

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Lungeklinik**

**Medicinsk Overafdeling M**

**Regionshospitalet Randers**

**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 |
|   | Bilag 1: Kommentarsamling .....                 | 25 |



# 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: | 139 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter:                | 90  |
| Afsnittets svarprocent:                              | 65% |

### **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.



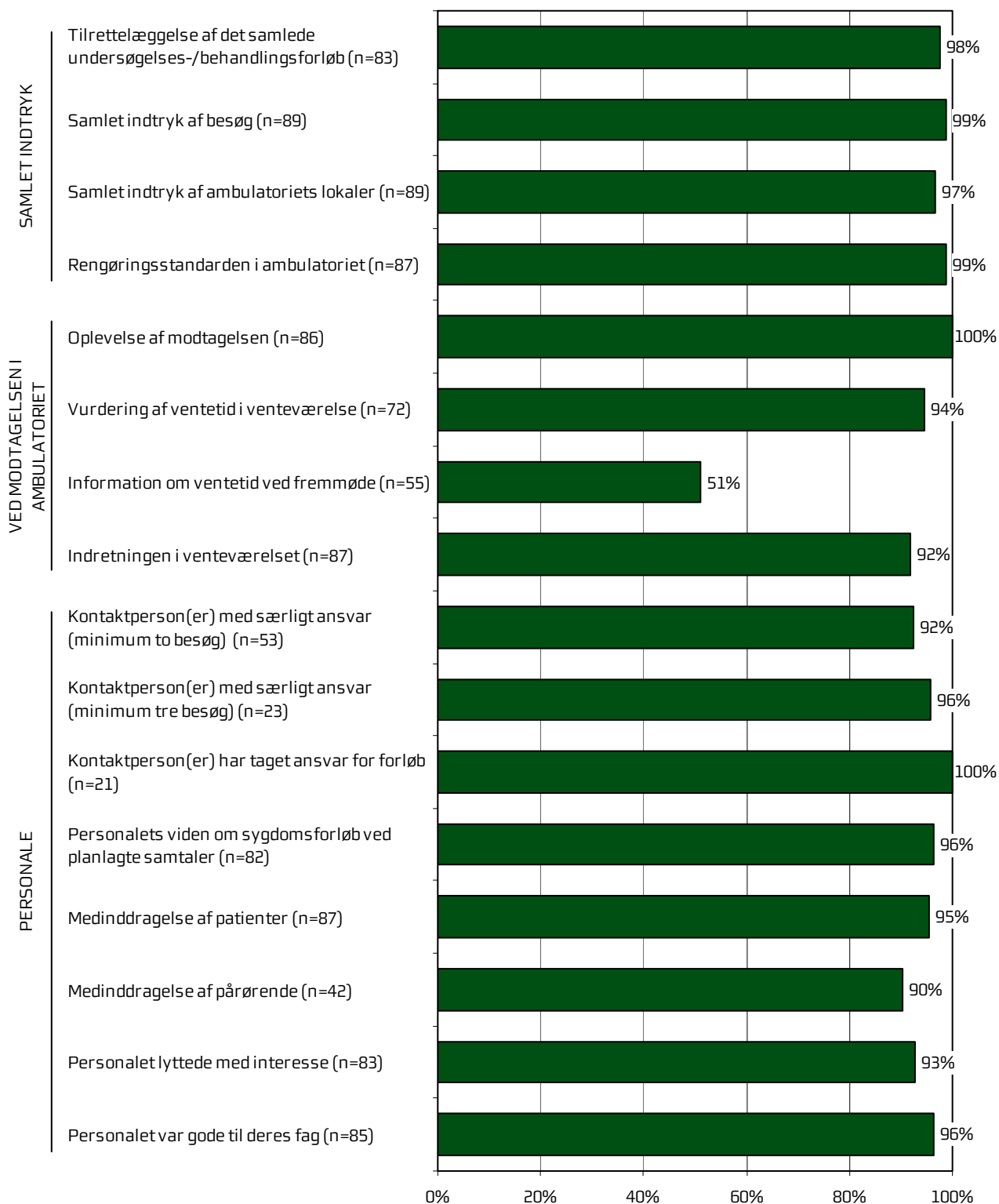


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

