

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Lungeambulatoriet (LUAM)  
LUNGEMEDICINSK AFD. B  
Aarhus Universitetshospital  
12-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# 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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	128
Besvarelser fra afsnittets patienter:	71
Afsnittets svarprocent:	55%

### **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.



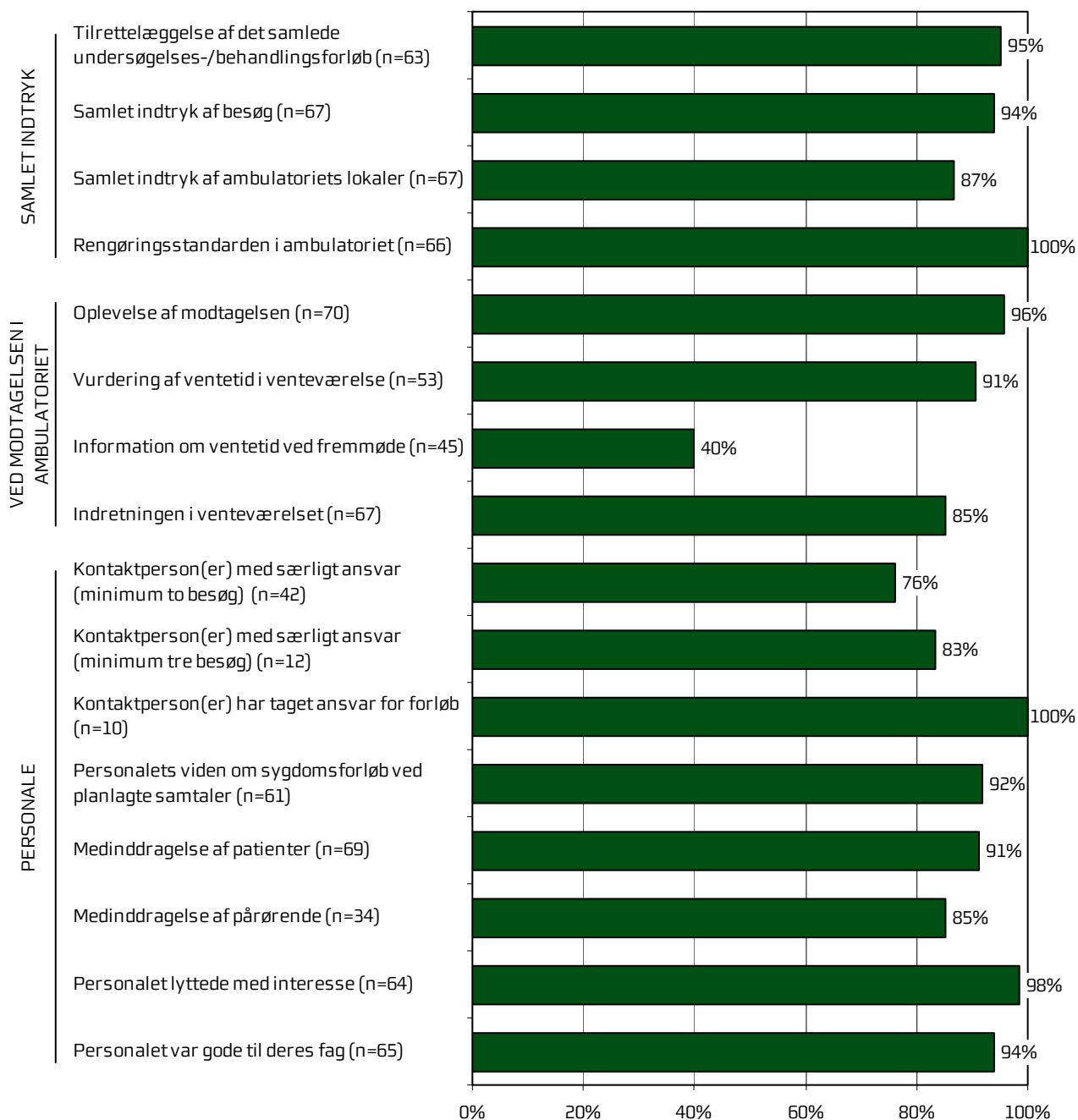


