		8%	
Lunge B - Ambulant	238		86%	
Lunge B - Daghospital	16		6%	

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	29	63	7	1	251	16
Køn						
Mand	36	58	6	0	105	6
Kvinde	24	67	7	1	146	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	17	67	17	0	6	0
20-39 år	13	68	19	0	31	0
40-59 år	22	70	6	1	70	3
60-79 år	39	56	4	1	133	11
80 år eller derover	11	89	0	0	11	2
Skema udfyldt af						
Patienten	29	64	6	1	234	15
Pårørende	28	53	19	0	11	1
Modersmål						
Dansk	29	63	6	1	228	15
Ikke dansk	36	53	11	0	20	1
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	57	39	4	0	23	0
Lunge B - Ambulant	29	63	7	1	219	11
Lunge B - Daghospital	11	89	0	0	9	5

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	35	59	5	0	270
Køn					
Mand	42	53	4	0	112
Kvinde	31	62	6	1	158
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	50	17	0	6
20-39 år	23	66	11	0	32
40-59 år	28	66	4	1	74
60-79 år	43	52	5	0	144
80 år eller derover	23	77	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	36	58	6	0	252
Pårørende	35	65	0	0	12
Modersmål					
Dansk	34	59	6	0	246
Ikke dansk	49	51	0	0	21
Afsnitsnavn					
Lunge B - Forskningsafd.	61	35	4	0	23
Lunge B - Ambulant	35	59	6	0	233
Lunge B - Daghospital	29	71	0	0	14

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	13	74	11	2	269
Køn					
Mand	17	76	6	1	112
Kvinde	11	73	14	3	157
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	83	17	0	6
20-39 år	14	61	18	7	33
40-59 år	7	78	15	0	73
60-79 år	17	74	7	2	143
80 år eller derover	15	85	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	12	75	11	2	251
Pårørende	26	74	0	0	12
Modersmål					
Dansk	12	75	11	2	245
Ikke dansk	30	59	10	0	21
Afsnitsnavn					
Lunge B - Forskningsafd.	9	65	13	13	23
Lunge B - Ambulant	13	74	11	2	231
Lunge B - Daghospital	27	73	0	0	15

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	22	75	2	0	264
Køn					
Mand	28	70	2	0	108
Kvinde	19	79	3	0	156
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	50	17	0	6
20-39 år	36	60	3	0	32
40-59 år	20	78	2	0	73
60-79 år	21	77	2	0	140
80 år eller derover	6	94	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	21	77	2	0	246
Pårørende	35	57	9	0	12
Modersmål					
Dansk	20	78	3	0	240
Ikke dansk	51	49	0	0	21
Afsnitsnavn					
Lunge B - Forskningsafd.	17	78	4	0	23
Lunge B - Ambulant	23	75	2	0	226
Lunge B - Daghospital	13	80	7	0	15

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	63	2	0	267
Køn					
Mand	38	62	0	0	108
Kvinde	33	64	3	1	159
Aldersgruppe					
Under 20 år	17	83	0	0	6
20-39 år	23	74	3	0	32
40-59 år	31	66	3	0	76
60-79 år	41	58	1	1	140
80 år eller derover	34	66	0	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	34	64	1	0	248
Pårørende	43	48	9	0	12
Modersmål					
Dansk	34	64	1	0	242
Ikke dansk	39	56	5	0	21
Afsnitsnavn					
Lunge B - Forskningsafd.	48	52	0	0	23
Lunge B - Ambulant	35	63	2	0	231
Lunge B - Daghospital	31	69	0	0	13

Tabel 12. 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	214	59
Køn				
Mand	88	12	81	30
Kvinde	88	12	133	29
Aldersgruppe				
Under 20 år	80	20	5	1
20-39 år	72	28	31	2
40-59 år	87	13	64	12
60-79 år	92	8	104	40
80 år eller derover	100	0	10	4
Skema udfyldt af				
Patienten	88	12	197	57
Pårørende	83	17	12	0
Modersmål				
Dansk	88	12	191	57
Ikke dansk	89	11	19	2
Afsnitsnavn				
Lunge B - Forskningsafd.	90	10	10	13
Lunge B - Ambulant	88	12	195	41
Lunge B - Daghospital	89	11	9	5

Tabel 13. 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 husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	56	26	6	205	6
Køn						
Mand	19	49	26	5	80	1
Kvinde	9	60	25	7	125	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	60	40	0	5	0
20-39 år	3	50	33	14	30	1
40-59 år	17	57	22	5	61	2
60-79 år	14	57	24	5	101	2
80 år eller derover	15	40	45	0	8	1
Skema udfyldt af						
Patienten	12	57	26	5	189	5
Pårørende	17	48	9	26	12	0
Modersmål						
Dansk	12	57	26	5	183	5
Ikke dansk	21	42	21	16	19	0
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	25	63	13	0	8	2
Lunge B - Ambulant	13	55	26	6	191	3
Lunge B - Daghospital	17	83	0	0	6	1

Tabel 14. 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	14	22	27	37	188	20
Køn						
Mand	19	31	20	29	72	6
Kvinde	10	17	31	42	116	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	20	0	80	5	0
20-39 år	4	11	41	45	29	2
40-59 år	7	30	35	27	57	4
60-79 år	21	23	17	39	88	13
80 år eller derover	35	0	37	28	9	1
Skema udfyldt af						
Patienten	12	24	28	36	172	19
Pårørende	22	9	17	52	12	0
Modersmål						
Dansk	14	21	28	37	166	19
Ikke dansk	11	33	17	39	18	1
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	14	14	14	57	7	2
Lunge B - Ambulant	14	23	26	37	174	16
Lunge B - Daghospital	14	0	57	29	7	2

Tabel 15. 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	6	76	14	3	252	17
Køn						
Mand	12	75	9	3	103	7
Kvinde	3	77	18	3	149	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	60	40	0	5	1
20-39 år	3	65	25	7	32	0
40-59 år	3	76	17	5	69	5
60-79 år	10	78	10	1	133	10
80 år eller derover	0	100	0	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	5	76	15	3	235	15
Pårørende	19	81	0	0	11	1
Modersmål						
Dansk	6	76	15	3	228	16
Ikke dansk	11	84	5	0	20	1
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	0	65	25	10	20	3
Lunge B - Ambulant	6	77	14	3	221	12
Lunge B - Daghospital	18	73	9	0	11	2

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	52	26	22	204
Køn				
Mand	66	20	14	86
Kvinde	42	31	27	118
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	3
20-39 år	39	17	44	26
40-59 år	48	34	17	60
60-79 år	55	24	21	106
80 år eller derover	54	38	8	9
Skema udfyldt af				
Patienten	53	25	21	194
Pårørende	17	67	17	6
Modersmål				
Dansk	53	25	22	189
Ikke dansk	35	47	19	12
Afsnitsnavn				
Lunge B - Forskningsafd.	73	14	14	22
Lunge B - Ambulant	50	27	23	171
Lunge B - Daghospital	64	27	9	11

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	54	25	21	124
Køn				
Mand	65	20	15	52
Kvinde	46	28	26	72
Aldersgruppe				
Under 20 år	-	-	-	0
20-39 år	41	8	51	15
40-59 år	54	27	18	40
60-79 år	58	25	17	65
80 år eller derover	-	-	-	4
Skema udfyldt af				
Patienten	55	24	21	120
Pårørende	-	-	-	3
Modersmål				
Dansk	55	24	21	115
Ikke dansk	30	35	35	7
Afsnitsnavn				
Lunge B - Forskningsafd.	74	11	16	19
Lunge B - Ambulant	53	25	22	102
Lunge B - Daghospital	-	-	-	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	48	51	1	0	94	2
Køn						
Mand	52	46	3	0	42	1
Kvinde	44	56	0	0	52	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	0	0
20-39 år	45	55	0	0	8	0
40-59 år	47	49	3	0	33	0
60-79 år	47	53	0	0	50	2
80 år eller derover	-	-	-	-	3	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	51	1	0	91	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	46	52	1	0	87	2
Ikke dansk	47	53	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	73	27	0	0	15	0
Lunge B - Ambulant	46	53	1	0	78	1
Lunge B - Daghospital	-	-	-	-	1	1