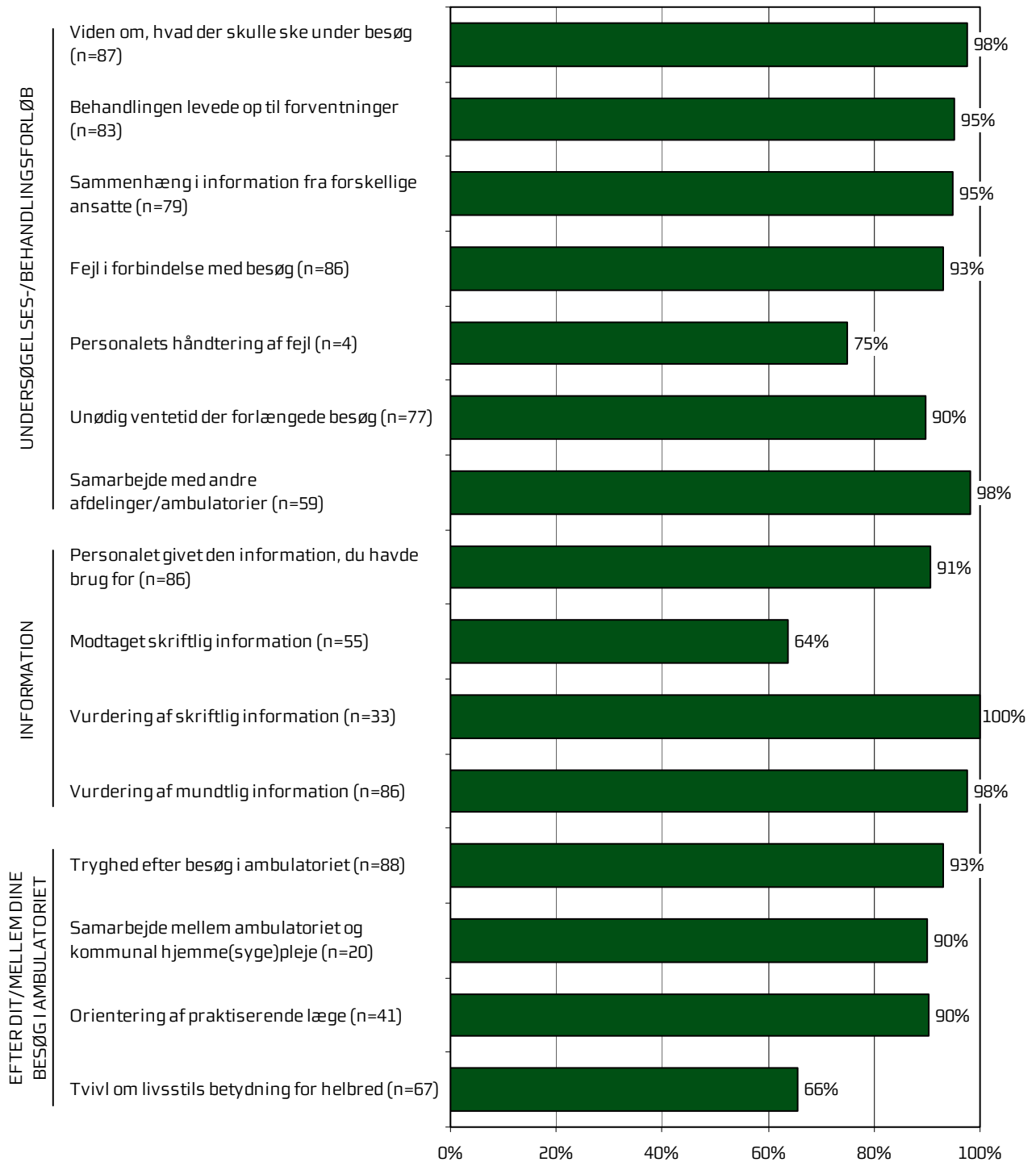
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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: C8AMB Lungeambulatorium - RRA, C8D dagafsnit - RRA, C8ILT Iltambulatoriet - RRA

2010-tallet er for: Iltambulatoriet, Lungeklinikken

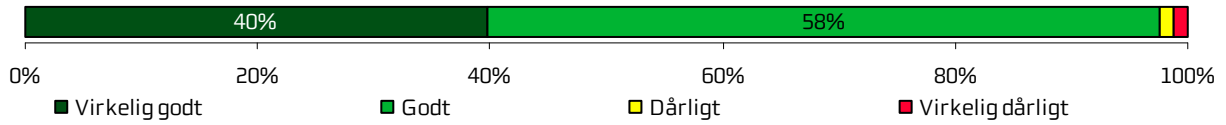
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

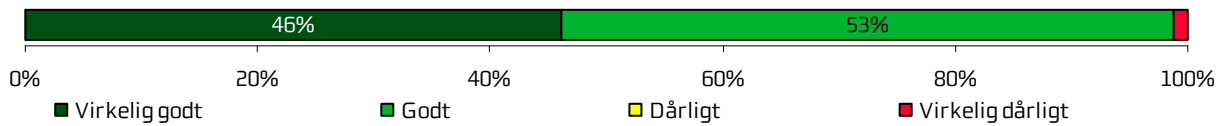
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

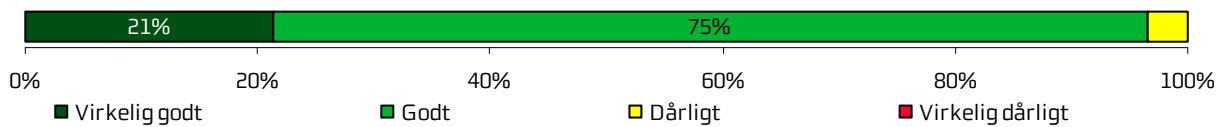
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=83)