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

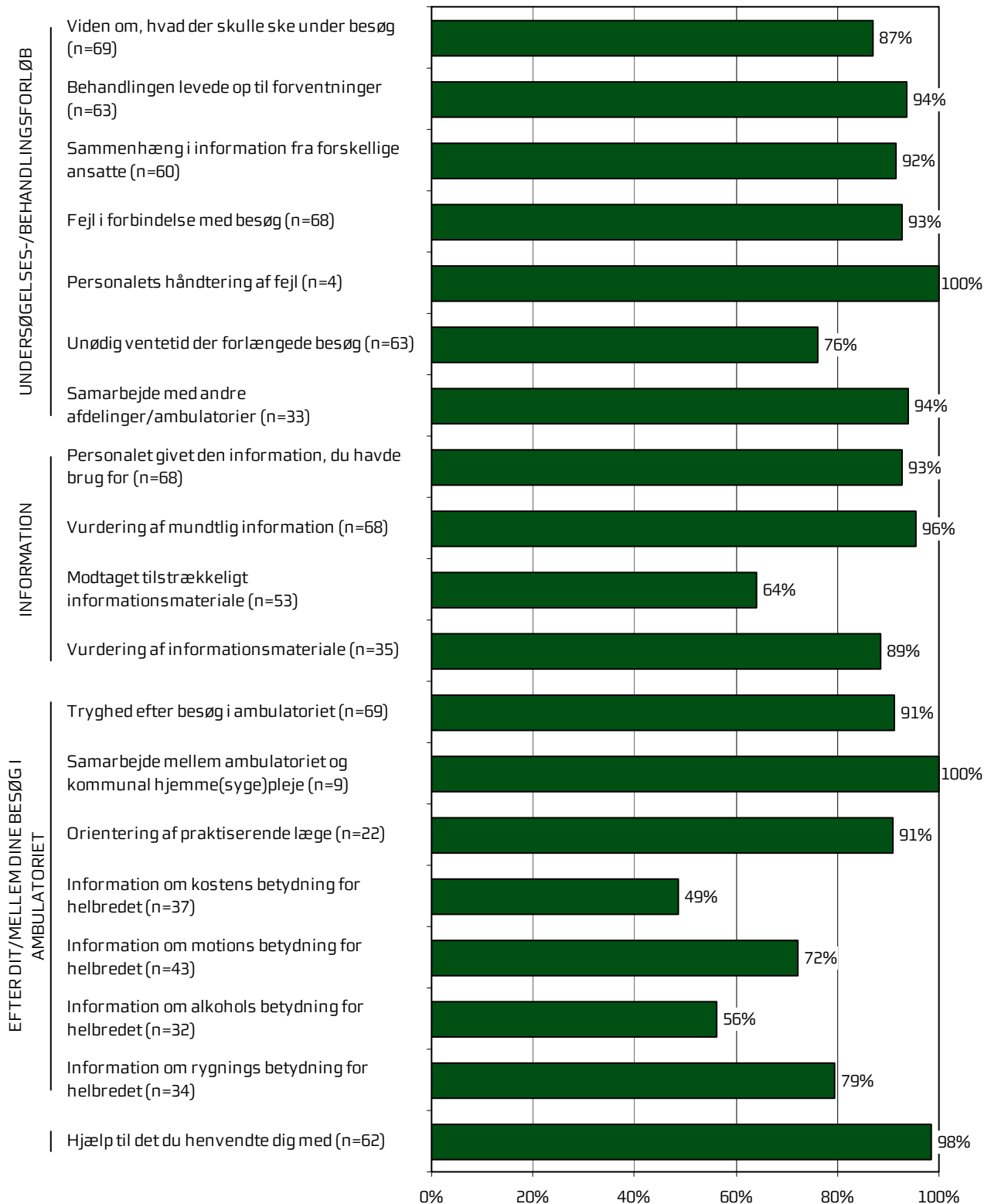
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Lunge B - Ambulant

2011-tallet er for: B DAGAFSNIT FÆLLES, LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM, LUAM - AMBULATORIUM, LUCA

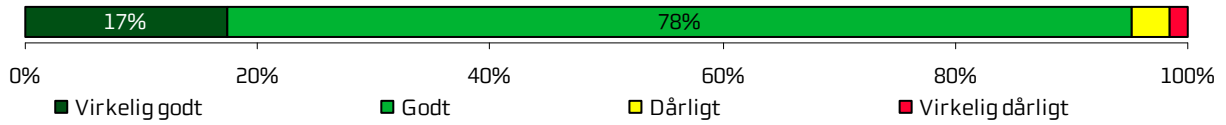
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