Tabel 19. 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	27	62	9	2	246	26
Køn						
Mand	32	58	6	3	102	9
Kvinde	23	65	11	1	144	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	80	0	20	5	1
20-39 år	22	50	29	0	29	4
40-59 år	26	63	10	0	70	6
60-79 år	30	63	5	3	129	14
80 år eller derover	25	75	0	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	26	63	9	2	229	24
Pårørende	38	43	19	0	11	1
Modersmål						
Dansk	27	61	10	2	222	25
Ikke dansk	23	71	5	0	20	1
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	63	37	0	0	19	3
Lunge B - Ambulant	26	63	10	2	215	20
Lunge B - Daghospital	25	75	0	0	12	3

Tabel 20. 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	93	7	271
Køn				
Mand	1	96	3	110
Kvinde	0	91	9	161
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	100	0	6
20-39 år	3	86	10	32
40-59 år	0	90	10	76
60-79 år	0	95	5	144
80 år eller derover	0	100	0	13
Skema udfyldt af				
Patienten	1	93	6	252
Pårørende	0	83	17	12
Modersmål				
Dansk	0	94	6	246
Ikke dansk	5	80	15	21
Afsnitsnavn				
Lunge B - Forskningsafd.	4	96	0	23
Lunge B - Ambulant	0	93	7	235
Lunge B - Daghospital	0	92	8	13

Tabel 21. 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	90	10	128	147
Køn					
Mand	2	90	8	64	49
Kvinde	0	89	11	64	98
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	100	0	6	0
20-39 år	8	83	8	12	21
40-59 år	0	86	14	29	47
60-79 år	0	90	10	71	75
80 år eller derover	0	100	0	10	4
Skema udfyldt af					
Patienten	1	90	9	113	143
Pårørende	0	79	21	10	2
Modersmål					
Dansk	0	90	10	112	138
Ikke dansk	7	87	7	15	6
Afsnitsnavn					
Lunge B - Forskningsafd.	0	100	0	5	18
Lunge B - Ambulant	1	89	10	113	125
Lunge B - Daghospital	0	90	10	10	4

Tabel 22. 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	62	34	3	1	265	8
Køn						
Mand	64	35	0	1	109	4
Kvinde	61	33	5	1	156	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	83	17	0	0	6	0
20-39 år	51	37	8	3	32	1
40-59 år	59	37	4	0	74	1
60-79 år	67	30	2	2	139	6
80 år eller derover	42	58	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	33	3	1	247	8
Pårørende	57	26	9	9	12	0
Modersmål						
Dansk	62	34	3	1	241	8
Ikke dansk	68	27	5	0	20	0
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	91	5	5	0	22	1
Lunge B - Ambulant	62	34	3	1	230	5
Lunge B - Daghospital	38	62	0	0	13	2

Tabel 23. 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	72	26	3	0	267	8
Køn						
Mand	76	22	2	0	108	5
Kvinde	68	28	3	0	159	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	83	0	17	0	6	0
20-39 år	53	44	3	0	33	0
40-59 år	65	31	4	0	74	2
60-79 år	79	20	2	0	140	6
80 år eller derover	75	25	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	72	25	2	0	249	7
Pårørende	53	28	19	0	11	1
Modersmål						
Dansk	72	25	3	0	243	7
Ikke dansk	63	32	5	0	20	1
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	91	9	0	0	23	0
Lunge B - Ambulant	71	26	3	0	229	8
Lunge B - Daghospital	60	40	0	0	15	0

Tabel 24. 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	43	41	12	4	272	2
Køn						
Mand	46	41	11	2	111	1
Kvinde	40	42	13	5	161	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	17	67	17	0	6	0
20-39 år	36	24	33	7	33	0
40-59 år	45	42	8	5	76	0
60-79 år	46	41	10	3	143	2
80 år eller derover	14	75	10	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	44	42	11	3	253	2
Pårørende	17	39	35	9	12	0
Modersmål						
Dansk	44	41	12	4	247	2
Ikke dansk	29	46	20	5	21	0
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	77	23	0	0	22	1
Lunge B - Ambulant	42	42	12	4	236	1
Lunge B - Daghospital	36	43	21	0	14	0

Tabel 25. 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	55	38	6	2	251	22
Køn						
Mand	53	40	5	2	106	6
Kvinde	56	35	7	2	145	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	33	67	0	0	6	0
20-39 år	47	34	18	0	31	2
40-59 år	58	33	6	3	68	8
60-79 år	55	39	3	2	134	10
80 år eller derover	58	42	0	0	12	2
Skema udfyldt af						
Patienten	54	39	5	2	236	18
Pårørende	69	0	21	10	10	2
Modersmål						
Dansk	54	38	6	2	229	19
Ikke dansk	61	28	6	6	19	2
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	82	14	5	0	22	1
Lunge B - Ambulant	53	39	6	2	218	18
Lunge B - Daghospital	82	18	0	0	11	3

Tabel 26. 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	53	40	5	2	243	30
Køn						
Mand	58	40	1	1	99	13
Kvinde	50	40	7	2	144	17
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	20	0	20	5	1
20-39 år	50	50	0	0	31	2
40-59 år	49	43	6	2	69	7
60-79 år	56	36	6	2	124	20
80 år eller derover	52	48	0	0	14	0
Skema udfyldt af						
Patienten	54	40	4	2	227	27
Pårørende	48	31	21	0	10	2
Modersmål						
Dansk	54	39	5	2	220	28
Ikke dansk	49	45	6	0	19	2
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	83	17	0	0	18	5
Lunge B - Ambulant	52	41	5	2	212	24
Lunge B - Daghospital	54	38	8	0	13	1

Tabel 27. 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	269
Køn			
Mand	93	7	110
Kvinde	90	10	159
Aldersgruppe			
Under 20 år	83	17	6
20-39 år	86	14	32
40-59 år	90	10	74
60-79 år	93	7	143
80 år eller derover	91	9	14
Skema udfyldt af			
Patienten	92	8	250
Pårørende	91	9	12
Modersmål			
Dansk	92	8	244
Ikke dansk	95	5	21
Afsnitsnavn			
Lunge B - Forskningsafd.	100	0	23
Lunge B - Ambulant	91	9	233
Lunge B - Daghospital	100	0	13

Tabel 28. 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	17	50	17	17	18	2
Køn						
Mand	33	17	33	17	6	1
Kvinde	8	67	8	17	12	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	3	1
40-59 år	14	71	14	0	7	0
60-79 år	17	50	17	17	6	1
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
Skema udfyldt af						
Patienten	13	47	20	20	15	2
Pårørende	-	-	-	-	1	0
Modersmål						
Dansk	13	47	20	20	15	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	-	-	-	-	0	0
Lunge B - Ambulant	17	50	17	17	18	2
Lunge B - Daghospital	-	-	-	-	0	0

Tabel 29. 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	26	22	5	250	16
Køn						
Mand	51	25	22	2	103	4
Kvinde	45	27	22	7	147	12
Aldersgruppe						
Under 20 år	67	0	33	0	6	0
20-39 år	23	16	50	10	33	0
40-59 år	43	31	20	6	69	3
60-79 år	56	27	14	3	129	13
80 år eller derover	34	41	25	0	13	0
Skema udfyldt af						
Patienten	47	27	22	4	235	13
Pårørende	63	6	10	21	10	1
Modersmål						
Dansk	48	27	21	4	228	14
Ikke dansk	38	23	28	11	19	1
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	82	14	5	0	22	0
Lunge B - Ambulant	46	26	23	5	216	15
Lunge B - Daghospital	33	58	8	0	12	1

Tabel 30. 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	26	64	9	1	172	52
Køn						
Mand	34	57	9	0	71	20
Kvinde	21	69	10	1	101	32
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	24	49	27	0	23	7
40-59 år	20	69	8	2	49	17
60-79 år	32	64	5	0	87	28
80 år eller derover	0	100	0	0	9	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	65	9	1	161	50
Pårørende	40	47	13	0	8	1
Modersmål						
Dansk	25	64	10	1	157	47
Ikke dansk	46	54	0	0	13	4
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	70	30	0	0	10	9
Lunge B - Ambulant	26	63	10	1	153	42
Lunge B - Daghospital	0	100	0	0	9	1

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	58	38	3	1	270
Køn					
Mand	60	38	1	1	111
Kvinde	56	38	5	1	159
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	67	0	0	6
20-39 år	43	47	7	3	33
40-59 år	60	37	3	0	74
60-79 år	62	33	3	2	143
80 år eller derover	47	53	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	60	36	3	1	252
Pårørende	39	43	17	0	12
Modersmål					
Dansk	59	37	3	1	246
Ikke dansk	49	46	5	0	21
Afsnitsnavn					
Lunge B - Forskningsafd.	87	13	0	0	23
Lunge B - Ambulant	57	38	3	1	234
Lunge B - Daghospital	54	46	0	0	13

