

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Lungemedicinsk amb. Skive  
Medicinsk afdeling  
Hospitalsenhed Midt  
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

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: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet 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 afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	162
Besvarelser fra afsnittets patienter:	96
Afsnittets svarprocent:	59%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske 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.

### 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.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



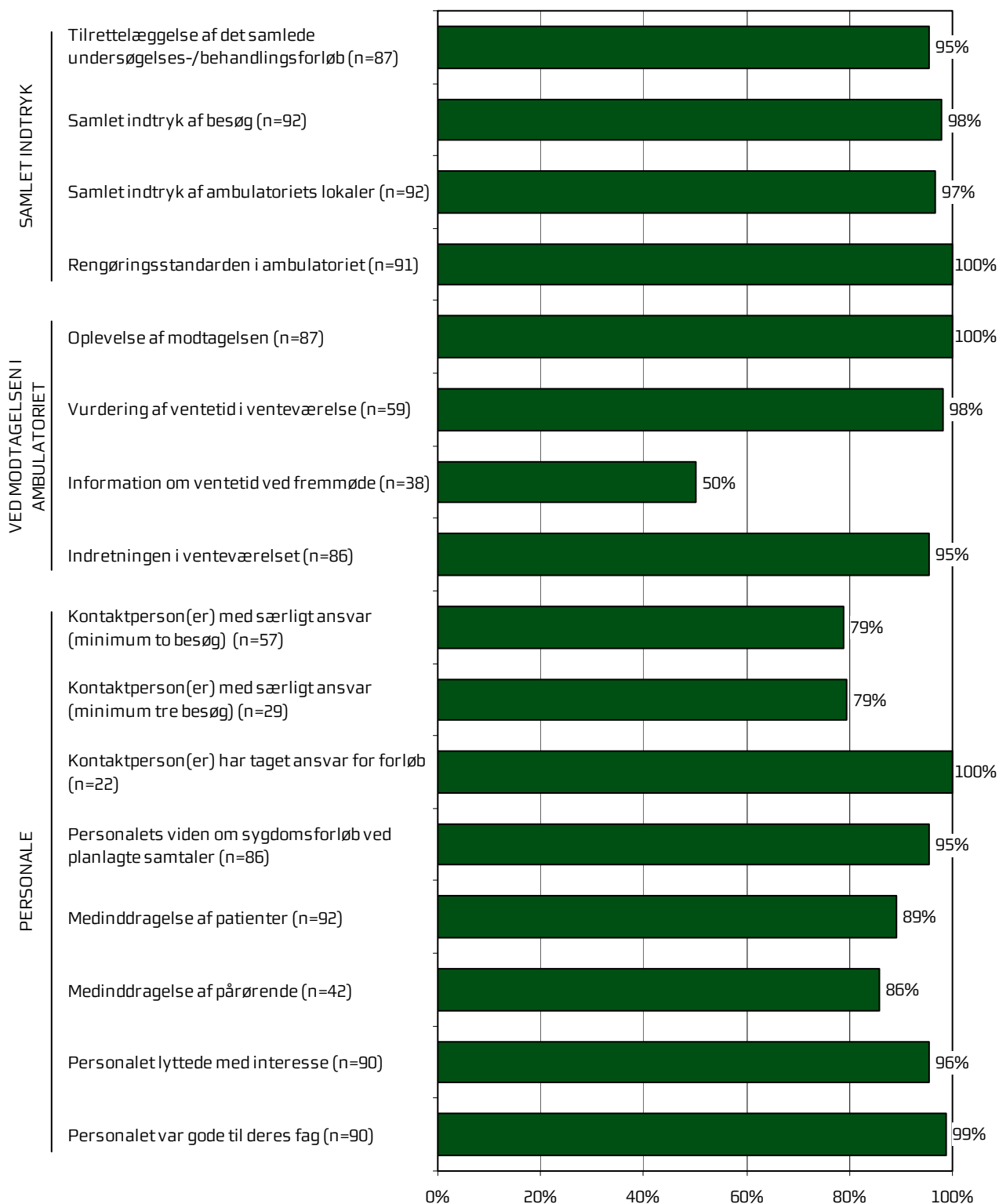


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

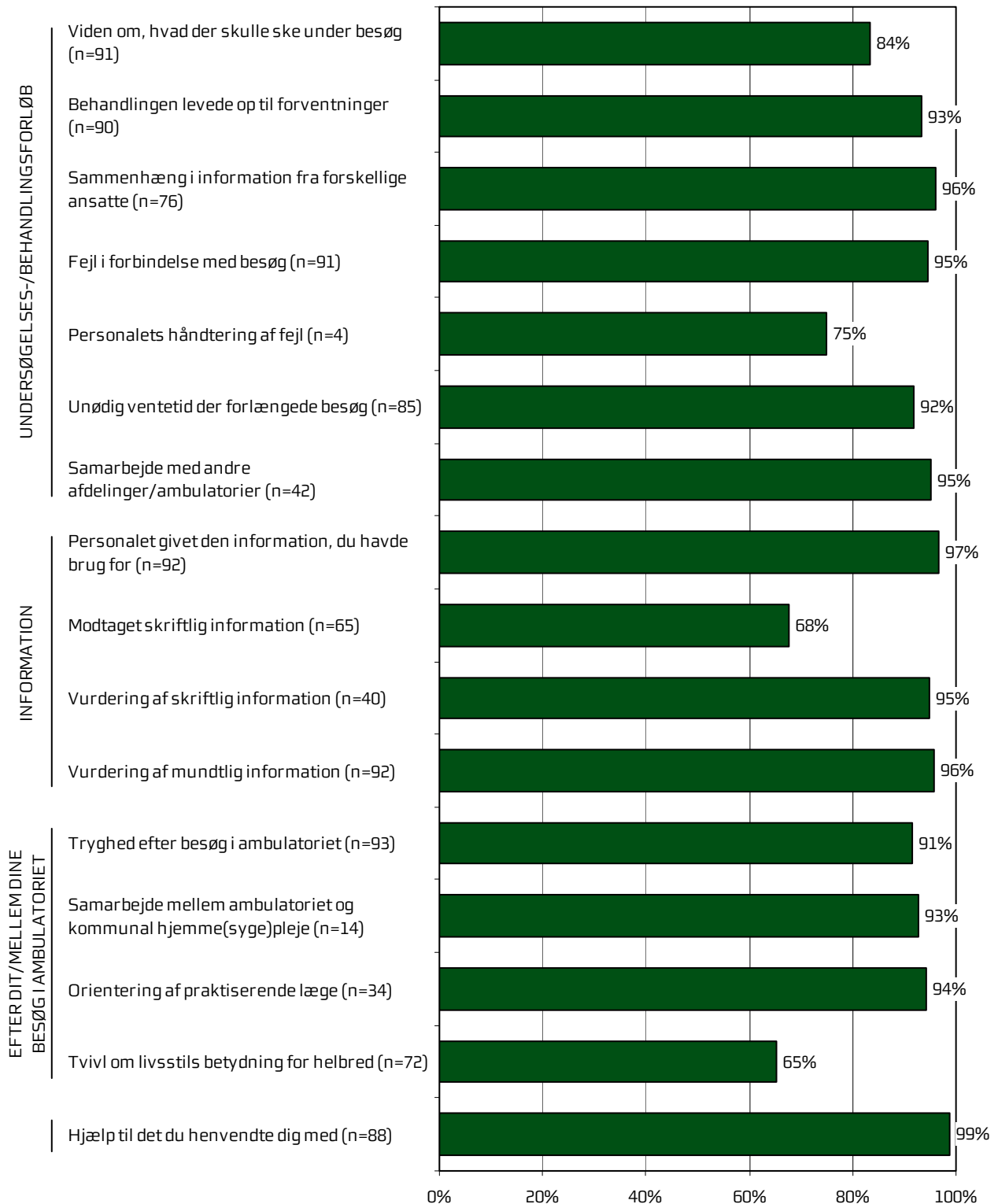
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

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

2011-tallet er for: Lungemedicinsk amb. Skive

2010-tallet er for: Lungemedicinsk Ambulatorium, Skive

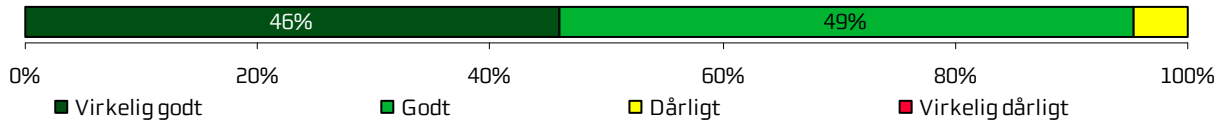
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