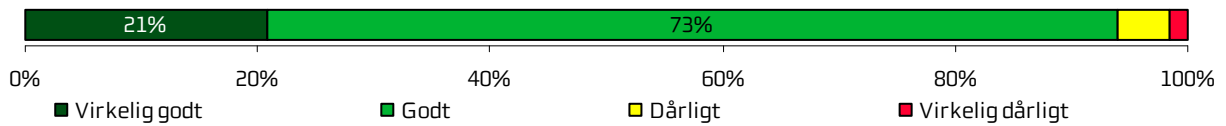
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

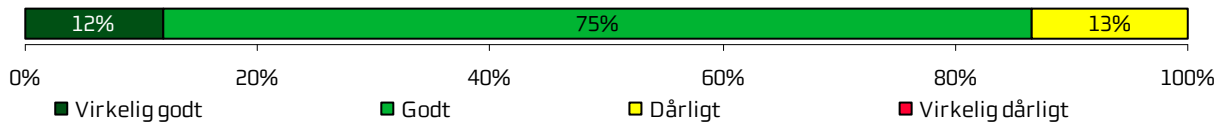
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=63)



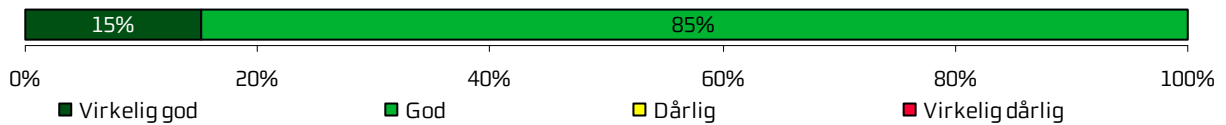
Samlet indtryk af besøg (n=67)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=67)



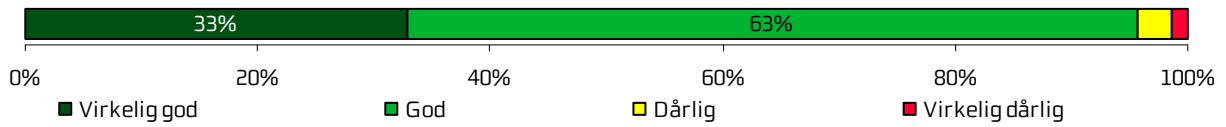
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=66)



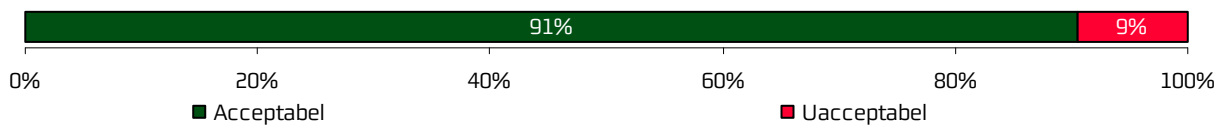
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	92 %	93 %	100 %	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	95 %	100 % *	79 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	87 %	87 %	82 %	100 % *	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	98 % *	97 % *	100 %	85 % *	97 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=70)



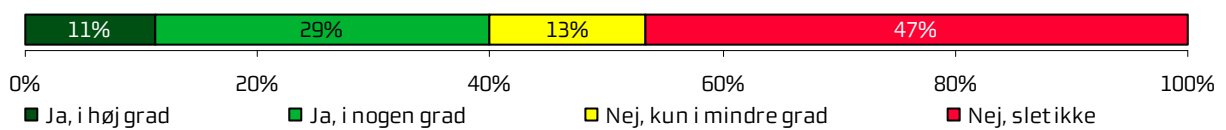
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=53)



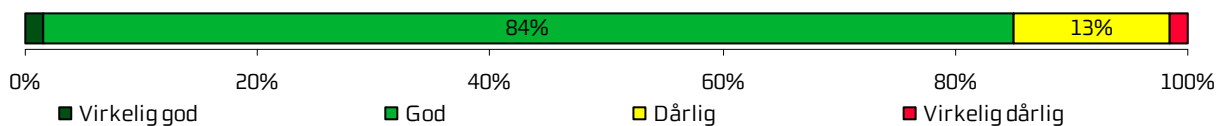
Længde af ventetid i venteværelse (n=52)