Tabel 32. 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, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	61	39	190	75
Køn				
Mand	62	38	78	33
Kvinde	60	40	112	42
Aldersgruppe				
Under 20 år	67	33	6	0
20-39 år	62	38	26	7
40-59 år	66	34	48	26
60-79 år	56	44	104	36
80 år eller derover	100	0	6	6
Skema udfyldt af				
Patienten	60	40	175	72
Pårørende	53	47	11	1
Modersmål				
Dansk	62	38	171	70
Ikke dansk	48	52	18	3
Afsnitsnavn				
Lunge B - Forskningsafd.	100	0	15	7
Lunge B - Ambulant	60	40	166	64
Lunge B - Daghospital	56	44	9	4

Tabel 33. 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	23	72	2	2	114	1
Køn						
Mand	24	71	0	5	48	1
Kvinde	23	74	4	0	66	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	22	68	10	0	16	0
40-59 år	20	77	3	0	31	0
60-79 år	30	68	0	2	57	1
80 år eller derover	0	100	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	72	3	1	105	0
Pårørende	0	78	0	22	5	1
Modersmål						
Dansk	23	73	3	1	105	0
Ikke dansk	27	59	0	14	8	1
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	33	60	7	0	15	0
Lunge B - Ambulant	23	72	2	2	94	1
Lunge B - Daghospital	0	100	0	0	5	0

Tabel 34. 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	33	62	4	1	266
Køn					
Mand	41	55	3	1	110
Kvinde	27	66	6	1	156
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	50	17	0	6
20-39 år	15	78	3	3	32
40-59 år	33	61	6	0	72
60-79 år	39	57	4	1	142
80 år eller derover	14	86	0	0	14
Skema udfyldt af					
Patienten	33	62	4	1	248
Pårørende	26	57	17	0	12
Modersmål					
Dansk	32	63	4	1	242
Ikke dansk	44	51	5	0	21
Afsnitsnavn					
Lunge B - Forskningsafd.	52	48	0	0	23
Lunge B - Ambulant	33	62	5	1	229
Lunge B - Daghospital	21	79	0	0	14

Tabel 35. 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	36	56	7	0	266
Køn					
Mand	43	50	7	0	110
Kvinde	32	60	7	1	156
Aldersgruppe					
Under 20 år	33	50	17	0	6
20-39 år	44	49	7	0	32
40-59 år	34	59	7	0	73
60-79 år	38	55	6	1	142
80 år eller derover	10	75	15	0	13
Skema udfyldt af					
Patienten	38	54	8	0	248
Pårørende	17	83	0	0	12
Modersmål					
Dansk	37	55	8	0	242
Ikke dansk	34	66	0	0	21
Afsnitsnavn					
Lunge B - Forskningsafd.	74	26	0	0	23
Lunge B - Ambulant	35	57	7	0	231
Lunge B - Daghospital	17	75	8	0	12

Tabel 36. 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	21	71	5	4	47	19	199
Køn							
Mand	29	64	0	8	23	13	73
Kvinde	13	78	9	0	24	6	126
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	2	1	2
20-39 år	0	60	20	20	5	2	26
40-59 år	30	70	0	0	10	3	61
60-79 år	28	68	5	0	23	11	106
80 år eller derover	0	87	0	13	7	2	4
Skema udfyldt af							
Patienten	23	66	6	5	38	17	194
Pårørende	18	82	0	0	6	1	4
Modersmål							
Dansk	23	70	6	2	39	18	186
Ikke dansk	13	75	0	13	8	1	11
Afsnitsnavn							
Lunge B - Forskningsafd.	-	-	-	-	1	1	21
Lunge B - Ambulant	21	71	5	3	38	15	176
Lunge B - Daghospital	13	75	0	13	8	3	2

Tabel 37. 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	21	68	6	5	103	164
Køn						
Mand	28	65	0	6	43	66
Kvinde	15	71	11	4	60	98
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	2	3
20-39 år	27	46	27	0	8	24
40-59 år	13	75	8	4	24	50
60-79 år	24	66	4	6	61	83
80 år eller derover	16	84	0	0	8	4
Skema udfyldt af						
Patienten	21	67	7	5	96	155
Pårørende	-	-	-	-	4	7
Modersmål						
Dansk	20	68	7	5	94	151
Ikke dansk	25	75	0	0	8	12
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	-	-	-	-	3	20
Lunge B - Ambulant	21	68	7	4	90	141
Lunge B - Daghospital	10	80	0	10	10	3

Tabel 38. 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	65	10	16	9	214	54
Køn						
Mand	57	12	19	12	97	13
Kvinde	71	9	13	7	117	41
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	77	5	9	9	24	9
40-59 år	75	14	8	3	61	13
60-79 år	59	8	22	11	114	29
80 år eller derover	37	25	19	19	11	2
Skema udfyldt af						
Patienten	65	10	16	10	199	53
Pårørende	69	10	21	0	10	1
Modersmål						
Dansk	64	10	17	9	195	51
Ikke dansk	76	0	12	12	17	3
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	90	0	5	5	20	3
Lunge B - Ambulant	64	10	16	9	183	49
Lunge B - Daghospital	55	18	18	9	11	2

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	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	31	4	1	245	25
Køn						
Mand	64	32	4	0	103	9
Kvinde	65	30	4	1	142	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	60	20	20	0	5	1
20-39 år	66	27	7	0	33	0
40-59 år	59	32	7	1	72	3
60-79 år	67	31	1	1	122	20
80 år eller derover	64	36	0	0	13	1
Skema udfyldt af						
Patienten	65	31	4	1	229	24
Pårørende	53	38	9	0	11	1
Modersmål						
Dansk	66	29	4	1	222	25
Ikke dansk	44	51	5	0	21	0
Afsnitsnavn						
Lunge B - Forskningsafd.	88	12	0	0	17	4
Lunge B - Ambulant	63	31	4	1	216	18
Lunge B - Daghospital	67	33	0	0	12	3

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 40. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		23
Kommunikation og information		7
Kontaktperson		5
Kvalitet i behandling		21
Pleje		8
Relationer til personale		11
Ventetid		8

Lungemedicinsk Afd. B

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?









ID	Kommentarer - Lunge B - Forskningsafd.	Modtagelsen
4	Rigtig søde sygeplejersker. Det er måske relevant for at forstå mine svar at vide, at jeg har været med i et forskningsprojekt og dermed ikke været i kontakt med afdelingen på grund af reel undersøgelse/behandlingsforløb.	God
ID	Kommentarer - Lunge B - Ambulant	Modtagelsen
1	Venligt personale. God og letforståelig oplysning om, hvad der skulle ske og hvorfor.	God
6	Meget fin modtagelse. Der er en dejlig ro i ambulatoriet. Jeg har følt, at jeg på en måde var alles patient, bl.a. fordi personalet nikker, smiler, er venlige og imødekommende!	Virkelig god
10	Ja, stor forvirring om, hvor jeg skulle være.	Uoplyst
13	Lidt i småtingsafdelingen: Det ville være rart med dagens avis eller opdaterede blade til at fordrive ventetiden med.	God
14	Der bliver altid budt velkommen af den sygeplejerske, som skal stå for dagen, man skal igennem, og det er en god ting.	God
17	Jeg synes, den er god.	God
18	LANG VENTETID inden jeg fik den første tid (undersøgelse).	God
20	Kom ret hurtigt ind til sygeplejerske, men ret lang ventetid til at tale med en læge. Trist venteværelse, store mørke triste billeder, ingen opmuntring til syge mennesker!	God
23	Meget upersonlig og fortravlet.	Dårlig
25	Venligt, smilende.	Virkelig god
32	Meget sød sygeplejerske.	Virkelig god
33	Jeg føler mig velkommen.	God
42	Hjælpsomme og venlige personaler.	God
43	Måtte lige stå og vente et minuts tid på, at en sekretær var klar/ledig.	God
45	Venlig og smilende.	Virkelig god
51	Altid venligt personale.	Virkelig god
55	Søde og venlige.	Virkelig god
57	Venlighed.	Virkelig god
58	Det var en meget mærkelig og ubehagelig modtagelse. Informationsniveauet var dårligt, og det var super pinligt.	Virkelig dårlig
63	Den første gang måtte jeg henvende mig igen, da jeg ikke blev registreret af en eller anden grund.	God
65	Venlig og informativ.	God
66	Vedrørende bestilling af tid: Jeg har et rejsejob med mange dage i udlandet ([mange] dage om året). Derfor lidt vanskeligt at planlægge undersøgelser m.m. ALT har været MEGET fleksibelt behandlet fra Lungeambulatoriet.	Virkelig god