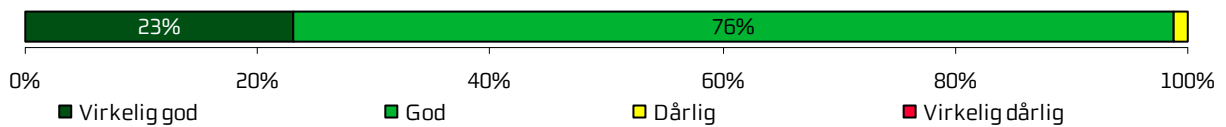
Samlet indtryk af besøg (n=89)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=89)



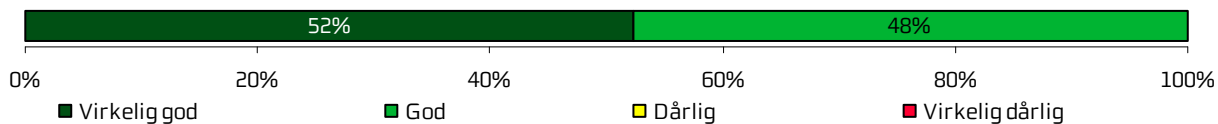
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=87)



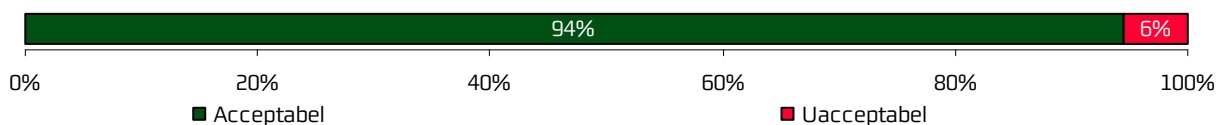
|  | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 98 % | 96 % | 97 % | 100 %         | 94 %      | 96 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?                          | 99 % | 97 % | 99 % | 100 %         | 94 % *    | 96 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?                                  | 97 % | 96 % | -    | 97 %          | 87 % *    | 94 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?                      | 99 % | 98 % | -    | 100 %         | 94 %      | 98 % *     |

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

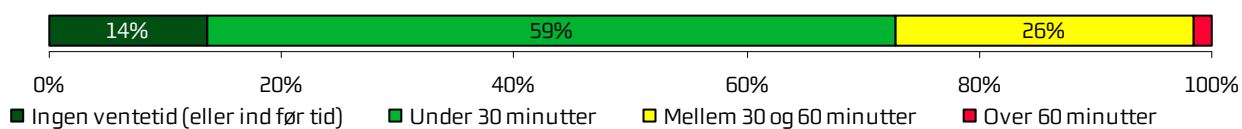
Oplevelse af modtagelsen (n=86)



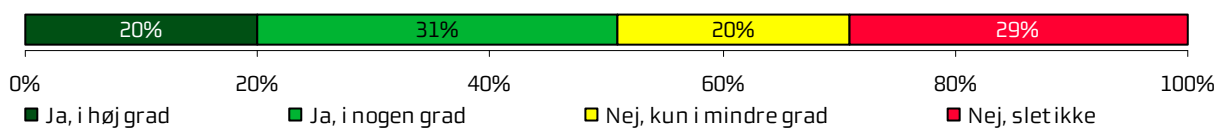
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=72)



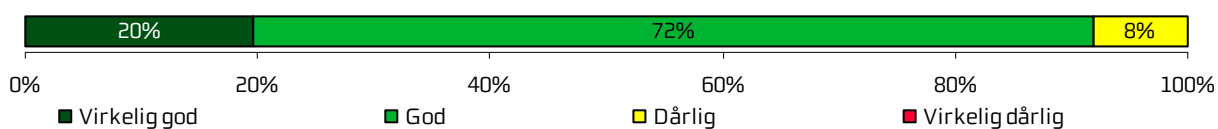
Længde af ventetid i venteværelse (n=66)



Information om ventetid ved fremmøde (n=55)



Indretningen i venteværelset (n=87)