Information om ventetid ved fremmøde (n=45)



Indretningen i venteværelset (n=67)

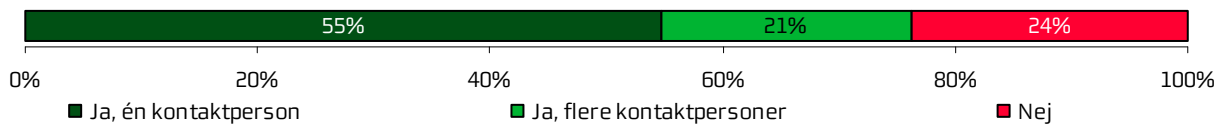




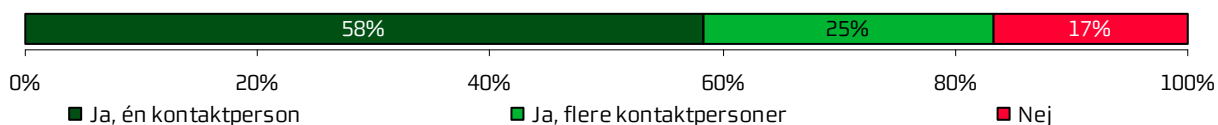
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	96 %	98 %	98 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	88 %	91 %	100 % *	78 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	40 %	37 %	40 %	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	85 %	83 %	76 %	100 % *	54 % *	80 % *

## Personale

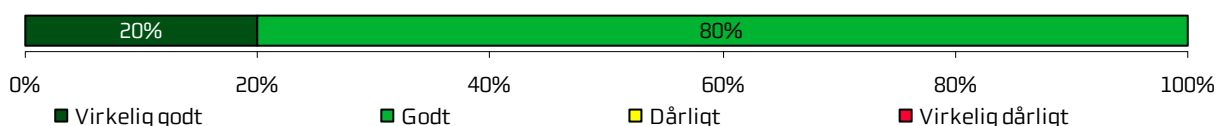
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=42)



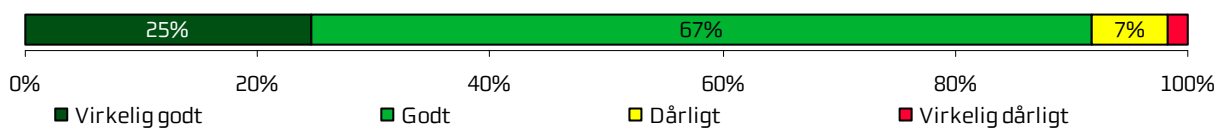
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=12)



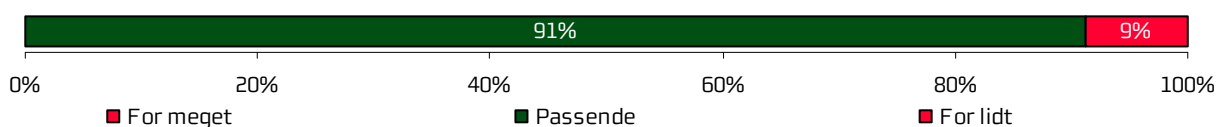
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=10)



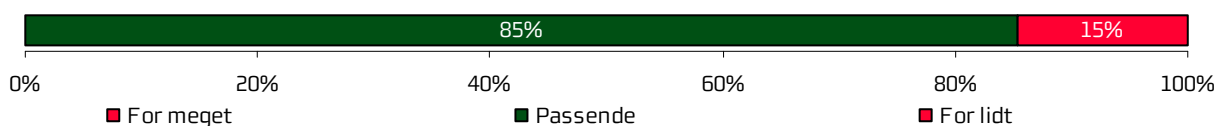
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=61)



Medinddragelse af patienter (n=69)



Medinddragelse af pårørende (n=34)