✎ 67	Nogle søde mennesker.	God
✎ 68	Man kan aldrig ved ankomst få at vide, hvilke læger der er på afdelingen den pågældende dag.	God
✎ 74	Venlig og imødekommende modtagelse.	God
✎ 75	Stort set aldrig kø, og en venlig sekretær, der byder en velkommen.	Virkelig god
✎ 76	Friskt og smilende personale.	Virkelig god
✎ 77	Forvirring om hvorfor jeg skulle komme.	Dårlig
✎ 79	Det var svært at finde vejen, da det er nede i kælderens, og Jeres linjer i gulvet, der skal vise vej, forsvinder ved trappen. Man ved ikke, om man skal op eller ned.	God
✎ 81	Venlighed og imødekommenhed over hele linjen.	Virkelig god
✎ 82	Udmærket.	God
✎ 85	At personalet er bedre orienteret, hvis de skal henvise patienterne til de enkelte undersøgelser.	God
✎ 87	For lang ventetid.	God
✎ 89	Jeg synes, at det at vente på en gang, hvor mange kommer og går, er meget lidt hyggeligt!	God
✎ 90	Jeg har været til kontrol to-tre gange om året de sidste [par] år og er altid blevet modtaget på samme venlige, positive måde.	Virkelig god
✎ 92	Første gang jeg kom, var noget forvirrende, da jeg var henvist til anden afdeling, men [på grund af min sygdom], var det svært for mig at finde ud af, hvad og hvor jeg skulle være. Nu går det fint, da jeg kender huset.	Virkelig god
✎ 93	Jeg synes, at de har taget godt imod mig. Og det er dejligt at have en fast kontaktperson, som er behagelig at snakke med, og har tid.	Virkelig god
✎ 95	Alle var søde og hjælpsomme.	Virkelig god
✎ 96	Selvom jeg ikke blev kaldt ind med det samme, vil jeg ikke betegne det ventetid. Kort tid efter jeg blev registreret hos sekretæren, blev jeg kaldt ind.	Virkelig god
✎ 98	Kort ventetid, god information om evt. ventetid.	Virkelig god
✎ 100	Jeg synes personligt, at oplevelsen kunne have været bedre!	Dårlig
✎ 100	Der var lang ventetid, og det, synes jeg ikke, var så rart! Men ellers var det en god oplevelse.	Dårlig
✎ 106	Var i tvivl om, hvilke venteplasser jeg skulle/måtte benytte.	God
✎ 107	Kompetent. Sammenhæng med [anden afdeling] er fin.	Virkelig god

Lungemedicinsk Afd. B

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Lunge B - Ambulant	Fejlhåndtering
4	Der var meget fejl i blodprøvetagning. Jeg var inde to gange, [hvor] jeg måtte tage hjem på grund af, at de ikke havde styr på, hvor mange blodprøver de skulle have. Jeg synes, det er dårligt, man skal køre efter det så mange gange.	Dårligt
12	Jeg skulle holde op med at indtage [en type medicin]. Fik det dårligt efter en uges forløb. Fik fejlen rettet ved en telefonkonsultation og fik det hurtigt godt igen. Det behøver jo ikke være en fejl, men det var måske et forsøg.	Virkelig godt
19	Ved seneste besøg havde de ikke styr på, hvad jeg skulle. Efter lidt tid blev jeg sendt på en anden afdeling til endnu en undersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	Jeg fik ingen information om eventuelle bivirkninger af medicinen. Kunne desværre ikke tåle medicinen.	Uoplyst
27	Hvilken slags medicin jeg fik og skulle have, var forskellig fra læge til læge, eller fra tid i ambulatoriet til anden tid i ambulatoriet.	Godt
30	Jeg blev [indlagt] i to dage, da jeg skulle under narkose og derfor efterfølgende ikke selv måtte køre hjem. Efter ca. to timer med nogle undersøgelser fik jeg at vide, at jeg godt kunne tage hjem, da jeg alligevel ikke kunne få mit hjerte skannet i Skejby den dag. Da jeg ikke selv var kørt derud, blev jeg sendt hjem i taxa. Jeg ventede derefter igen en måned, før jeg igen kunne komme til undersøgelse. IKKE GODT NOK.	Dårligt
31	At jeg ikke blev informeret om, at jeg havde en bi-diagnose []. Det opdagede jeg på medicinetiketten.	Uoplyst
38	[Til] sidste møde fik jeg at vide, at mine tal for eosinofile hvide blodlegemer var høje, både ude ved sygeplejersken og inde ved lægen. Men det viste sig at være en forkert linje, der var set på. Lægen fik set på den rigtige linje bagefter. Jeg blev lidt utryk ved tanken om fejl, da jeg tog hjem.	Godt
47	Jeg fortalte om at have oplevet hjertebanken, der er kommet og gået. Da lægen lyttede til mit hjerte var der ikke noget at høre og derfor blev jeg ikke troet på. Først senere i samtalen, da jeg fik hjertebanken igen, blev jeg troet på.	Virkelig dårligt
54	Jeg skulle have taget røntgenbillede, men det blev så udsat til næste kontrol.	Virkelig godt
58	Fik ikke besked om, hvad jeg skulle, og det resulterede i, at jeg ikke blev helt færdig og måtte i kontakt med ambulatoriet igen efterfølgende samtidig med, at jeg blev fejlinformeret, og det gjorde mig meget nervøs.	Virkelig dårligt
71	Jeg blev modtaget af en sygeplejerske, inden jeg skulle ind til lægen. Sygeplejersken fortalte mig, at indkaldelsen skyldtes, at jeg havde en plet på den ene lunge. Jeg fortalte sygeplejersken, at jeg lige havde været til scanning, og at jeg havde fået oplyst fra min egen læge, at der ikke var kræft på lungen men [derimod måske andre problemer]. Nu fortalte sygeplejersken mig, at jeg var kaldt derop på grund af mistanke.	Uoplyst
72	Var noteret som udeblevet, selvom jeg havde tjekket ind.	Virkelig godt
74	Jeg ventede på en samtale med en læge og ventede to en halv time. Det viste sig, at jeg var blevet glemt.	Godt
77	Glemte, at det skulle tages røntgenbillede.	Godt
79	Min læge skrev en oplysning i min journal, mens jeg fik en anden oplysning med vedrørende min medicin. (Hun skrev jeg tog den, men jeg fik at vide, at jeg ikke skulle tage den). Jeg skulle også have taget prøver, jeg har fået taget for få år siden. Det er tydeligt, at min læge ikke havde læst min journal.	Dårligt

	85	Manglende gangtest ved første besøg. Fejl ved tjek-ind. Glemte bestilling af blodprøve.	Godt
	86	Personalet havde indkaldt mig to og en halv time, før jeg skulle til undersøgelse, hvilket normalt kun er en halv time før undersøgelsen.	Virkelig dårligt
	92	At jeg sad og ventede på den forkerte afdeling []. Skulle have været på Lungemedicinsk Ambulatorium.	Godt
	100	Jeg skulle selv finde rundt! Jeg havde ingen kontaktperson! Og jeg ventede i over en time!	Godt
	100	Jeg skulle vente på, at det blev min tur i over halvanden time. Forstod ikke hvorfor, og ingen forklarede mig grunden til, at jeg skulle vente. Jeg ventede, og så kom en dame og spurgte, hvem jeg ventede på! Overasket blev hun, da jeg forklarede, at jeg ventede på, at det blev mig. Hun hjalp mig og undskyldte!	Godt
	103	FORKERT information om brug af medicin forud for besøget.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	105	Min behandling er ikke færdig.	Uoplyst
	108	Glemte medicin. Samt at man ikke helt tog mine symptomer alvorligt.	Godt


