

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro**

**Medicinsk afdeling**

**Hospitalsenheden Vest**

**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:	209
Besvarelser fra afsnittets patienter:	127
Afsnittets svarprocent:	61%

### **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.



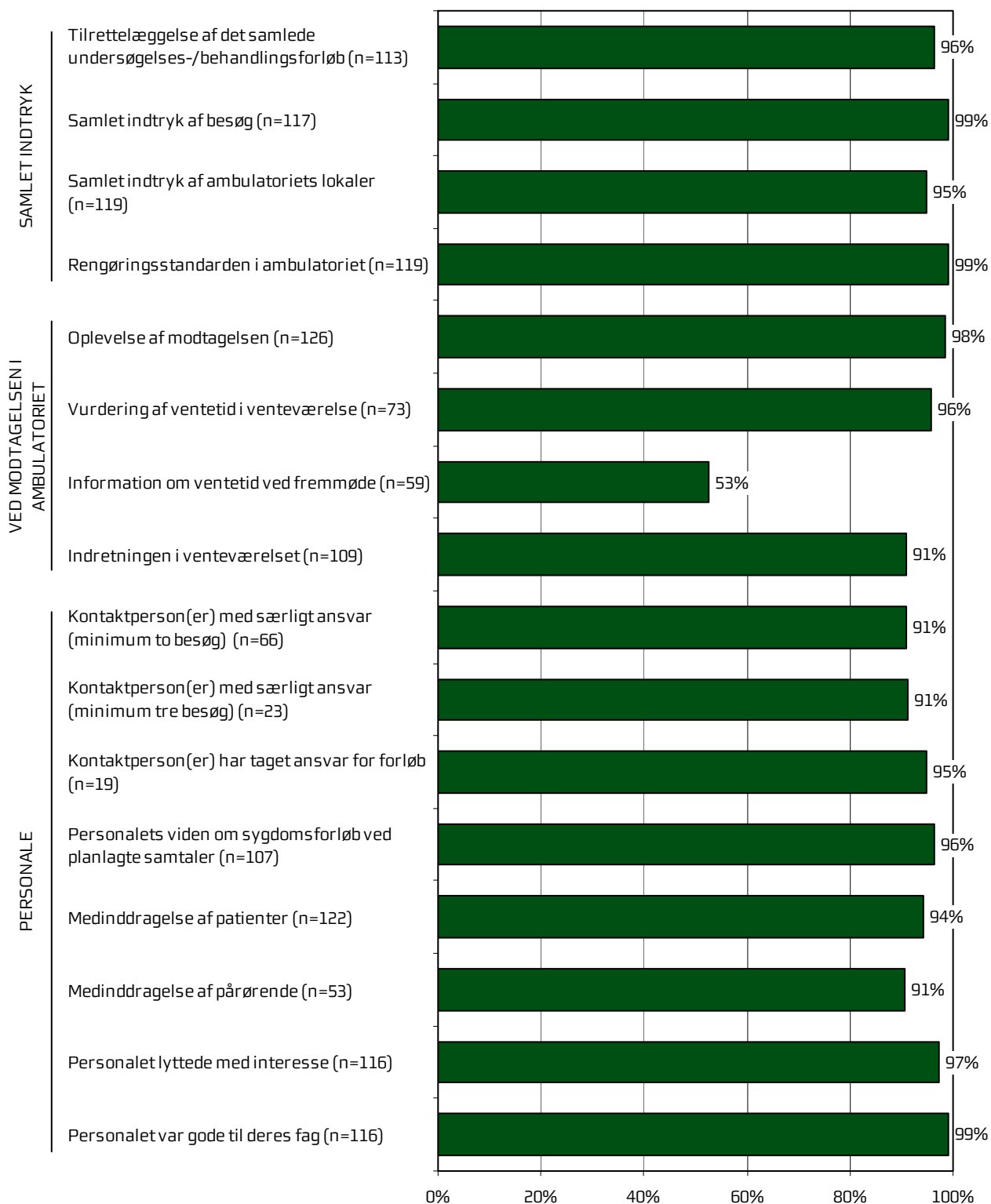


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