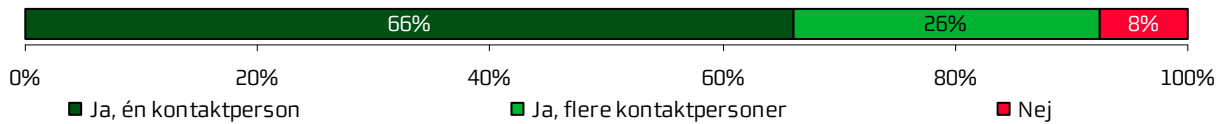




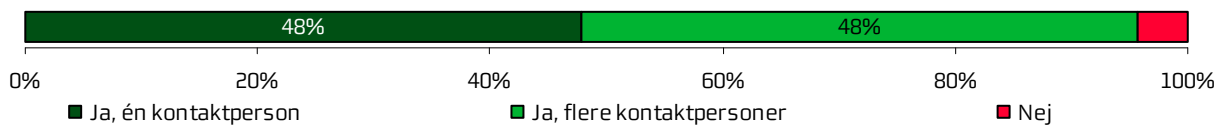
|  | 2012  | 2011 | 2010  | Øvrige afsnit |           |            |
|--|-------|------|-------|---------------|-----------|------------|
|  |       |      |       | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?  | 100 % | 98 % | 100 % | 100 %         | 95 % *    | 98 % *     |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 94 %  | 93 % | 93 %  | 95 %          | 84 % *    | 90 % *     |
| 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?                 | 51 %  | 40 % | 60 %  | 63 %          | 29 % *    | 41 % *     |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?   | 92 %  | 89 % | 93 %  | 94 %          | 75 % *    | 87 % *     |

## Personale

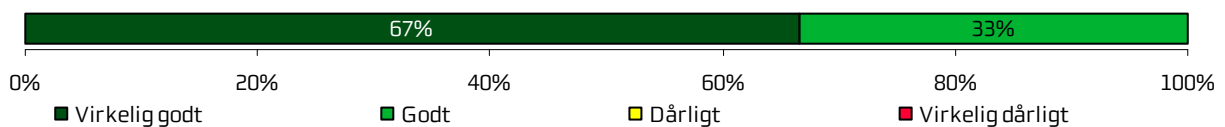
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=53)



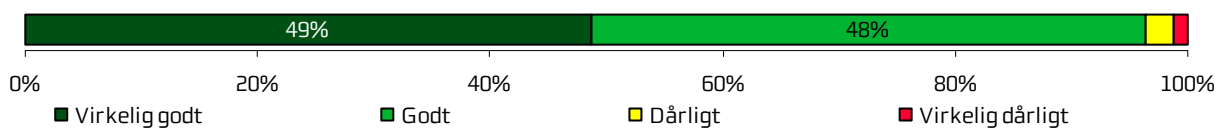
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=23)



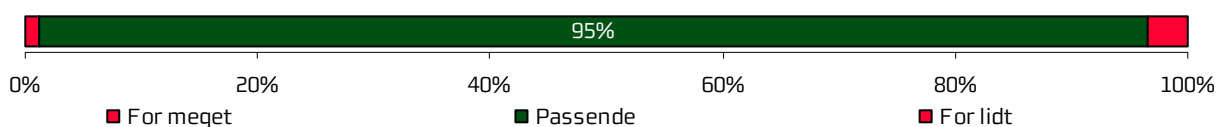
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=21)



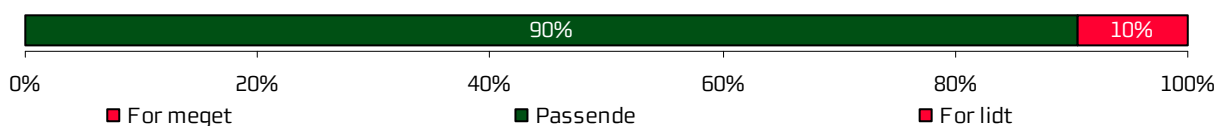
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=82)



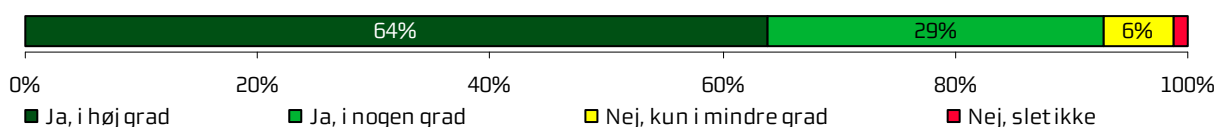
Medinddragelse af patienter (n=87)



Medinddragelse af pårørende (n=42)



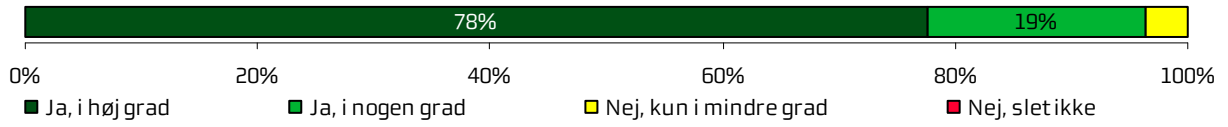
Personalet lyttede med interesse (n=83)



|  | 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)  | 92 %  | 89 % | 85 % | 93 %          | 73 % *    | 81 % *     |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 96 %  | 95 % | 83 % | 93 %          | 76 % *    | 84 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?  | 100 % | 95 % | -    | 100 %         | 97 % *    | 99 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                                   | 96 %  | 97 % | 99 % | 100 %         | 89 % *    | 94 % *     |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   | 95 %  | 96 % | 94 % | 100 % *       | 92 %      | 95 %       |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                               | 90 %  | 97 % | 87 % | 98 %          | 87 %      | 91 %       |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | 93 %  | 98 % | 96 % | 100 % *       | 93 %      | 96 %       |