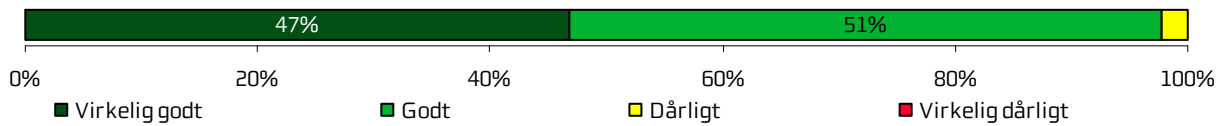
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

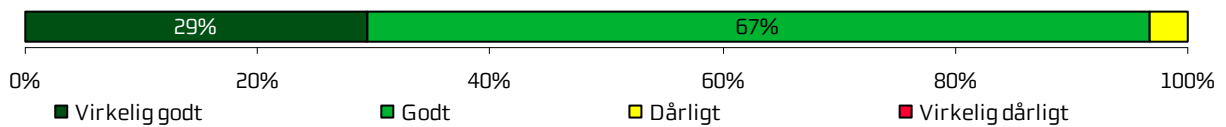
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=87)



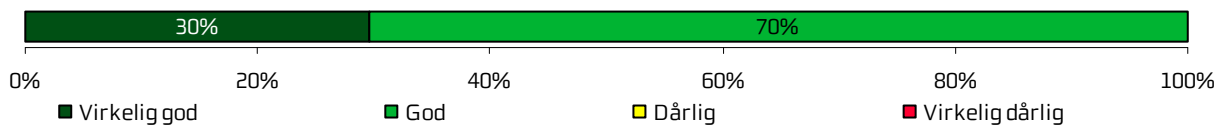
Samlet indtryk af besøg (n=92)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=92)



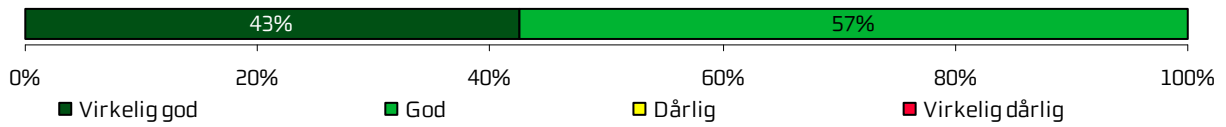
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=91)



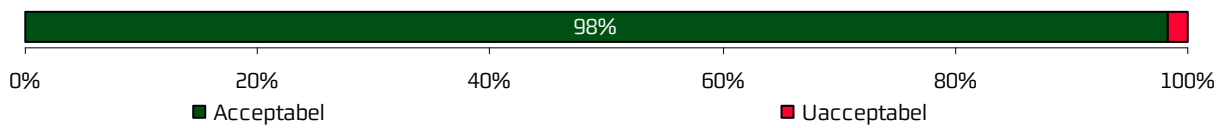
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	99 %	99 %	100 % *	86 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	96 %	99 %	100 %	90 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	99 %	-	100 %	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	99 %	-	100 %	94 %	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=87)



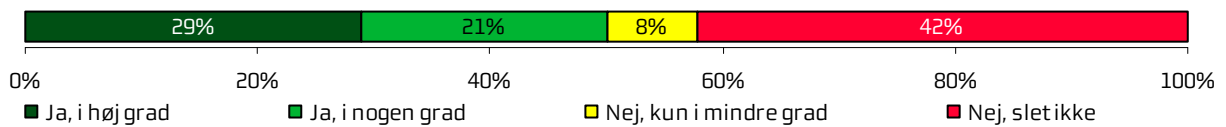
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=59)



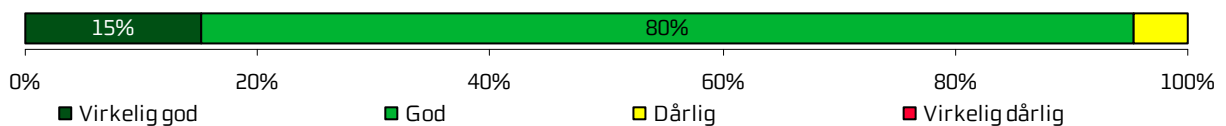
Længde af ventetid i venteværelse (n=56)



Information om ventetid ved fremmøde (n=38)



Indretningen i venteværelset (n=86)