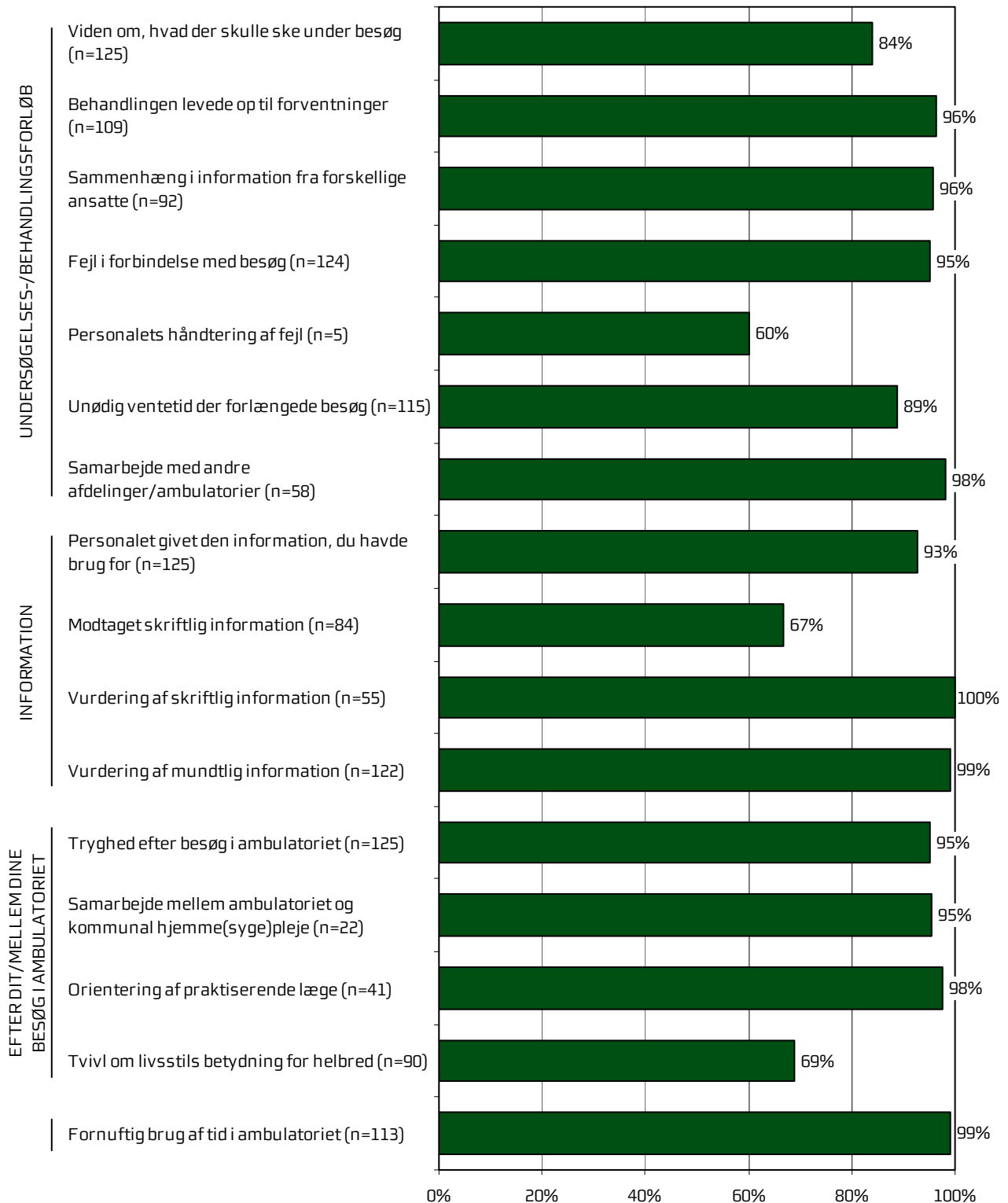
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

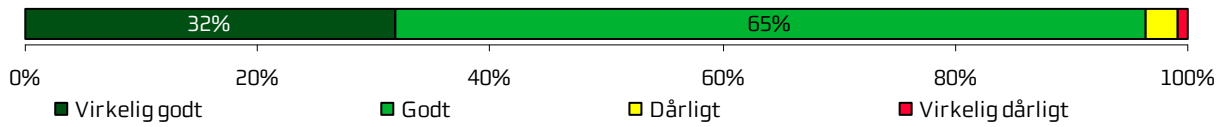
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

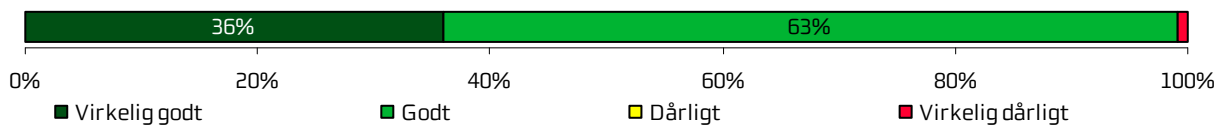
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

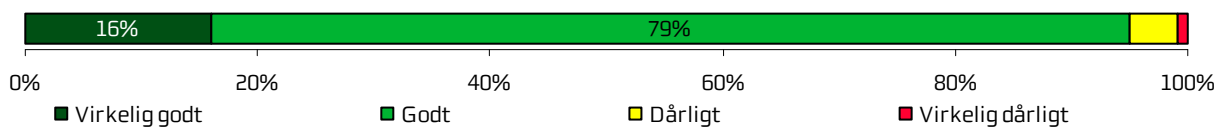
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=113)