### *Personale (fortsat)*

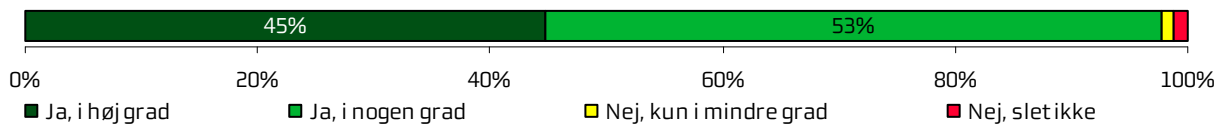
Personalet var gode til deres fag (n=85)



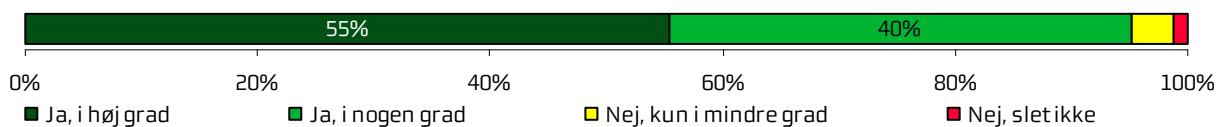
|  | 2012 | 2011 | 2010  | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|-------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |       | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 96 % | 98 % | 100 % | 100 %         | 95 %      | 98 %       |

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

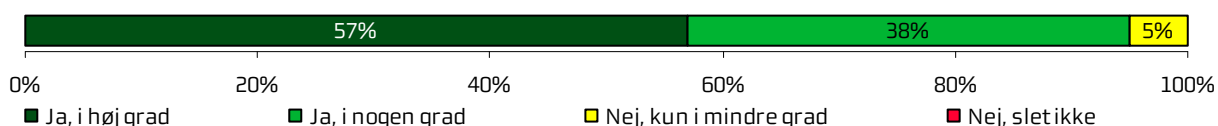
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=87)



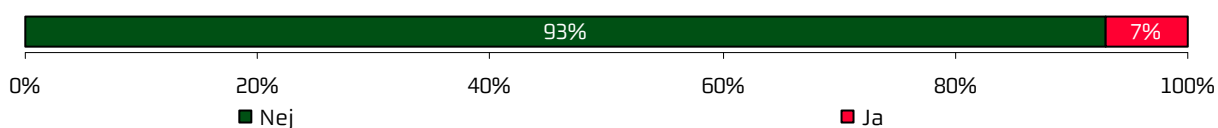
Behandlingen levede op til forventninger (n=83)



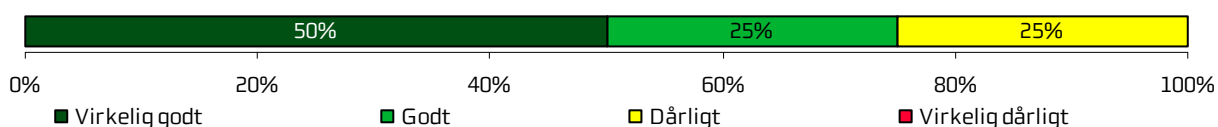
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=79)



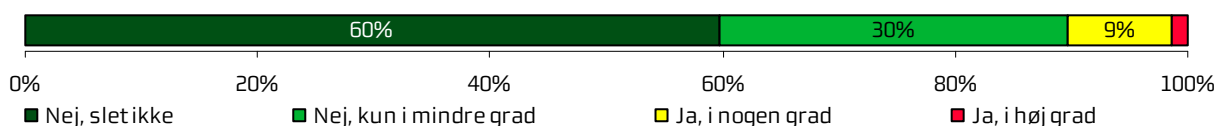
Fejl i forbindelse med besøg (n=86)



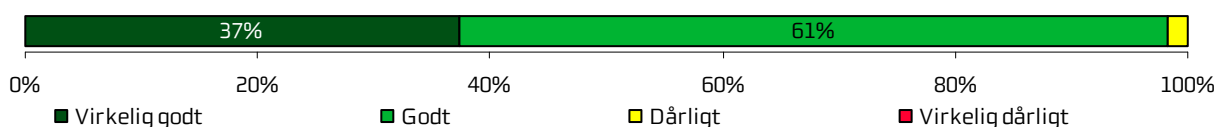
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=77)