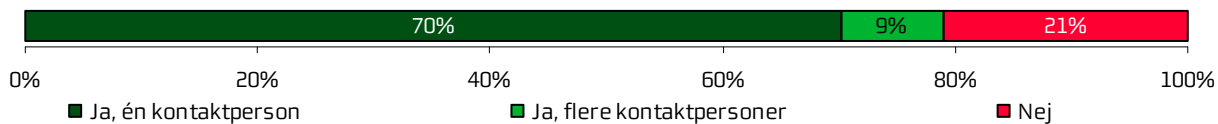




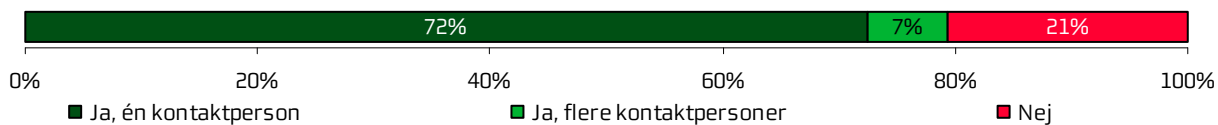
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 %	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	95 %	95 %	100 %	84 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	50 %	59 %	46 %	77 % *	27 % *	48 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	95 %	96 %	75 % *	100 % *	59 % *	87 % *

## Personale

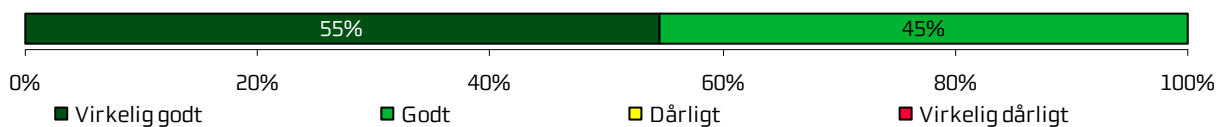
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=57)



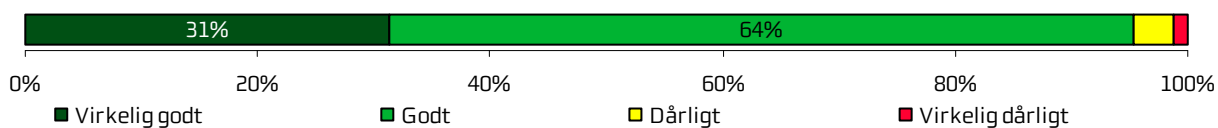
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=29)



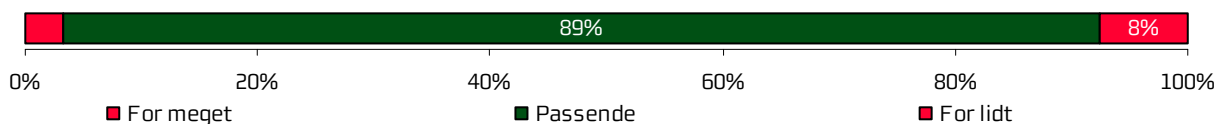
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=22)



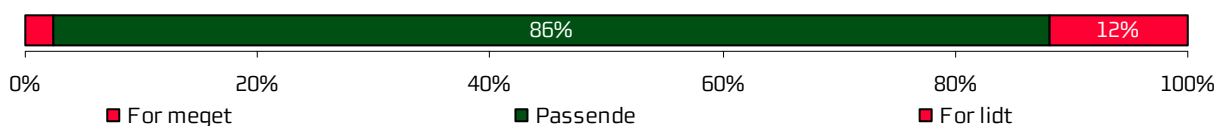
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=86)



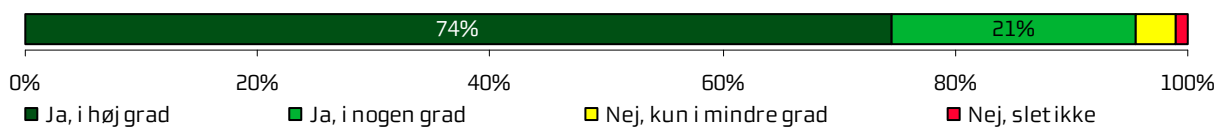
Medinddragelse af patienter (n=92)



Medinddragelse af pårørende (n=42)