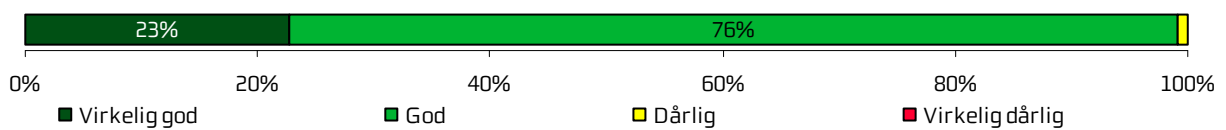
Samlet indtryk af besøg (n=117)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=119)



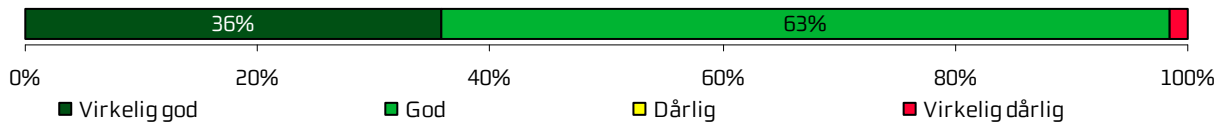
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=119)



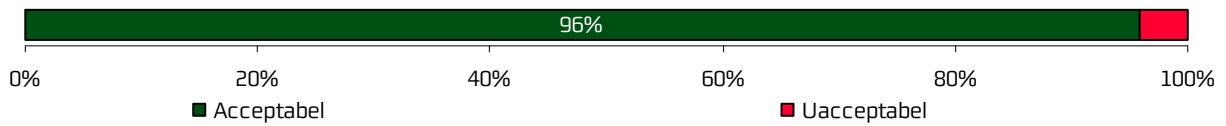
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	100 % *	-	99 %	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	94 %	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 %	96 %	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

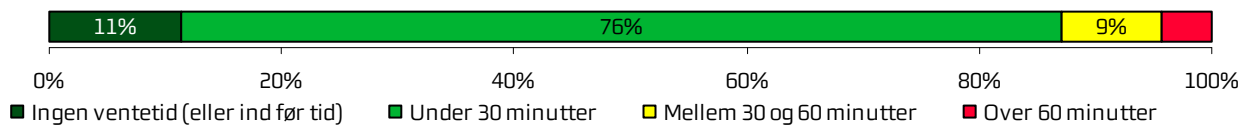
Oplevelse af modtagelsen (n=126)



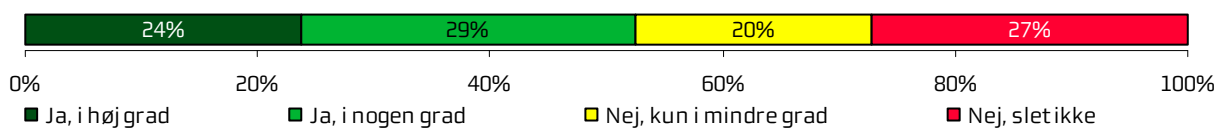
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=73)



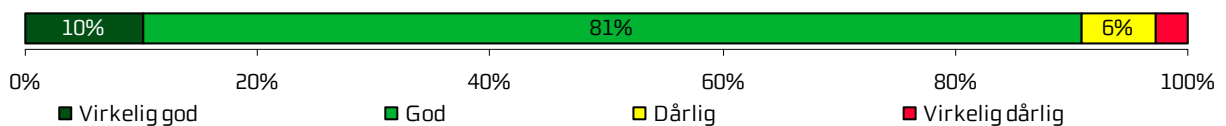
Længde af ventetid i venteværelse (n=70)



Information om ventetid ved fremmøde (n=59)



Indretningen i venteværelset (n=109)

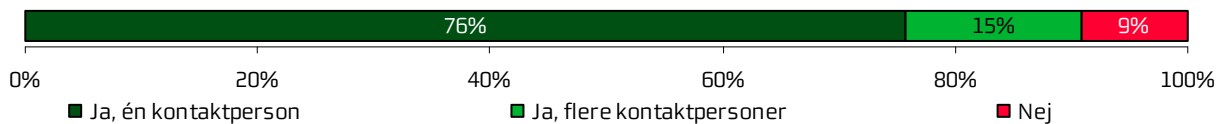




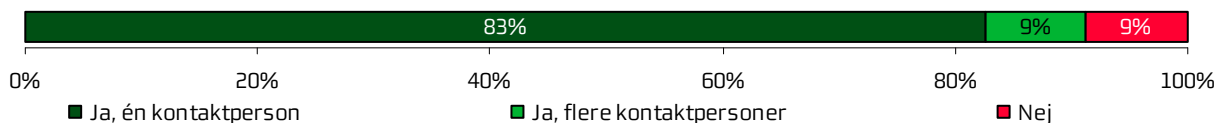
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	96 %	-	100 %	88 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	53 %	63 %	-	61 %	22 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	91 %	-	99 % *	73 % *	90 % *