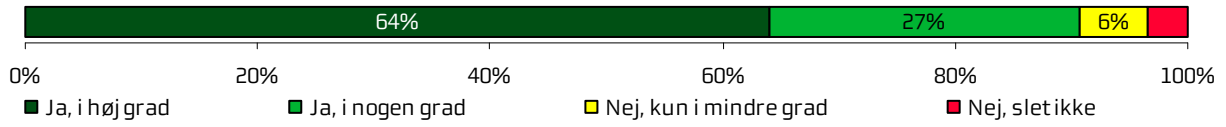
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=59)



|  | 2012 | 2011  | 2010  | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
|  |      |       |       | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 98 % | 91 %  | 90 %  | 100 %         | 77 % *    | 88 % *     |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 95 % | 95 %  | 94 %  | 96 %          | 87 % *    | 92 % *     |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | 95 % | 98 %  | 98 %  | 99 %          | 89 %      | 94 % *     |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 93 % | 95 %  | 90 %  | 99 % *        | 91 %      | 94 %       |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                       | 75 % | 100 % | 100 % | -             | -         | 57 % *     |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 90 % | 79 %  | 85 %  | 95 %          | 76 % *    | 85 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | 98 % | 92 %  | 98 %  | 100 %         | 86 % *    | 92 % *     |

## Information

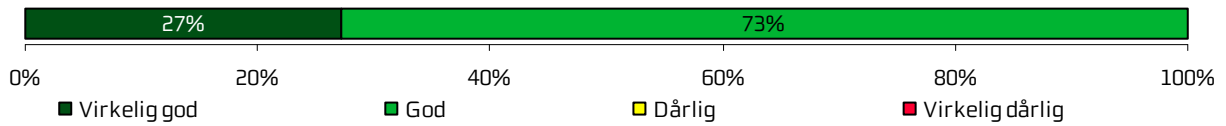
Personalet givet den information, du havde brug for (n=86)



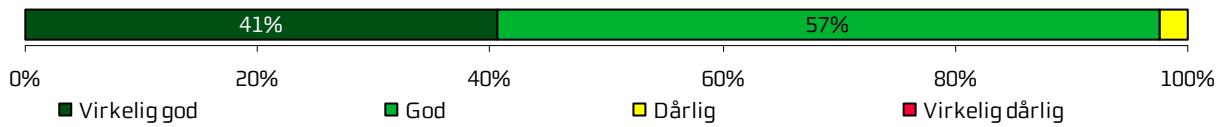
Modtaget skriftlig information (n=55)



Vurdering af skriftlig information (n=33)



Vurdering af mundtlig information (n=86)

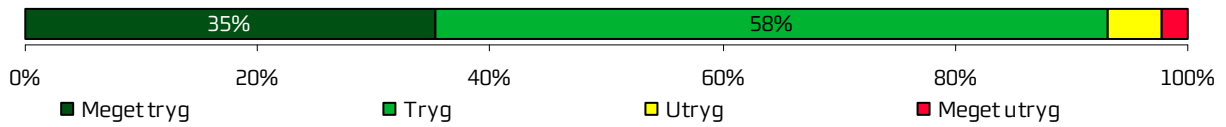




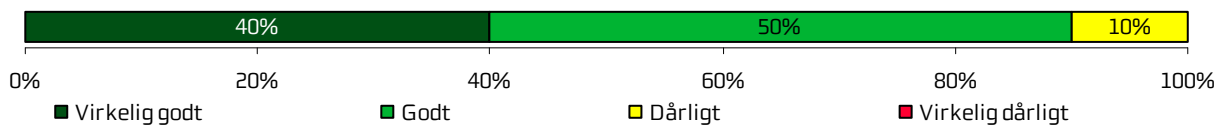
|  | 2012  | 2011 | 2010  | Øvrige afsnit |           |            |
|--|-------|------|-------|---------------|-----------|------------|
|  |       |      |       | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?   | 91 %  | 96 % | -     | 98 % *        | 91 %      | 94 %       |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 64 %  | 65 % | 51 %  | 95 % *        | 63 %      | 73 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?   | 100 % | 96 % | 100 % | 100 %         | 94 % *    | 97 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?  | 98 %  | 98 % | 97 %  | 100 %         | 95 %      | 97 %       |

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

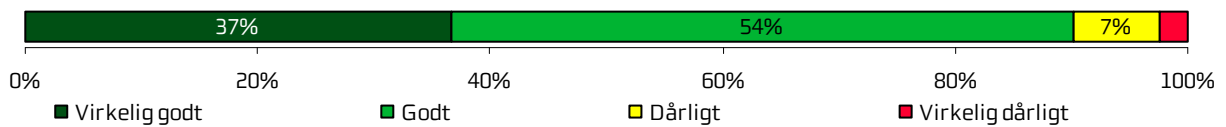
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=88)



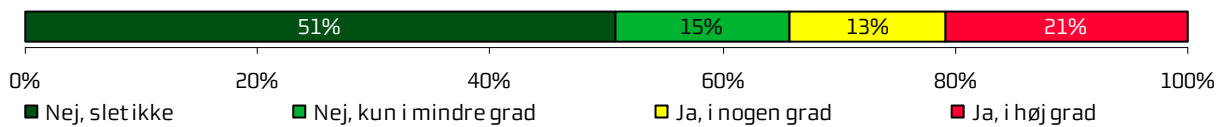
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=41)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=67)



|  | 2012 | 2011  | 2010 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |       |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?   | 93 % | 98 %  | 89 % | 99 % *        | 91 %      | 95 %       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 90 % | 100 % | 93 % | 94 %          | 82 %      | 89 %       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                        | 90 % | 94 %  | 97 % | 93 %          | 82 %      | 89 %       |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?    | 66 % | 68 %  | 69 % | 88 % *        | 64 %      | 73 %       |