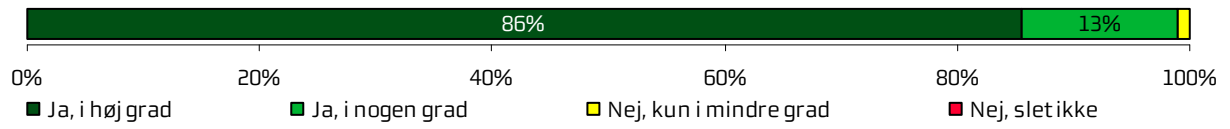
Personalet lyttede med interesse (n=90)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	79 %	78 %	91 %	95 % *	65 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	78 %	86 %	100 % *	71 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	-	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	96 %	97 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	95 %	96 % *	100 % *	83 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	86 %	89 %	89 %	100 % *	70 %	89 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	96 %	99 %	100 % *	87 %	96 % *

## *Personale (fortsat)*

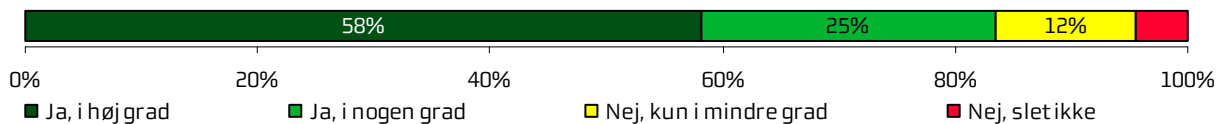
Personalet var gode til deres fag (n=90)



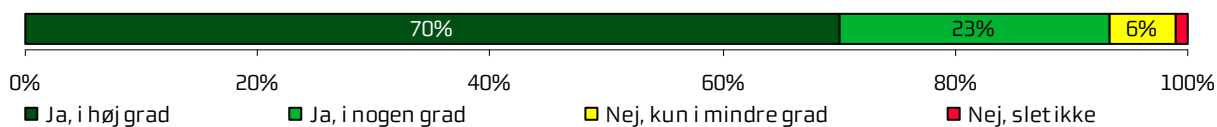
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	99 %	100 %	93 % *	98 % *

## Undersøgelles-/behandlingsforløb

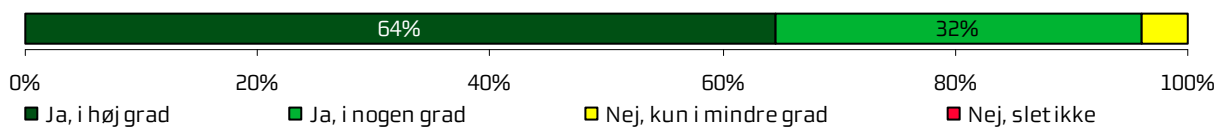
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=91)



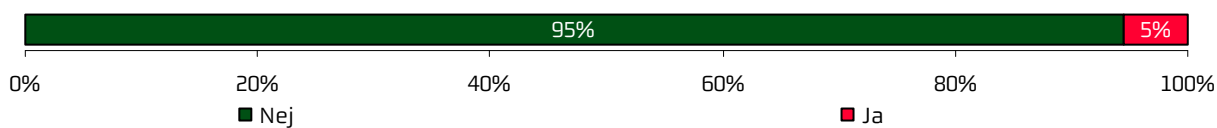
Behandlingen levede op til forventninger (n=90)



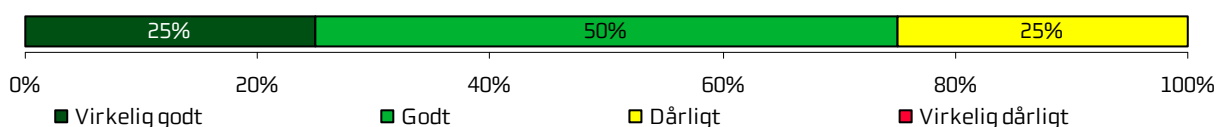
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=76)



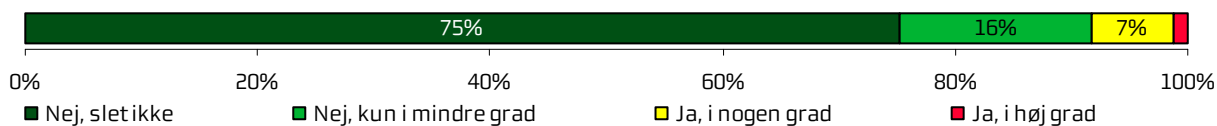
Fejl i forbindelse med besøg (n=91)