## Personale

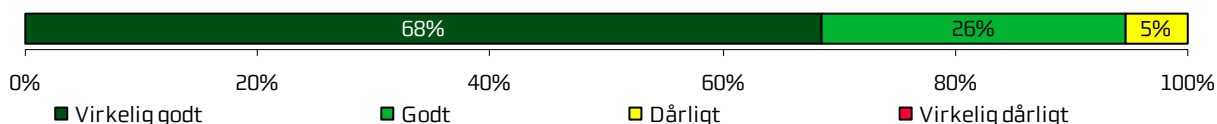
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=66)



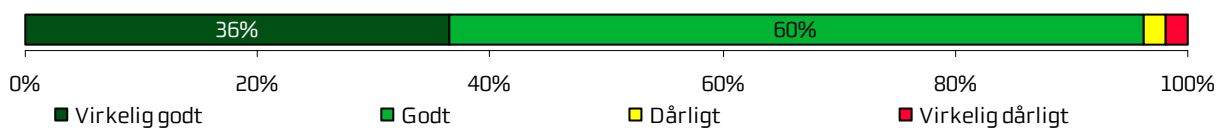
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=23)



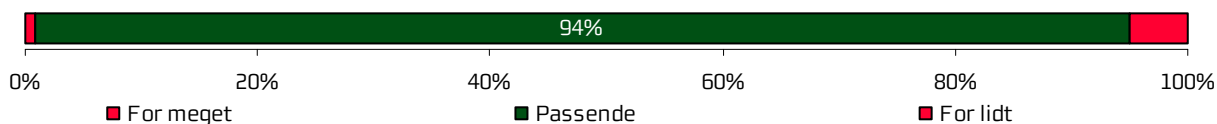
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=19)



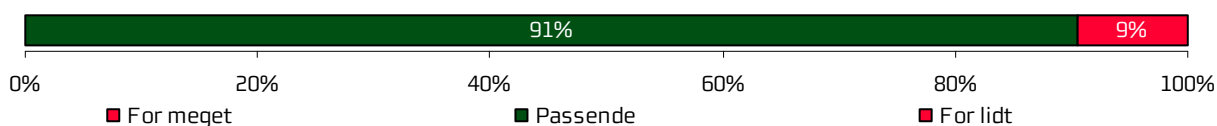
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=107)



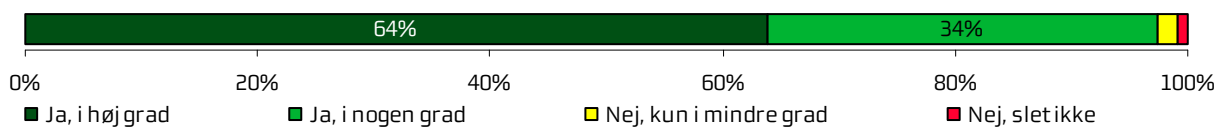
Medinddragelse af patienter (n=122)



Medinddragelse af pårørende (n=53)



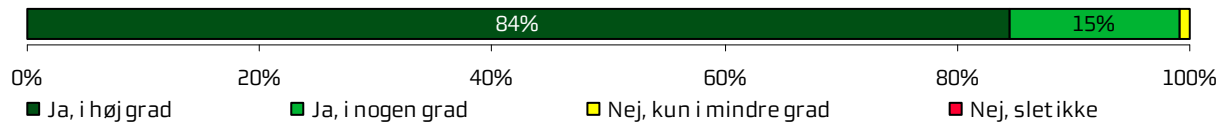
Personalet lyttede med interesse (n=116)



	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)	91 %	88 %	-	94 %	62 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	91 %	83 %	-	98 %	70 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	100 %	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	95 %	-	100 % *	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	97 %	-	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	98 %	-	95 %	80 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	95 %	-	100 %	91 % *	96 % *

## *Personale (fortsat)*

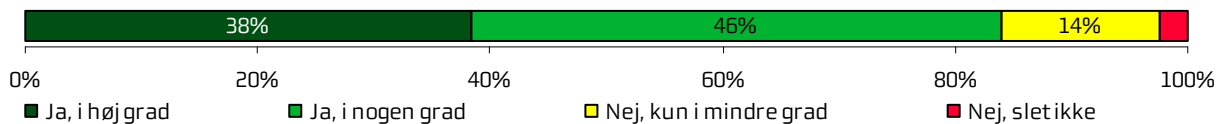
Personalet var gode til deres fag (n=116)



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

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

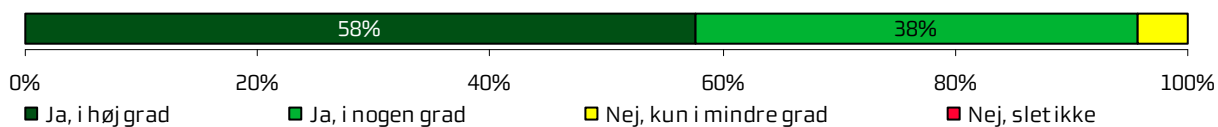
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=125)