Lungemedicinsk Afd. B

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Lunge B - Forskningsafd.	Samlet indtryk
2	Det er heldigt, at [afdelingen] ligger overfor []Ambulatoriet, hvor jeg får [medicin]. Hvis ikke de havde gjort det, ville der have været samarbejdsproblemer.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Lunge B - Ambulant	Samlet indtryk
1	Sygeplejerskerne var meget omhyggelige med at udfylde skemaet (journalen) hver gang. Spurgte mig, hvordan det var gået siden sidst. Altid smilende og venlige!	Godt
3	Var til forundersøgelse for penicillin-provokationstest, som de vurderede, de ville lave. Denne undersøgelse tager to timer inklusiv observation, og alle mente, jeg ikke var allergisk. Men selvom de på første besøg kunne nå dette inden lukketid, fik jeg at vide, at jeg måtte komme igen om en uge [], da de ej havde tid. Det eneste, de skulle, var at give mig en mikstur, jeg skulle drikke.	Godt
6	Jeg har haft lungebetændelse [mange gange] med penicillinbehandling og været ved at opgibe håbet om nogensinde at kunne leve et normalt liv. Takket være undersøgelse og behandling og især lydhørhed og støtte er min angst og bekymring væk, selvom jeg ved, at jeg nok kommer igen.	Virkelig godt
7	Behandlingen/oplevelsen afhænger fuldstændig af hvilken læge jeg taler med: Erfaring og [forståelighed]! Læser vedkommende op af journalen og kommenterer undervejs, eller er der sket en forberedelse forinden samtalen.	Dårligt
9	Frustrerende lang ventetid mellem undersøgelser og samtale med læge.	Godt
10	Kan ikke sendes hen på et ambulatorium, der er lukket. (Fordi samtalerne trækker ud).	Uoplyst
14	Jeg er glad ved at komme i Aarhus. Det er altid sødt og rart personale man møder. Så sådan en dag i Aarhus, bliver altid en god oplevelse. Tak piger.	Virkelig godt
17	Jeg vil gerne vide mere.	Godt
20	Nej, egentlig ikke. Bliver altid mødt med venlighed. Og jeg oplever omsorg for mig, og fortsat kontrol af kronisk sygdom.	Godt
23	Måtte gå til egen læge.	Dårligt
30	Det er utroligt, at jeg ikke kunne klemmes ind på [sygehuset] til den hjertescanning. Da jeg jo måneden efter kunne konstatere, at det tog mindre end ti minutter. DET ER TYPISK OFFENTLIGT OG VILLE ALDRIG HAVE FUNDET STED I DET PRIVATE ERHVERVSLIV!	Dårligt
32	Var lidt frustreret over, at første møde mest var samtale, og jeg måtte have taget blodprøver to gange. Det betyder tab af arbejdsindtægt eller en unødigt fridag/feriedag, når man er time-lønnet.	Godt
39	Et [] allergiforløb er meget ukompliceret, men personalet har været rigtig flinke...	Virkelig godt
42	Jeg følte mig godt modtaget og meget velkommen. Min undersøgelse/behandling var ikke af særlig svær grad, men det blev alligevel taget alvorligt og seriøst. Tak for det!	Virkelig godt
45	Venligt, meget imødekommende og yderst kompetent personale.	Virkelig godt
47	Ved mit sidste besøg fik jeg at vide, at jeg ville blive indkaldt til MR-scanning. Jeg er stadig ikke blevet indkaldt og har ringet tre gange til afdelingen uden at få et ordentligt svar. Tidligere har jeg oplevet at vente rigtig længe på først indkaldelse til og undersøgelse på en anden afdeling.	Dårligt
49	Jeg mødte ind [om morgenen], så måske var det derfor, at der ingen ventetid var.	Godt

50	Jeg var kun en gang på Ambulatoriet, så noget forløb var der ikke tale om!	Godt
51	Det kunne have været rart med lidt kortere tid til en scanning, som jeg blev henvist til.	Virkelig godt
56	Ventetiden bestod i flere tilfælde efter konsultationen med sygeplejersken, hvor der skulle ventes på lægen, og dette var der ikke information om. Der kunne være op til 60 minutters ventetid. Uacceptabelt.	Godt
62	Ok.	Godt
63	Var inde til lungeundersøgelse og røntgenundersøgelse. [Nogle uger] efter fik jeg pr. telefon at vide, jeg havde lungebetændelse og have penicillin. Adspurgte hvorfor de ikke ringede før, fik jeg at vide, at de ikke kunne finde mit telefonnummer?	Godt
64	Lungemedicinsk afdeling havde i mit tilfælde nogle standardundersøgelser, som man skulle igennem før samtale med læge. Det opleves en smule "bagvendt", men det sparer formentlig tid, at nogle ting på forhånd er udelukket. Omvendt kunne nogle undersøgelser eventuelt sløjfes, hvis man havde haft kontakt med lægen først? Den læge, jeg talte med ved mit andet besøg, var en sjældent god formidler, som gjorde problematikken let for mig at forstå. Det har sat mig i stand til at handle korrekt i forhold til problematikken, og det er jeg meget glad for.	Virkelig godt
65	Just påbegyndt behandlingsforløb, men diagnosen var seks år undervejs.	Godt
71	Lægen, jeg kom ind til bagefter, fortalte mig, at der overhovedet ikke var tegn på kræft, men han havde kaldt mig ind for at tilbyde mig en [undersøgelse], ned igennem halsen, men vi blev enige om at stille det i bero. Man kunne tage det op senere, hvis jeg fik det dårligere.	Uoplyst
73	Manglede oplysning om, at man kunne tage hjem.	Godt
75	Flot med optjekkende e-mails fra Ambulatoriet grundet [mine arbejdsforhold] i løbet af den periode, jeg havde tilknytning til Ambulatoriet.	Virkelig godt
76	God behandling.	Virkelig godt
80	Det er utroligt, at personalet bruger så meget tid på privatsnak, i stedet for at behandle patienter! Jeg har altid en af de første tider og er ALTID forsinket 15-25 minutter pga. snik-snak (det kan tydeligt høres i venteværelset!). Den eneste gang, hvor jeg er kaldt ind/behandlet til aftalt tid var pga. [et par] sygemeldinger, og så var der jo grund til at starte og behandle patienter.	Uoplyst
83	Var virkelig god.	Godt
84	For mange forskellige læger. Skifter konstant.	Godt
85	Der er dårlig kommunikation mellem de forskellige undersøgelsessteder i ambulatoriet.	Dårligt
88	Ventetid på Ambulatorium for så at blive sendt over for at vente på blodprøve for så at konstatere, at de ikke kunne tage blodprøver på børn. Så blev vi sendt videre for at vente et tredje sted.	Godt
92	Jeg blev sendt til scanning af lungerne, og årsagen til mine lungebetændelser blev fundet og derefter medicineret. [Et par uger] efter første kur kunne jeg igen få luft. Det var i [efteråret] 2011. Jeg har siden ikke haft lungebetændelse. Så hurra for personalet.	Virkelig godt
97	Forstokket og gammeldags tilgang. Da mit problem ikke var typisk og kendt, måtte der være noget galt med patienten. Lægen sagde, at en sådan problematik kunne sidde i sjælen! [Jeg kan huske] dengang, hvor læger mente, at når noget ikke kunne bevises, så måtte det sidde mellem ørerne. Jeg troede, at vi var længere fremme, men det var så det selv samme, jeg oplevede på egen krop. Og hvad sjælen så har med det at gøre!	Virkelig dårligt
98	Jeg kom hurtigt til undersøgelse og behandling. Værdifuldt at have den samme kontaktsygeplejerske. Blev ofte ringet op angående tid og videre behandling (svar på prøver). Dygtigt, fagligt kompetent personale. Forstående.	Virkelig godt
100	Nej ikke andet ud over fejlene.	Godt