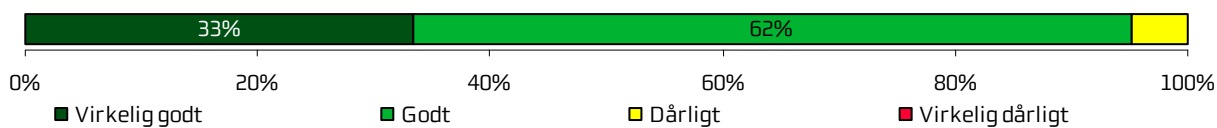
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=85)



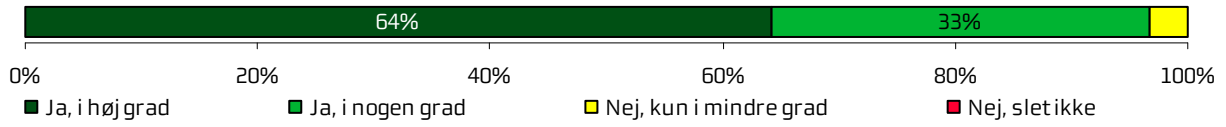
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=42)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	93 % *	81 %	100 % *	76 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	96 %	98 %	100 % *	81 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	100 %	88 % *	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	93 %	94 %	100 % *	82 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	83 %	89 %	100 %	62 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	90 %	87 %	100 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	94 %	98 %	100 %	75 % *	93 % *

## Information

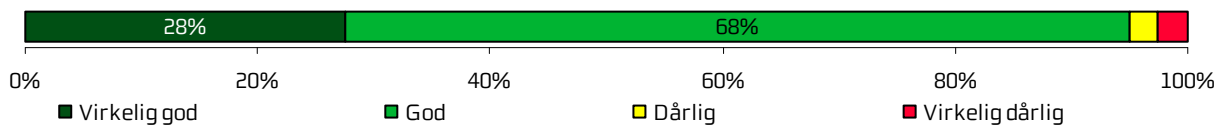
Personalet givet den information, du havde brug for (n=92)



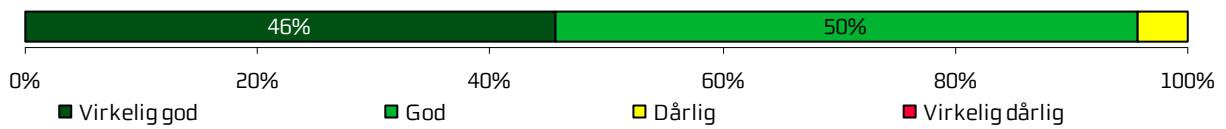
Modtaget skriftlig information (n=65)



Vurdering af skriftlig information (n=40)



Vurdering af mundtlig information (n=92)

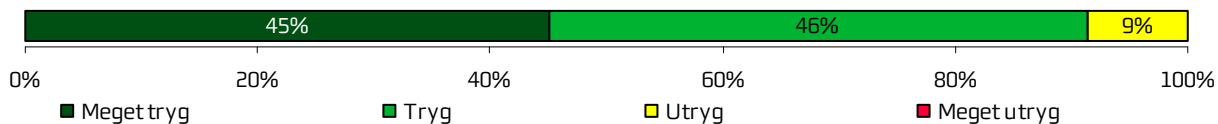




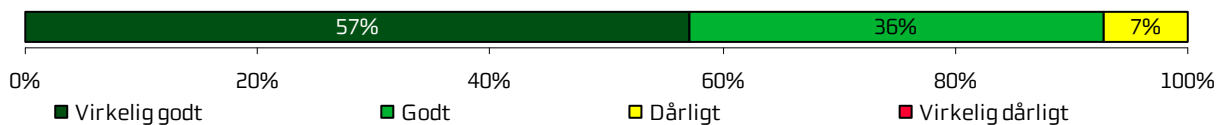
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	96 %	-	100 %	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	75 %	70 %	98 % *	47 % *	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	100 %	99 %	100 %	92 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	99 %	98 %	100 % *	87 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

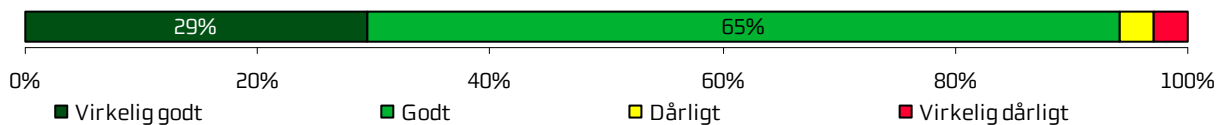
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=93)