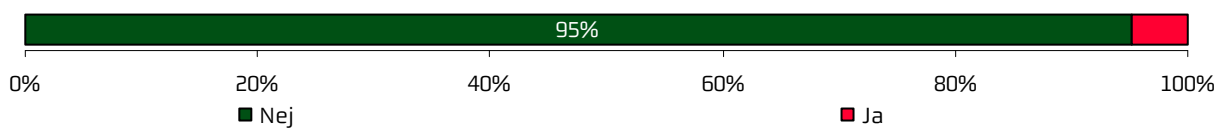
Behandlingen levede op til forventninger (n=109)



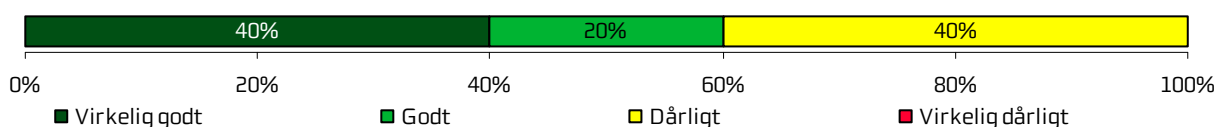
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=92)



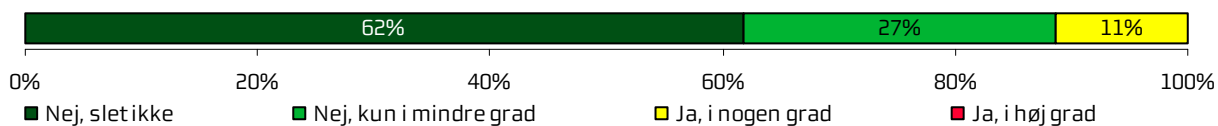
Fejl i forbindelse med besøg (n=124)



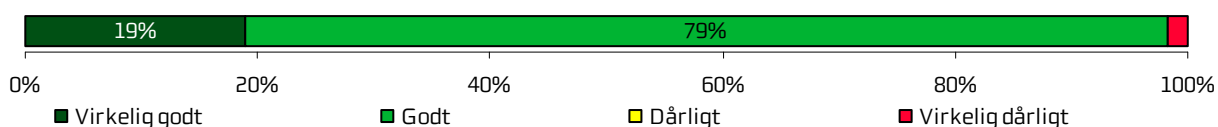
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=115)



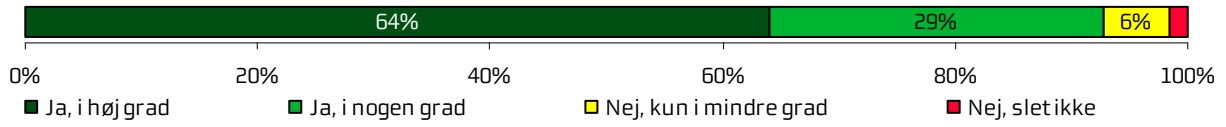
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=58)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	90 %	-	98 % *	80 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	98 %	-	99 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	97 %	-	99 %	90 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	91 %	-	98 %	86 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	88 %	-	86 %	58 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	94 %	-	97 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98 %	98 %	-	99 %	86 % *	93 % *

## Information

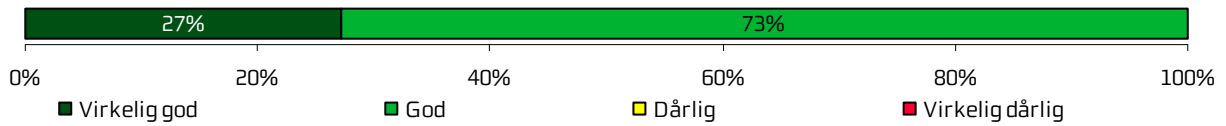
Personalet givet den information, du havde brug for (n=125)



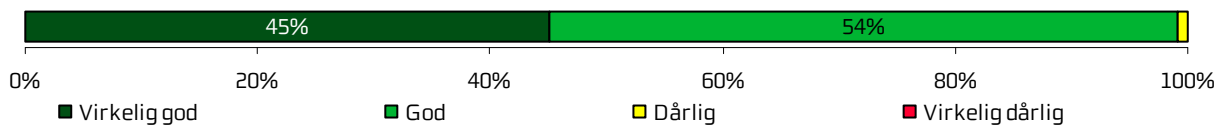
Modtaget skriftlig information (n=84)



Vurdering af skriftlig information (n=55)



Vurdering af mundtlig information (n=122)