 105 Jeg har eksem. Uoplyst

 106 Der blev ikke fortalt, hvor blodprøver foregik. Jeg måtte selv spørge for at få det at vide. Godt

ID Kommentarer - Lunge B - Daghospital

Samlet indtryk

 1 Er blevet så glemsom [ældre]. Godt

 2 Jeg er træt af, at jeg skal derind hver tredje måned, eftersom jeg er skrækslagen for nåle! Uoplyst

Lungemedicinsk Afd. B

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - Lunge B - Ambulant	Samlet indtryk
1	Alt OK!	Godt
2	God information om ændring af medicin. Fik orientering om permanent ilt, som Falck senere kom i hjemmet med.	Virkelig godt
3	Blev ikke spurgt ind til kost, rygning, motion og alkohol.	Godt
6	Jeg kan sige, at jeg forstår, at afdelingen har fået diplomer. Jeg er så glad for at komme på ambulatoriet, og jeg føler mig så godt hjulpet.	Virkelig godt
7	Alt afhænger af pågældende læge.	Dårligt
11	Selve udtalelsen om sygdommen var lige kontant nok, da det er dagligdags for personalet, men bestemt ikke for modtageren.	Virkelig godt
16	Ved samtlige besøg var det hver gang en ny læge.	Godt
20	Fin, har altid været tilfreds.	Godt
24	Jeg fik ikke fat i, hvordan eller til hvem jeg skulle sige til, hvis jeg fik symptomer under penicillinprovokationen, så det gjorde jeg ikke. Derudover var informationen ok.	Dårligt
25	Der er ikke gennemført provokationstest på grund af dårlig lungefunktion. Det blev jeg meget ked af og havde nok forventet en samtale med en læge, der kunne forklare mig hvorfor.	Godt
27	Ny læge lig med ny mening lig med ny medicin!!!	Godt
30	Første gang jeg var der, blev jeg direkte misinformeret, da jeg fik stillet en behandling i udsigt, som man var holdt op med, da den gjorde mere skade end gavn. Jeg ringede derfor dagen efter og talte med min lægelige kontaktperson og fik der en fyldestgørende information. Anden gang jeg var der, var informationen OK. Da jeg så var der sidste gang her i november, var informationen igen til ingen nytte.	Dårligt
31	Da jeg er "ny" astmatiker, ville det have været fint, hvis den nyeste litteratur om min sygdom og den ordinerede medicin havde været tilgængelig på ambulatoriet. Eksempelvis var det helt nyt og ikke umiddelbart forståeligt, at medicinen var udstyret med farvekoder, der oplyste om medicinens virkning og anvendelse.	Godt
34	Jeg er svært utilfreds med at blive informeret af en læge, [som var svær at forstå og høre]! Det skal nævnes, at jeg er meget svært hørehæmmet!! To gange var jeg til vigtige informations-samtaler [hos vedkommende], men jeg havde min kone med, hvilket hjalp.	Godt
37	Nogle læger NN [] [er svære at forstå].	Godt
41	Vi fik tilbud om hjemmehjælp, men valgte det fra på nuværende tidspunkt.	Virkelig godt
44	Jeg prøver jo at lytte med alle de ører, jeg har, og prøver at forstå de faglige udredninger. Jeg oplever under tiden, at mine "observationer" bliver (ikke tilsigtet!) bagatelliseret, måske fordi jeg ikke kan udtrykke mig tydeligt nok, eller fordi de (observationerne) ikke er relevante eller interessante nok. Jeg savner at få at vide, hvordan jeg kan leve bedst muligt med min sygdom, hvis det er det, jeg skal, og hvis der ikke findes behandlingsmuligheder til en forbedring.	Godt
46	Jeg synes, det var behagelige personer, jeg talte med.	Virkelig godt
49	Lægen var rigtig god. Havde læst mine tidligere journaler. En rigtig dejlig fornemmelse. Den ene af de to sygeplejersker var lidt forvirret, fordi hun skulle videre til noget andet. Der kom ro på, da den anden sygeplejerske kom til.	Godt
54	Før og under besøg meget god. Efter besøg kun gennem egen læge.	Virkelig godt

✎ 56	Kunne godt have brugt noget mere information om, hvad man skulle have lavet af undersøgelser ved kontrollerne af astmaen. Var ofte lidt overrasket over, hvad der skulle laves.	Godt
✎ 58	Ved mine to første besøg og de første opringninger, var der ingen information. Heldigvis fik jeg fat i en sekretær, der vidste, hvad hun havde med at gøre, og hun fik sat skik på behandlingen.	Dårligt
✎ 59	Ved første besøg talte jeg med læge NN, som jeg kendte godt fra tidligere. Da jeg skulle have svar på undersøgelsen, var jeg til samtale hos en yngre læge, som var sød, men ikke erfaren. Ville ønske, det havde været læge NN her også!	Virkelig godt
✎ 62	Ok.	Godt
✎ 65	Ikke umiddelbart.	Godt
✎ 71	Meget dårligt sygeplejerskearbejde.	Uoplyst
✎ 73	Efter [] undersøgelse på en anden afdeling var der lang ventetid til samtale på Universitetshospitalet, cirka tre-fire timer.	Godt
✎ 74	Jeg var meget glad for muligheden for at kontakte en sygeplejerske per telefon og få svar på spørgsmål. Det virkede beroligende.	Godt
✎ 75	Fin information. Godt informationsmateriale []. Det er vigtigt at give den mundtlige information, efter man som patient lige har fået tid til at sunde sig oven på et uventet resultat. Man glemmer en del, når man er lidt forvirret.	Virkelig godt
✎ 79	Personalet har ikke meldt tilbage, som aftalt efter sidste besøg. Journalen var ikke ført korrekt i forhold til givet info.	Dårligt
✎ 92	Informationen er god. I starten overvældende, da min hjerne skal gå fra rigtig, rigtig dårlig til pludselig at kunne mange ting igen. Selv personalet mener, det er et mirakel.	Virkelig godt
✎ 98	Helt igennem tilfredsstillende.	Virkelig godt
✎ 100	Nogle besøg var rare og gode. Jeg blev taget godt imod, mens [de ved andre besøg] havde glemt mig, og jeg skulle vente i over en time. Så det har kørt op og ned.	Godt
✎ 105	Der blev ikke i første omgang oplyst om, at jeg ikke måtte have eksem/udslæt ved min næste behandling. Så jeg kom til næste mødetid med udslæt og måtte bare tage hjem igen.	Uoplyst
✎ 106	Dog ikke enighed for undersøgelsesstrategi.	Godt
ID	Kommentarer - Lunge B - Daghospital	Samlet indtryk
✎ 1	Har ikke talt med min læge.	Godt

Lungemedicinsk Afd. B

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

ID	Kommentarer - Lunge B - Forskningsafd.	Samlet indtryk
3	Jeg bliver modtaget og behandlet meget fint.	Godt
ID	Kommentarer - Lunge B - Ambulant	Samlet indtryk
6	Måske kunne jeg have sukket over, at det ikke er den samme sygeplejerske og samme læge hver gang. Når jeg ikke gør det, er det fordi, jeg føler mig godt behandlet på trods af forskellige behandlere. Altså meget godt hjulpet.	Virkelig godt
10	Det er beklageligt, at der skal foretages SÅ mange undersøgelser. Og jeg stiller mig uforstående over for fratagelsen af min medicin (føler mig som et eksperiment).	Uoplyst
30	Min praktiserende læge bliver slet ikke underrettet.	Dårligt
35	Jeg var godt tilfreds med det hele. Jeg er overbo til NN, hun kan ikke skrive.	Virkelig godt
40	Jeg mener, at når en patient får medicin til en periode på [nogle] måneder og igen skal til undersøgelse, skal patienten kontaktes af den såkaldte kontaktperson og høres om, hvordan det går i denne periode. I mit tilfælde har medicinen slet ikke virket, men alligevel skal jeg vente i [flere] måneder, og det er der ingen grund til.	Godt
44	Ambulatoriet skal have ros for den behagelige atmosfære, der hersker der. Alle er flinke og rare. Men jeg kunne ønske mig, at jeg i mit sygdomsforløb kunne nøjes med at have én fast behandler (læge), så jeg var sikker på at vedkommende vidste sammen med mig, hvad der var blevet sagt og gjort. Jeg er ikke utryk ved situationen, men jeg synes, at jeg af og til kommer ud for modstridende meldinger, så jeg ender med at blive desorienteret, og da jeg gerne vil have kontrol over min sygdom, irriterer disse forskellige meldinger mig lidt. Men jeg ved, at ønsket om en fast læge i forløbet er svært at efterkomme. Jeg har selv arbejdet på en arbejdsplads, hvor kurser og møder krævede mange vikarer og andet til gene for dem, vi skulle være der for. Så dette er bare et lille suk. Jeg har ingen løsning.	Godt
45	Kommer ofte på afdelingen, og det er samme måde, det forløber på, uanset om de har en almindelig dag eller har meget travlt. Altid en følelse af at man bliver taget alvorligt og altid megen venlighed.	Virkelig godt
47	Forstår ikke spørgsmålet.	Dårligt
58	Jeg er ikke i tvivl om, hvordan og hvad man skal gøre for at opretholde en sund livsstil - det behøver jeg ikke lungeambulatoriet til at fortælle mig. Jeg var til undersøgelse for tuberkulose, fordi min veninde har fået lungetuberkulose - ikke fordi jeg er ryger eller er for fed - jeg er ingen af delene.	Dårligt
62	OK.	Godt
64	Alt er gået som aftalt.	Virkelig godt
65	Jeg synes, man har været for længe om at stille diagnosen.	Godt
78	Min læge er ikke orienteret!	Godt
83	Nej.	Godt
91	Ville være godt, at den ansvarlige læge har tid til patienten. Tager initiativ og indgår en nærværende dialog og hører om, hvordan den pågældende patient har det engang imellem. Ikke kun klinisk legemlig behandling. Når man er alvorlig syg, så kan det "afføde" andre symptomer. Der kan pludselig komme en tidevandsbølge af "andre" sygdomme. Derfor er det meget vigtigt med opfølgningssamtaler udover sygdommen.	Godt
92	Der blev fundet [et symptom], der skulle holdes øje med. Det er ulempen ved scanning, alt kan	Virkelig godt

ses, også det der altid har været der. Men nu er det rart at komme til kontrol.