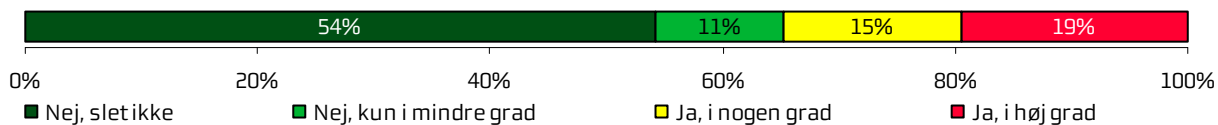
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=14)



Orientering af praktiserende læge (n=34)



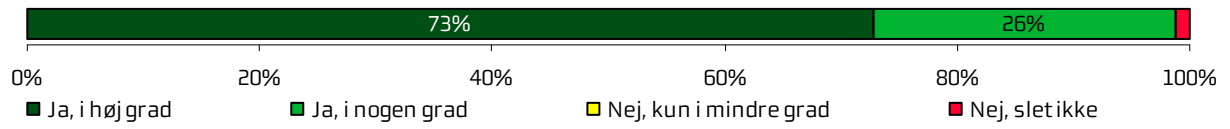
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=72)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	95 %	94 %	100 % *	80 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	86 %	87 %	100 %	79 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	96 %	91 %	100 %	68 % *	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65 %	69 %	72 %	85 % *	56 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=88)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	99 %	97 %	97 %	100 %	85 % *	95 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

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












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

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 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**








	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	0
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	2
Pleje	0
Relationer til personale	2
Ventetid	3

**Lungemedicinsk amb. Skive****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Modtagelsen</b>
 1	Havde lidt svært ved at finde ambulatoriet. Der var lidt tomt.	Virkelig god
 2	Alle er meget venlige.	Virkelig god
 3	Jeg kommer ikke på Ambulatoriet, men får besøg af sygeplejerske NN. Det er efter aftale, og der er ingen ventetid.	Uoplyst
 5	Jeg har ikke været i ambulatoriet. Havde besøg af en sygeplejerske i hjemmet. En række af spørgsmålene er derfor irrelevante.	Uoplyst
 7	Venlige mennesker.	God
 13	Min mand har ikke besøgt Ambulatoriet, men får besøg af []sygeplejerske, hvilket fungerer godt.	Uoplyst
 16	Det var ok.	God
 18	Kun venlighed.	Virkelig god
 19	Blev kørt direkte ind på en stue.	God
 21	Altid venligt personale. Ingen ventetid.	Virkelig god
 25	For mig har det været en rigtig god oplevelse på Skive Ambulatorium. Personalet er søde og flinke.	Virkelig god



**Lungemedicinsk amb. Skive****Hvilke(n) fejl oplevede du?**








	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	2	Dog kun at jeg blev kaldt lidt for sent ind, i og med at jeg har en køreplan, der kan passe med togafgang.	Dårligt
	4	Ingen.	Uoplyst
	11	Manglende papirer.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	14	At der måtte ryges, hvor der var iltflasker (opholdsstue).	Godt
	20	Brevet, jeg modtog til undersøgelsen, svarede ikke til det, læge NN ville indkalde mig til. Resultatet blev en køretur mere/fri fra arbejde en ekstra gang. Første gang havde jeg ikke taget medicin 24 timer før ifølge brevet. Anden gang skulle jeg tage medicinen som vanligt. Det stod der desværre ikke i brevet. :-{	Godt
	22	Ingen fejl.	Uoplyst
	28	Jeg reagerede modsat på behandlingen end forventet. (Det var ikke fejl fra personalet.)	Virkelig godt