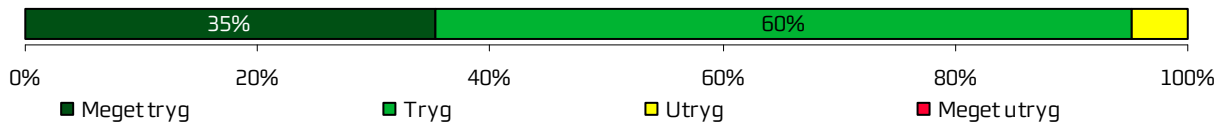




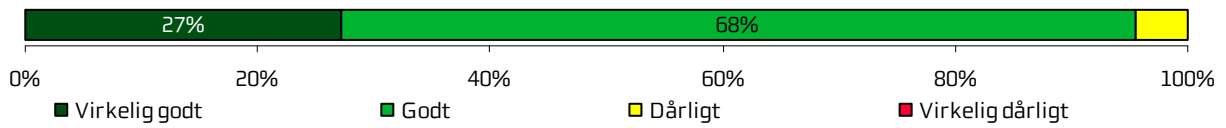
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	95 %	-	99 % *	81 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	67 %	69 %	-	91 % *	39 % *	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 %	-	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	97 %	-	100 %	87 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

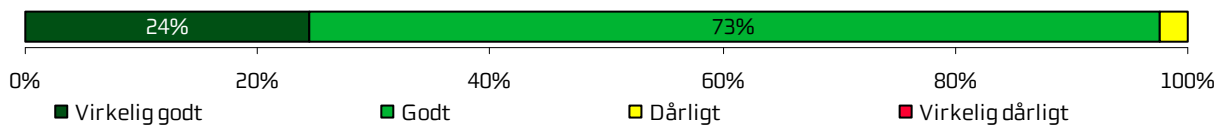
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=125)



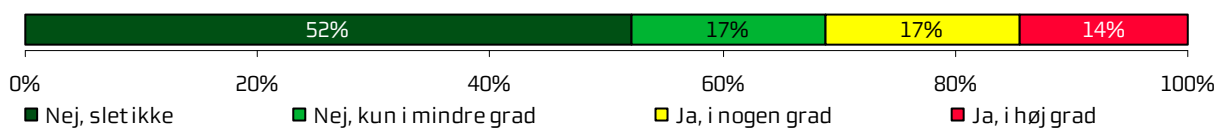
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



Orientering af praktiserende læge (n=41)



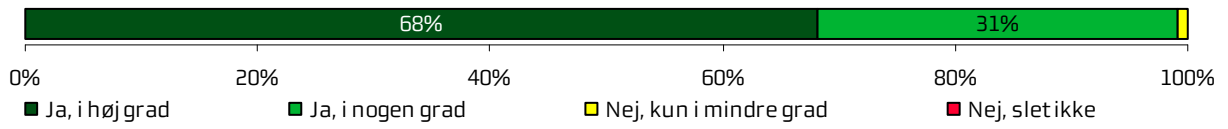
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=90)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	94 %	-	98 %	90 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	100 %	-	99 %	86 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	98 %	84 % *	-	98 %	72 % *	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	56 %	-	82 % *	63 %	74 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=113)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	-	100 %	92 % *	97 % *



## 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	7
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	1
Relationer til personale	3
Ventetid	0

**Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Til forundersøgelsen var henvisningen fra egen læge væk i to timer på en gang. Var på sygehuset godt fire timer den dag.	Virkelig dårlig
3	Da ambulatoriet flyttede til niende sal, havde jeg problemer med at finde det. Men spurgte om vej, og fik svar.	Virkelig god
4	Meget venlig og hjælpsom.	Virkelig god
7	Som patient/bruger i ambulatoriet [jævnligt] gennem flere år føles det fint at blive mødt med et smil og nik ved check in.	God
10	Det blev ikke undersøgt, hvor jeg skulle møde. Så jeg blev først henvist til det forkerte sted, hvor jeg ventede et stykke tid inden, at jeg blev vist hen til det rigtige sted.	God
14	I brevet stod der, at man skulle møde i røntgen, ikke hvorfor man skulle have røntgen [for undersøgelse af allergi]. I brevet bliver der ikke fortalt, at det IKKE er denne dag man skal testes, og der skal tages lungefunktionsprøve.	Virkelig dårlig
20	Jeg var på sygehuset [i starten af efteråret], så det er længe siden.	God
24	Da jeg er tilflytter, var det under min indlæggelse for [], jeg stiftede bekendtskab med hospitalet i Holstebro. Jeg har kun været her i [bynavn] fra [vinter] af. Det har været andet sygehus.	Virkelig god
27	Venligt.	Virkelig god
28	Modtagelsen i Ambulatoriet var rigtig god.	Virkelig god
30	Rigtig dejlig måde, jeg blev mødt på, da jeg ankom, af et glad og smilende personale.	God
33	Der var vist lidt for meget privat snak.	God



## Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
1	Der var fem personer til penicillin-allergitest. Vi sidder på stole på en gang. Sygeplejersken på sit kontor har ingen overblik over eventuelle allergiske reaktioner. Der er en bære, som var placeret på sygeplejerskens kontor, der var [andet udstyr, som manglede]. Der blev ringet efter en læge, fordi tre personer havde allergiske symptomer i mere eller mindre grad. Lægen, der blev ringet op, havde ikke tid. 20 minutter senere ankom der en læge (måske lige lovlig sent). De fysiske rammer uegnet til undersøgelsens karakter. Dårlig eller ingen overblik over hvad konsekvenserne kunne have været af en alvorlig allergisk reaktion.	Dårligt
17	Jeg fik ikke taget elektrokardiogram.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	Der er ikke iværksat nogen behandling, da intet unormalt er konstateret. Mit egentlige ærinde på Holstebro Hospital var at få konstateret, hvilket (eller hvilke) stof(fer), jeg er allergisk overfor. Senere gav undersøgelser og tests hos NN resultat.	Uoplyst
31	Misforståelse omkring mødetid.	Dårligt
36	Der var tekniske problemer med noget aflæsningsapparat.	Godt
37	Der gik ca. et år fra første besøg, til man fandt ud af, at jeg havde en blodprop og måske havde haft flere.	Virkelig godt

## Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
2	En meget erfaren dame, der var sød, og som svarede på alt, hvad jeg havde af spørgsmål.	Virkelig godt
5	Fem patienter var til undersøgelse/test på én gang. Det gav meget ventetid.	Uoplyst
6	Det fungerede godt, selv om der var mange i venteværelset.	Godt
11	Skulle have taget blodprøve før bioskopien for bestemmelse af blodtype. Lig med ekstra tidsforbrug. Var ej taget, trods der indledende var taget mange blodprøver. Ved meddelelse af resultat kunne det være taget som en telefonsamtale i mit tilfælde. Lig med sparet tid for alle.	Virkelig godt
13	Jeg ønskede indledningsvist en kommunikation med læge i løbet af behandlingsforløbet, så jeg kunne føle mig mere tryk ved min nuværende situation.	Godt
14	Vedkommende (læge) skulle mange gange forlade rummet for, at spørge andet personale til råds om, hvad han skulle.	Godt
15	Var sammen med fem andre til penicillinprovokation. Vi mødte alle halvanden time før start af undersøgelsen for at få lavet lungefunktionsundersøgelse og lagt venflon (intravenøs adgang). Kunne undersøgelsen starte på forskellige tidspunkter for os?	Godt
16	Forskellige læger. Forskellig medicin.	Godt
21	Fantastisk godt arbejde af læge NN og sygeplejerske NN. De forklarede mig (og min mand som var med) tingene i et let forståeligt sprog, og jeg fik redskaber til at komme videre med i forebyggelse af hverdagen.	Virkelig godt
25	Alt i alt har jeg været godt tilfreds. Følte der blevet taget hånd om mig.	Godt
26	I fin orden.	Virkelig godt
27	Det var en god oplevelse.	Virkelig godt
29	En dag ringede jeg. Jeg sad 50 minutter med telefonen og opgav så.	Virkelig godt

## Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Personer, der har været til penicillin allergitest eller andre allergitester, bør informeres om ikke selv at køre bil efter testen.	Virkelig dårligt
2	Som sagt meget kompetent dame, som var meget imødekommende med løsninger på problemer, jeg måtte have.	Virkelig godt
4	Nogen ting kunne være svære, idet jeg [har anden etnisk baggrund end dansk], og engelsk er mit fjerde sprog, og dansk er under oplæring.	Virkelig godt
9	Det var jo en læge, jeg var hos. Tog til andet sygehus.	Godt
11	Indkaldelsen er noget skræmmende, [når der står] "medbring pårørende"!!!! Så bliver man da virkelig bange. Det kunne der ventes med, til der var noget konkret at informere om.	Virkelig godt
13	En bedre samt bredere kommunikation med personalet på afdelingen.	Godt
14	Hvorfor skal man ringe angående blodtryksmedicin, når de allerede ved, hvad man får af medicin? Da kan de vel fortælle, om man må tage det før undersøgelsen for [allergi].	Godt
15	Jeg har ikke fået svar på undersøgelsen endnu. For tre uger siden fik jeg taget en blodprøve, som afslutning på [medikament]testen []. Jeg venter stadig på svar.	Godt
16	Fik ved sidste kontrol at vide, jeg skulle komme igen efter tre-fire måneder. En uge efter blev jeg indkaldt til ny kontrol. Men FEM måneder efter???	Godt
21	Lægen tegnede selv figurer, der forklarede/illustrerede og underbyggede det, jeg fik forklaret mundtligt. Det øgede forståelsen.	Virkelig godt
23	Information ikke nødvendig ved en røntgen.	Uoplyst
24	Det kunne blive meget bedre, hvis der blev lyttet mere. En ting er en teori, en anden er praksis (bøger). Der er ikke to mennesker, der er ens og reagerer ens.	Godt
36	Dejligt at kunne sende en mail med spørgsmål til kontaktsygeplejersken, der så svarede hurtigt efterfølgende.	Godt

## Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro




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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
5	Blev lovet svar pr. telefon efter blodprøver [i vinteren], har dags dato ikke hørt noget ([et par uger senere]. Til undersøgelse [i efteråret].	Uoplyst
8	Der har ikke været snak om kost/motion i forbindelse med sygdommen, da jeg har været gravid ved alle undersøgelser.	Virkelig godt
9	Det er jo KOL, jeg har.	Godt
11	Jeg synes generelt, forløbet har været effektivt og hurtigt, uden påfaldende ventetider.	Virkelig godt
13	Manglede argumentation for min nuværende situation, mht. mit helbred på aktuelt niveau.	Godt
15	Afslutningen med svar på undersøgelsen mangler.	Godt
19	Der gik alt for lang tid, inden jeg kunne få C-pap maskinen.	Godt
21	Jeg har altid følt, at det var okay at kontakte afdelingen, hvis der opstod noget akut. Afdelingen har så vendt tilbage (læge eller sygeplejerske), hvis tidspunktet har passet dårligt. Jeg synes, det er en utrolig god service, de har ydet trods tidspres indimellem.	Virkelig godt
29	Jeg har haft en maskine i [mange] år. Dengang sagde man, at man ville blive indkaldt til kontrol om to år, hvilket aldrig skete. Eller skulle man henvende sig, hvis der var problemer, men det var der ikke, før maskinen ikke kunne mere.	Virkelig godt
32	Jeg drikker aldrig alkohol.  Motion er begrænset, da jeg har fået to brud på min ryg.  Ernæring som de fleste mennesker.  Rygning: Lidt rygning efter kaffen er da dejligt. Tak.	Godt
34	Jeg får altid en super god behandling, og svar på alle mine spørgsmål, så jeg aldrig er i tvivl om noget, når jeg går derfra. Læge NN er bare så dygtig.	Virkelig godt

## Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Alt kunne gøres bedre. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
2	"Venteværelse" på gangen generer ikke mig. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Det lille venturum giver god snak mellem brugerne og udveksling af personlige erfaringer vedrørende allergi []. Kunne tænke mig (efter at have hørt flere som afsluttede på program) en AFSLUTNINGSTEST, ligesom blodprøvetest før start. Behandlet i årevis for allergi [med jævne mellemrum]. Sidste vaccination og farvel og tak. Uden nogen forklaring. Nogen ved jo virkelig ikke, om de fortsat vil reagere på stik. Usikre på efterforløb. Skal man f.eks. fortsat have beredskaber i form af epien og tabletter på sig og hvor længe. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
11	Hvis man kan kalde det sådan: en virkelig god, personlig betjening. Alle virkede kompetente. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Der er altid en varm og god stemning. [Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Kunst, ugeblade samt TV på afdelingen gjorde et eminent indtryk på mig. [Fysiske rammer]	Godt
18	Sørge for, at der er vand, saftvand, kaffe og lignende til patienterne. [Pleje]	Virkelig godt
20	Mener at der er rigtig langt mellem lægetjekkene. Lægemangel? Føler til tider, at man er tabt på gulvet. [Kvalitet i behandling]	Godt
21	Har intet negativt at tilføje. Føler, jeg bliver behandlet rigtigt godt.	Virkelig godt
22	Synes bare, at alt var tilfredsstillende og rigtig godt. Har ikke nogen negative bemærkninger eller oplevelser. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
23	Da jeg kun én gang har været kort tid (halv time eller sådan) i ambulatoriet, kan jeg ikke give nogen fyldestgørende udtalelse.	Uoplyst
24	Gennemsnitlig okay. Kunne måske være lidt hyggeligere indrettet, så det virker rart (farver). [Fysiske rammer]	Godt
26	Gode indtryk.	Virkelig godt
27	Personalet var venlige og smilende. Det var rart. [Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Evt. et skilt ved sekretæren, så man ikke behøver at spørge, om man er gået rigtigt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
32	Jeg ville gerne, at der blev sendt et lille brev, når man skal til kontrol, nogle dage før. Glædelig jul. Tak for jeres hjælp. Det giver livsglæde. [Fysiske rammer]	Godt
33	Udskift læsestof/blade. [Fysiske rammer]	Godt
34	De er bare så søde og hjælpsomme alle sammen.	Virkelig godt

- |   |    |  |      |
|---|----|--|------|
|  | 35 | Ved mit andet besøg kommer jeg en halv time for tidligt! Ingen andre venter, og da sygeplejersken er på sin plads, regner jeg med at komme til lidt før, men oplever kun, at der føres privat telefonsamtale i [længere tid]. Ikke optimalt med åbentstående dør!<br>[Kvalitet i behandling] | Godt |
|  | 36 | At man altid kan henvende sig ved spørgsmål eller problemer med apparater.<br>[Relationer til personale]   | Godt |
|  | 37 | Jeg synes, at jeg har fået for lidt information angående min sygdom. Hvor er jeg nu og så videre.<br>[Kommunikation og information]  | Godt |