- | | | |
|-------|---|---------------|
| ✎ 93 | Nej. | Virkelig godt |
| ✎ 98 | Har følt, at der hele tiden har været tjek på, hvor langt jeg var i forløbet. God kontakt til kontaktsygeplejerske. | Virkelig godt |
| ✎ 106 | Måtte tage kontakt til afdelingen, da der ikke var enighed om strategi for undersøgelser. | Godt |

ID Kommentarer - Lunge B - Daghospital

Samlet indtryk

- | | | |
|-----|---|---------------|
| ✎ 3 | Jeg er [ældre]. Er iltbruger. Har ikke megen lungekapacitet tilbage og er vant til at klare mig selv. Men nu kniber det, og jeg synes, at der burde have været en person, der spurgte, om jeg har brug for hjælp. Jeg er enlig, og nu har jeg ikke helbred til at få en kunstig []! | Virkelig godt |
|-----|---|---------------|

Lungemedicinsk Afd. B









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

ID	Kommentarer - Lunge B - Forskningsafd.	Samlet indtryk
1	Jeg er kommet i ambulatoriet igennem mange år (har været med i flere forsøg i forbindelse med forskning), og har altid følt, at der taget godt hånd om mig omkring min sygdom. Personalet er altid smilende og meget venlige, og jeg føler virkelig, at de er professionelle i deres arbejde. Jeg har altid følt mig tryk hos dem, og når jeg er taget derfra. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Lunge B - Ambulant
2	Personalet venligt og imødekommende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Ligger et sært sted, i en mørk "kælder". Hvis man skal overfor, skal man igennem en gang, hvor alle rengøringsvogne står og roder. [Fysiske rammer]	Godt
4	Jeg synes, det er for dårligt, at der er lang ventetid. Jeg har ventet over et år, og det er lang tid, når man var ved at dø i narkose og er bange for, hvis man skal bedøves lige pludseligt, uden man ved det. [Ventetid]	Dårligt
5	Min kritik af lokalerne vedrører alene venterummet. Personalet sørger (dejligt) for drikkevarer og læsestof, men der er en forfærdelig larm fra maskiner i rummet ved siden af, og træk! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	Det særligt gode ved ambulatoriet er, at alle lytter til en fra sekretæren ved skranken og til lægen. Der er en rød tråd igennem undersøgelser og behandling. Det er trygt at komme der, og meget vigtigt er tilbuddet om, at man kan ringe om spørgsmål. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Sygeplejerskerne er venlige! Ventetid på gangen er en kold affære. Samtalen med lægen afhænger af dennes evne til at kommunikere. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale]	Dårligt
8	Venteværelset er efter min mening ikke optimalt indrettet, når man som patient skal være under observation i det i to timer (borde, blade). [Fysiske rammer]	Godt
12	Jeg burde have fået information, om at jeg måske kunne få det dårligt ved at droppe binyrebarkhormon-inhalationspulveret. Jeg fik det elendigt efter ca. otte dages forløb. [Kommunikation og information]	Godt
15	Jeg synes, det er et smadder hyggeligt sted at komme. Personalet og lægen er alle tiders. Det er en ren fornøjelse!	Virkelig godt
19	De skal være bedre til at lytte til det, jeg siger. Min samlede behandlingstid har været [mange måneder], hvilket jeg mener kunne have været gjort hurtigere, eller rettere sagt på én til to konsultationer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
20	Friske op på venteværelset, hvor man ofte sidder temmelig længe. Fjern de store, triste billeder. Dem bliver jeg ikke i bedre humør af at se på. Der er adgang til kaffe/te. Det er positivt. [Fysiske rammer]	Godt
21	Sikre én referenceperson under undersøgelses-/behandlingsforløbet. [Kontaktperson]	Godt
22	Har ikke noget at beklage mig over. Har gået der i mange år.	Virkelig godt

- 23 Ventetiden bør bringes meget ned. Og ventetiden på gangene bør ophøre. Kun den ene af sygeplejerskerne var virkelig god (venlig og smilende). [Pleje, Ventetid] Dårligt
- 24 Jeg er rystet over den manglende overholdelse af tavshedspligten. Der er ingen lukkede døre og alt, som blev sagt mellem andre patienter og personalet, kunne jeg fint følge med i. Eller rettere sagt kunne jeg ikke undgå det. Der blev talt med patienter om personfølsomme ting i venteværelset, hvor der også var andre patienter. Undersøgelser (spirometri) udføres i direkte åsyn fra venteværelset, og anamneser blev delvist optaget i direkte forbindelse med venteværelset. Der er ikke mulighed for at lukke af mellem sekretariat og undersøgelser, så man føler sig udstillet i fuld offentlighed. Venteværelset er en gang, hvor man har sat nogle stole og et bord. Det er ikke et sted, man får lyst til at fortælle sin sygehistorie. Fagligheden virker god nok, så jeg er glad for, at det bare var en pc-provokation. Dårligt
- 26 [] Oplevede meget kompetent og sød kontaktsygeplejerske! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt
- 28 Kunne godt tænke mig, at venteværelset lå mere sammen med afdelingen. Rigtig dejligt, at man er begyndt at komme ind til den samme læge (for det meste), når man er til undersøgelse! [Fysiske rammer, Pleje] Godt
- 29 Ventetiden før lægesamtale er næsten altid for lang. [Ventetid] Godt
- 30 Jeg synes ikke, det er godt nok, at jeg efter undersøgelser, der varer mindre end en time, skulle vente over tre timer på en samtale, der tog mindre end tre minutter og ikke havde noget formål. Jeg føler, at mine kontroller udelukkende er til hospitalets statistik, og at jeg derudover mest er en belastning. Hvorfor er det aldrig min lægelige kontaktperson, der taler med mig efter undersøgelserne? [Kontaktperson, Ventetid] Dårligt
- 31 Det gode og kvalificerede personale og de mange patienter fortjener bedre lokaleforhold. Især er det kritisabelt, at samtalerne med sygeplejersken må foretages i et åbent rum med andre patienter. Mine samtaler med NN og NN har været særdeles behagelige og givende. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Godt
- 32 Kunne godt oplyse om, at blodprøve kunne tages på andre sygehuse [], hvilket jeg selv fandt ud af, i stedet for på Aarhus Kommunehospital. Jeg har [langt] til Aarhus. [Kommunikation og information] Godt
- 34 Ambulatoriet har et helt utrolig imødekomende, rart, fleksibelt og humørfyldt personale! :) [Relationer til personale] Godt
- 36 Svært at finde ambulatoriet, da medsendte vejledning var en dårlig/ulæselig kopi! [Kommunikation og information] Godt
- 38 Det vil være godt at have samme læge hver gang. Der skal være tid til at se på journalen inden mødet. Et meget venligt personale. [Kvalitet i behandling, Pleje] Godt
- 41 Mange tak for god behandling vedrørende undersøgelse, operationen og styrketræning i lokalområdet her i Struer. Virkelig godt
- 42 Lokaleforholdene virker lidt kolde og kedelige. Venteværelset er en lang gang, hvor der også er intern trafik af personale, og at sidde på lange rækker er ikke særlig inspirerende. Toiletet fandt jeg aldrig! Det er personalets skyld, at besøget er en positiv oplevelse, og ikke de fysiske rammer. [Fysiske rammer] Virkelig godt
- 43 Der forefindes ikke et egentligt venteværelse, men man sidder ude på gangen! Godt
- 45 KAN KUN GENTAGE, AT MAN ALTID MODTAGES OG BEHANDLES UTROLIGT GODT. SMIL, VENLIGHED OG SPECIELT: YDERST KOMPETENT PERSONALE. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 46 Jeg synes, at der var en meget positiv behandling i hele forløbet. Jeg havde aldrig regnet med, at det kunne gå så godt for mig. Mange tak. Virkelig godt