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

## Lungeklunik

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| <b>ID</b>  | <b>Kommentarer - Lungeklunik</b>   | <b>Modtagelsen</b> |
|--|--|--------------------|
|  2  | Jeg synes, det er meget flot, at der er forskellige drikkevarer GRATIS tilgængeligt. | Virkelig god       |
|  3  | Jeg kom to timer for sent, men blev meget venligt modtaget :-)                       | Virkelig god       |
|  4  | Generelt har jeg oplevet meget lidt ventetid.  | God                |
|  8  | Meget venlige mennesker.   | Virkelig god       |
|  9  | Venligt og kompetent personale.  | God                |
|  11 | Personalet virker meget irriteret!   | God                |
|  13 | Altid venlig og hurtig.  | Virkelig god       |
|  23 | Positivt. Imødekommende. Grundigt orienterende.                                      | Virkelig god       |

## Lungeklinik

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Lungeklinik   | Fejlhåndtering                       |
|----|---|--------------------------------------|
| 8  | Slet ingen fejl. Alt var rigtig godt.   | Uoplyst                              |
| 9  | Lungeklinikken undlod at informere mig om videre behandling. Fejlen bestod i, at man fejlbedømte (ud fra blodprøver) omfanget af min lungebetændelse og fravalgte at give mig yderligere penicillin, hvilket resulterede i et tilbagefald af lungebetændelse. En episode, der forlængede mit sygdomsforløb i unødigt grad. Jeg måtte ringe og rykke for yderligere behandling, hvilket jeg dog fik med det samme. | Virkelig godt                        |
| 11 | Manglende interesse for patienten.  | Uoplyst                              |
| 16 | Ved indkaldelse blev jeg gjort bekendt med, at jeg var udeblevet, hvad jeg ikke var. Informationen havde én dato, og jeg havde en anden dato på min indkaldelse.  | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 20 | Når jeg mødte på sygehuset, sørgede jeg selv for at gå en runde til de afdelinger, der skulle undersøge mig. Når den tur var overstået, ifølge aftale med NN, mødte jeg op på lungeklinikken til samtale med lægen og NN.   | Uoplyst                              |
| 25 | Læge NN glemte at sende recepten med min medicin videre til apoteket, så jeg måtte ringe til jer efter det. Her kunne jeg ikke få fat i læge NN, så jeg måtte få egen praktiserende læge til at lave en recept på det til mig.  | Dårligt                              |
| 26 | En akut indlæggelse på lungeafdeling med vejrtrækningsproblemer [] medførte længerevarende diarré, som min [pårørende] også fik fornøjelse af.  | Uoplyst                              |

## Lungeklinik

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

| ID | Kommentarer - Lungeklinik  | Samlet indtryk   |
|----|--|------------------|
| 2  | Alt godt.  | Virkelig godt    |
| 3  | Jeg er meget tilfreds.   | Virkelig godt    |
| 7  | Man tog ikke hensyn til oplysninger om meget forøget træthed, da det viste sig, at der var kraftig reaktion på vaccination, og der skulle tages [medicin] inden vaccination. Ved henvisning til egen læge [i efteråret] foreslog NN at prøve [specifikt præparat], og det en time før vaccination. Desuden er der meget stor forskel på [to injektionstyper]. Vi har kraftig mistanke om, [den ene] gav de store reaktioner. | Godt             |
| 8  | Jeg kan kun sige, at jeg har været meget tilfreds med behandlingsforløbet.   | Virkelig godt    |
| 10 | Ved et af vores besøg, lyttede læge NN slet ikke til hvad vi havde at sige. Jeg havde det meget dårligt dagen efter. Mit infektionstal var meget højt. Så vågnede de!!!  | Godt             |
| 11 | Det ville være rart, om lægen forstod [patienterne]!   | Virkelig dårligt |
| 14 | Jeg savner en mere uddybende information om alle de tal der bliver målt og hvad betyder de, når de er for høje eller lave. En ordentlig forklaring når der er tale om nedsættelse af medicin, hvad vil det betyde for min hverdag og mit sportsliv.  | Godt             |
| 18 | Der bliver i et spørgsmål spurgt, om personalet var fagligt kompetente og jeg svarede vist ja i nogen grad. Der var dog stor forskel på hvilken læge, jeg var inde ved. Når jeg var inde hos læge NN, følte jeg mig i virkelig kompetente hænder. Jeg har et par gange været hos andre læger, og da følte jeg faktisk, at tiden var mere eller mindre spildt. De har ikke virket faglig kompetente.                          | Godt             |
| 20 | I takt med de nedskæringer, der har været, er ventetider blevet længere, det i sammenhæng med betalingsparkering. Hænger ikke sammen i forløbet, da jeg ikke kunne regne med at nå rundt på tre timer og derfor har måtte betale 40 kroner hver gang. Det er for dyrt for en pensionist: Så kørselstilskud hæves med 40 kroner.  | Virkelig godt    |
| 23 | En tryk oplevelse. Havde dog [svært ved at forstå] en læge, der så gentog sine bemærkninger.   | Virkelig godt    |