## Lungemedicinsk amb. Skive







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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive	Samlet indtryk
8	Jeg føler mig godt behandlet. Var kun i kontakt med én person foruden personalet i receptionen.	Godt
10	Jeg kom første gang til undersøgelse [om vinteren] 2012, og jeg har stadig ingen diagnose fået. Generelt har processen været alt for lang, og der har været for langt mellem hver undersøgelsesgang.	Godt
11	I indkaldelsesbrevet stod der, at forløbet ville tage en til to timer. Det tog tre og en halv time.	Godt
15	Jeg er kommet på pågældende afdeling gennem flere år og har altid kun mødt et meget professionelt, engageret og venlig personale. De informerer grundigt og gør opmærksom på og beklager, hvis der opstår ventetid. Jeg har den dybeste respekt for læge NN, hun har virkelig engageret sig i mit tilfælde og har i den grad hjulpet mig i et svært forløb. Udover hendes faglighed udstråler hun empati og ser mig som et helt menneske.	Virkelig godt
16	Jeg synes, det er svært at holde op med at ryge og kunne ønske mig mere hjælp til det.	Godt
17	Lægen var meget venlig og imødekommende over for mig. Besvarede mine spørgsmål meget grundigt. TAK.	Virkelig godt
24	De havde glemt, at jeg ikke ville tale med lægen, der skulle fortælle mig, om jeg havde [kræft] igen. [Den læge] havde jo givet mig forkert besked, sidst jeg blev opereret for [kræft].	Uoplyst
27	Ventetiden mellem undersøgelse og samtale med lægen er lang. Den dræber en, især når man er meget bekymret.	Godt
28	Det forbliver godt.	Godt
29	Første undersøgelse foretaget af en sygeplejerske var særdeles god. Anden undersøgelse foretaget af [] læge NN var mildest talt dårlig, uengageret og arrogant. Jeg fandt ikke ud af, at undersøgelsen var slut, men til sidst kom der da en sygeplejerske og afsluttede undersøgelsen. En dårlig oplevelse med hensyn til lægen.	Dårligt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 3	Jeg har kontakt med []sygeplejersken.	Uoplyst
 4	Nej.	Virkelig godt
 9	Fik tilbudt skriftlig information/journalindsigt, da jeg bad om det.	Godt
 17	Den var god.	Virkelig godt
 20	En del forskel på, hvor meget tid sygeplejersken bruger på information om at tage medicinen. Vigtigt, at der bruges meget tid, og, som patient, er det en fordel at have sin medicin med.	Godt
 24	Det eneste skriftlige var mødetidspunkter.	Uoplyst
 27	Jeg fik svar på alle mine spørgsmål.	Godt

**Lungemedicinsk amb. Skive****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 3	Jeg er altid tryk, under og efter besøg af sygeplejerske NN.	Uoplyst
 4	Nej.	Virkelig godt
 6	Jeg synes, at det er ubetaleligt, at den [ ]sygeplejerske, der har fulgt en under hele forløbet også støtter op ved hjemmebesøg.	Godt
 7	Fra det første besøg i ambulatoriet, til jeg fik en lægekonsultation pr. telefon, var der for lang ventetid, da jeg bare blev sendt op efter nye blodprøver. Herefter var ventetiden med svar fra blodprøver for lang. Det burde ikke tage [flere] uger for en samtale på fem til syv minutter. Det sænker processen til det videre forløb.	Godt
 10	Generelt for langt mellem undersøgelserne og generelt for få undersøgelser per besøg.	Godt
 16	Man kunne godt få hjælp til at stoppe med at ryge, for det kunne hjælpe meget mod [min sygdom]. Jeg har prøvet alt, men kan ikke holde op med at ryge.	Godt

## Lungemedicinsk amb. Skive

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk amb. Skive	Samlet indtryk
1	Undersøger virkede kompetent og grundig. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
3	Jeg er fuldt ud tilfreds med hjemmebesøg af [ ] sygeplejerske.	Uoplyst
5	De spørgsmål, jeg har besvaret, hvor der står ambulatoriet, skal forstås som sygeplejersken på hjemmebesøg.	Uoplyst
7	Ventetiden med svar på blodprøver er for lang. Det burde ikke tage fem uger for en samtale på fem-syv minutter. Det sinker processen i det videre forløb. [Ventetid]	Godt
10	Man kunne generelt indføre samme model som i en anden by [], hvor der højst går et vist antal måneder, fra første besøg til sygdomsudredning. Mit forløb har simpelthen været for langstrakt. [Ventetid]	Godt
12	Jeg synes, alt gik godt og som forventet, og jeg blev behandlet godt under hele forløbet.	Godt
16	Man fik at vide, at man skulle holde med at ryge, men det er svært, når man både er fysisk og psykisk afhængig.	Godt
17	Jeg følte, personalet var der for min skyld. En dejlig fornemmelse [].	Virkelig godt
20	Venligt og kompetent personale. Der er god tid til en, det er rigtig rart. [Relationer til personale]	Godt
23	Jeg får en enestående behandling af både sygeplejersker og læge. [Relationer til personale]	Virkelig godt
24	VENTETIDEN. Orienter en om ventetid, når man skal have at vide, om man har kræft igen. Hav styr på hvilken læge, man skal snakke med. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
26	Samtale med NN var særligt god.	Godt