47	Jeg har været til undersøgelse en del gange gennem det sidste halvandet år. Ikke én gang har jeg været inde ved den samme læge. Det kunne man måske gøre bedre? Drop tv i venteværelset. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
48	Maden kunne godt være bedre. [Pleje]	Godt
49	Ambulatoriets venteværelse er lidt trængt. Toiletet er ikke nemt at finde. [Fysiske rammer]	Godt
51	Vinteren er sat ind for i år og dermed også min hosten. Men det kan der jo ikke gøres så meget ved. Ellers var jeg godt tilfreds med undersøgelsesforløbet. Dejligt med en kop kaffe i ventetiden. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
52	Kom til tiden. Man måtte vente næsten en time, før jeg blev kaldt til. [Ventetid]	Godt
53	Jeg er godt tilfreds med alting, undtagen at der skiftes læge næsten hver gang, jeg er til kontrol. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
56	Dejligt at man blev taget alvorlig, selvom de første standardtest ikke slog ud på astma. Så fortsatte de undersøgelserne, og så viste det sig, at jeg i [mange] år, har gået med en let ubehandlet astma. Så det var ikke mig, der var pylret.	Godt
57	Der var meget tjek på det hele blandt personalet. Det må gerne blive rost.	Virkelig godt
58	Ja, det ville være rart med lidt venlighed og hjælpsomhed. Havde indtryk af at være kommet til ulejlighed. Modtagelsen var rædselsfuld og [ligeledes] det at blive trukket gennem to kontorer for at få at vide, at jeg skal tale med en læge (uden begrundelse). Telefonen ringer flere gange, inden der kommer en person flyvende fra et andet kontor og giver sig til at tale i telefonen, mens jeg sidder og ser på en sygeplejerske. Gud ske lov for mit gode helbred. Jeg er virkelig nervøs for at blive afhængig af sygehusystemet og personalet der. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
59	Stolene i venteværelset er meget ringe! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
60	Flere grønne planter. [Fysiske rammer]	Godt
61	Ingen kommentarer.	Godt
64	Det er et "gammelt" sygehus, og afdelingen er ikke designet til det aktuelle brug (tror jeg). Det er ikke let at gøre noget ved de bygningsmæssige forhindringer, og formentlig skal afdelingen flyttes ud inden længe? [Fysiske rammer]	Virkelig godt
65	Det er svært under de nuværende rammer (utidssvarende bygning og dermed lokaler). [Fysiske rammer]	Godt
67	Det var nogle søde mennesker, men tiden var lang. Men alt i alt synes jeg, de gør deres arbejde godt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
68	[] Jeg er kommet i afdelingen igennem [mange] år. Har mange gange været frustreret, da det som oftest er forskellige læger fra gang til gang og ofte også nye sygeplejersker. Mange af lægerne har forskellige meninger vedrørende medicin mm., og dette giver utryghed. Med den erfaring jeg efterhånden har vedrørende min sygdom, må jeg ofte selv informere læge og sygeplejersker om, hvilke undersøgelser og blodprøver jeg skal igennem. Der er også et par læger på afdelingen, der er svære at forstå. Efter kontrol hos disse har jeg været nødsaget til at tage kontakt til min egen læge for at høre, hvad der står i min journal fra dette besøg. De sidste [par] år har jeg næsten hver gang været hos den samme læge, og det har fungeret fantastisk. Tror jeg er en af de få, der er så heldig. Ved mit sidste besøg fandt jeg ud af, at det	Godt

	<p>fremover er sekretæren, der giver nye tider og aftaler blodprøver. Dette synes jeg absolut ikke fungerer. Det plejer at være sygeplejerskerne, der klarer dette, og da de som regel kender patienterne, går det hurtigere, og man føler sig mere tryk.</p> <p>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]</p>	
✎ 69	<p>Undlad at have skiftende læger. Gerne samme læge fra gang til gang.</p> <p>[Pleje]</p>	Godt
✎ 70	<p>Venteområdet ved røntgen i Lungeambulatoriet er ganske elendigt, idet der blot er tre-fire stole og en hård træbænk samt kun få magasiner, overvejende dameblade, at fordrive tiden med. Hvis ikke man har ondt i r... før besøget, har man det i hvert fald efter.</p> <p>[Fysiske rammer]</p>	Godt
✎ 71	<p>Lad lægen give patienten den besked, som vedkommende skal have, og IKKE sygeplejersken.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst
✎ 73	<p>Undgå for stort spring mellem undersøgelser.</p>	Godt
✎ 80	<p>Bedre venterum. Det er en gang ned [] direkte ud i det fri. Koldt i vinterhalvåret.</p> <p>[Fysiske rammer]</p>	Uoplyst
✎ 81	<p>Jeg er meget imponeret over den grundighed, I har lagt i min udredning. Jeg er blevet rigtig godt hjulpet. Mange tak for det!</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
✎ 83	<p>Den er virkelig god.</p>	Godt
✎ 85	<p>Kommunikation. Bedre tilrettelæggelse af den enkeltes undersøgelser.</p> <p>[Kommunikation og information]</p>	Dårligt
✎ 88	<p>Kommunikation med andre afdelinger på hospitalet.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	Godt
✎ 91	<p>At gøre ambulatoriets venteværelse mere anvendeligt. Kunne gøres ved at opsætte et flad-skærms fjernsyn, hvor der vises vigtige information inden for sundhedsområdet, og nogle indendørs planter.</p> <p>[Fysiske rammer]</p>	Godt
✎ 92	<p>Ændre indretningen. I har som alle sygehuse, kilometerlange gange. De er uoverskuelige, når det kniber med luft, at jeg skal ned i den anden ende. Måske lave en midterakse, hvor vi kan gå rundt. Personalet fandt mit problem, som jeg skal leve med, men med medicinen har jeg fået mit liv tilbage. TAK.</p> <p>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
✎ 93	<p>Det er rart at have en fast kontaktperson, som ved noget om en og har tid til at snakke.</p> <p>[Kontaktperson]</p>	Virkelig godt
✎ 94	<p>Jeg fik en virkelig god og professionel modtagelse og behandling på Lungemedicinsk Afdeling. Sygeplejerskerne var meget hensynfulde med hensyn til, at imødekomme mine ønsker om at fremtidige konsultationer skulle passe ind i mine planer.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
✎ 99	<p>Der var gennemgang for personale og andre patienter i det rum, hvor jeg var anbragt. Toiletet var ikke rent. Fækalierefter sad yderligt på toiletet.</p> <p>[Fysiske rammer]</p>	Godt
✎ 100	<p>1. Vente tiden er for lang!!</p> <p>2. Husk jeres kunder/gæster!</p> <p>3. Lad dem føle sig trygge!</p> <p>[Kvalitet i behandling, Ventetid]</p>	Godt
✎ 101	<p>Personalet er meget imødekommende. Det er vigtigt, at der er noget godt læsestof og drikkevarer i venteværelset. Det forsøder ventetiden :-). Gerne lidt flere blade.</p> <p>[Fysiske rammer, Relationer til personale]</p>	Godt

	102	Venteværelset er gammelt og slidt. [Fysiske rammer]	Godt
	104	Jeg synes, de er gode til at opfylde ønsker om nye tider. [Kvalitet i behandling]	Godt
	105	Aftale om, at jeg skal ringe, når jeg er [symptom]fri. Bedst, som jeg mener, at jeg er fri, bryder det ud igen.	Uoplyst
	109	Undres over, at jeg ikke får gåture på gangen. [Pleje]	Virkelig godt
	110	Ok.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Lunge B - Daghospital	Samlet indtryk
	2	Syntes ikke, rengøringen var acceptabel. [Fysiske rammer]	Uoplyst
	4	Kalde tidligere ind til scanning. Jeg blev udskrevet [i sommer] og har først været til scanning [sidst på efteråret]. [Ventetid]	Virkelig godt
	5	Det ville være en stor fordel, at man fik tildelt den samme læge hver gang. Det giver tryghed. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling³. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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.