## Lungeklinik

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

| ID | Kommentarer - Lungeklinik   | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1  | Har selv researchet på nettet og i litteraturen.  | Godt           |
| 2  | Nej, alt i orden.   | Virkelig godt  |
| 3  | Jeg er meget glad for at komme der.   | Virkelig godt  |
| 8  | Jeg kan kun sige, at jeg er ovenud tilfreds med det hele.   | Virkelig godt  |
| 17 | Kunne godt ønske, det var samme læge, der gav information, da nogle er mere uddybende og forstående (bedre tid). Det er vigtigt, så man går trygt derfra.   | Godt           |
| 20 | Sygeplejersker som NN skulle der være nogle flere af. Hun har styr på det, hun har med at gøre.   | Virkelig godt  |
| 21 | Jeg føler, når jeg bliver indlagt i på en anden afdeling, når jeg har kol, at der hører jeg ikke hjemme. De giver for meget ilt, så jeg får det skidt. Man behøver at komme på lungeafdelingen med det samme. Men jeg har ikke noget at klage over. | Godt           |
| 22 | Har ikke fået information.  | Godt           |
| 24 | Det var dejligt at møde personale, der talte til en og ikke ned eller op, men hele tiden til en.  | Godt           |
| 26 | Almindelig tilfredshed!   | Virkelig godt  |

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

| <b>ID</b>  | <b>Kommentarer - Lungeklinik</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |
|--|--|-----------------------|
|  3  | Meget fint.  | Virkelig godt         |
|  5  | Ved ikke. Jeg røg, da jeg blev syg. Det er slut nu!  | Virkelig godt         |
|  6  | Noget utryk på grund af den stillede diagnose. Ellers tryk ved besøgene.   | Virkelig godt         |
|  7  | Det må være unormalt at sove i fem timer efter en [allergisk reaktion].  | Godt                  |
|  10 | Læge NN var meget overfladisk, ikke uddybende svar, følte som om han skulle videre. Rigtig tryk blev jeg/vi først den sidste gang, da vi fik en samtale med NN. Hun gik i dybden med alle svarene. Hun skal have MEGET ROS.  | Godt                  |
|  12 | Det eneste jeg synes var, at det varede for længe, inden jeg kom fra modtagelsen og op på afdelingen. Jeg kom ind [ved middagstid], og kom op på afdelingen [om aftenen]. Og da havde jeg ikke fået hverken vådt eller tørt. | Godt                  |
|  17 | Ville gerne informeres noget mere om, hvad man evt. selv kan gøre.   | Godt                  |

## Lungeklinik

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

| ID | Kommentarer - Lungeklinik  | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1  | Venteværelset er IKKE hyggeligt, og u hensigtsmæssigt indrettet med et stort bord, der står midt i det hele og spærrer for trafikken ind og ud af rummet.<br>[Fysiske rammer]  | Godt           |
| 3  | Alle var virkelig professionelle.<br>[Kvalitet i behandling]   | Virkelig godt  |
| 4  | Imødekommende og omsorgsfuldt personale.<br>[Relationer til personale]   | Godt           |
| 8  | Jeg har fået en rigtig god behandling. Jeg synes, personalet er fantastiske mennesker, og de gjorde det bedste for mig, der tænkes kan. Meget søde og forstående mennesker, der ved, hvad de gør.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]   | Virkelig godt  |
| 9  | Venligt og kompetent personale.  | Virkelig godt  |
| 14 | Det kunne være dejligt, hvis det kunne lade sig gøre, at det er den samme læge og eventuelt også samme sygeplejerske, der undersøgte én hver gang. Og hvis det er fordi, at der eventuelt er faste dage til hver læge, var det måske smart at oplyse det. Det giver større tryghed, når det er de samme.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje] | Godt           |
| 18 | Jeg ville klart foretrække at tale med en læge NN hver gang. Jeg ved godt, at det er urealistisk, men jeg ville hellere kun komme hver anden gang, hvis det hver gang var ved læge NN.   | Godt           |
| 19 | Jeg har mødt forskellige behandlere. Nogle særdeles gode, en enkelt "øv". Jeg mangler information. Skal jeg møde igen? Hvornår skal jeg møde igen? Konklusion af undersøgelsen?<br>[Kommunikation og information]  | Godt           |
| 23 | Bemærkede intet negativt og gik ud fra, at det var ok.   | Virkelig godt  |
| 26 | Jeg har ikke noget at klage over, bortset fra "sygehusmaren", der lagde min mand og mig i sengen i en lille uge. En udmærket afmagringskur!  | Virkelig godt  |