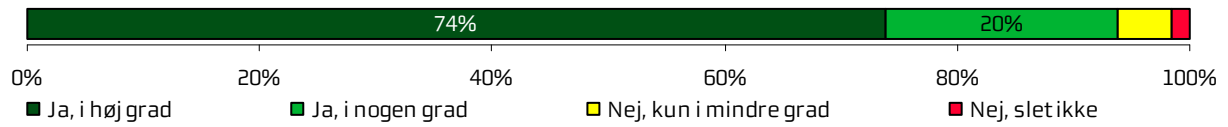
Personalet lyttede med interesse (n=64)



	2013	2012	2011	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)	76 %	77 %	75 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	78 %	76 %	100 %	58 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	99 %	98 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	88 %	88 %	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	93 %	89 %	100 % *	79 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	85 %	89 %	93 %	100 % *	67 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	96 %	95 %	100 %	86 % *	96 % *

## *Personale (fortsat)*

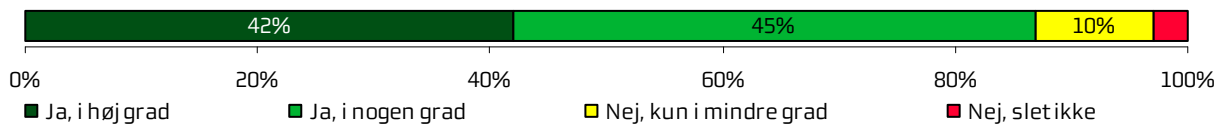
Personalet var gode til deres fag (n=65)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	97 %	97 %	100 % *	91 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

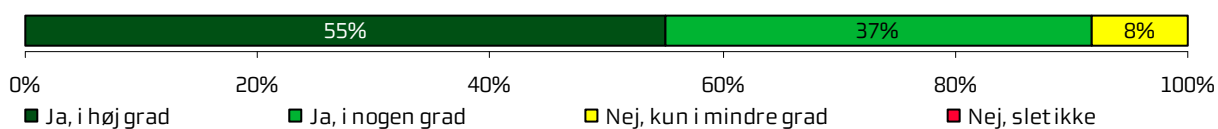
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=69)



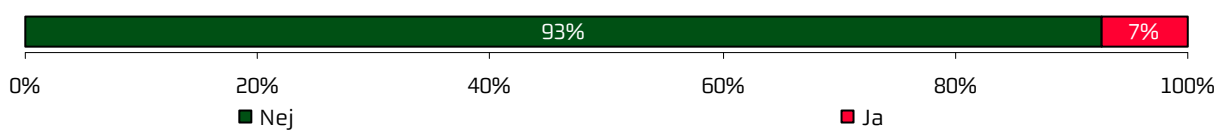
Behandlingen levede op til forventninger (n=63)



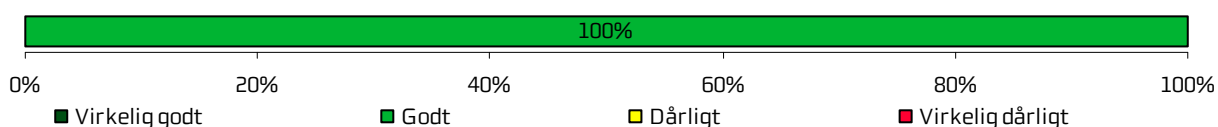
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=60)



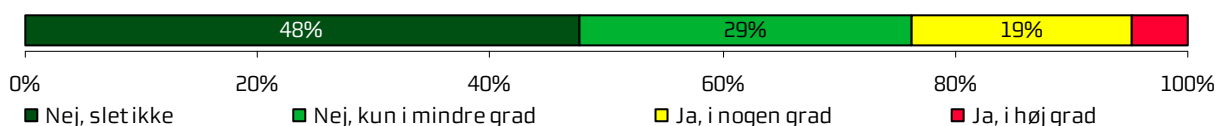
Fejl i forbindelse med besøg (n=68)



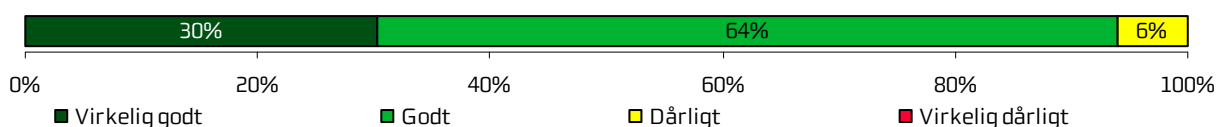
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=63)



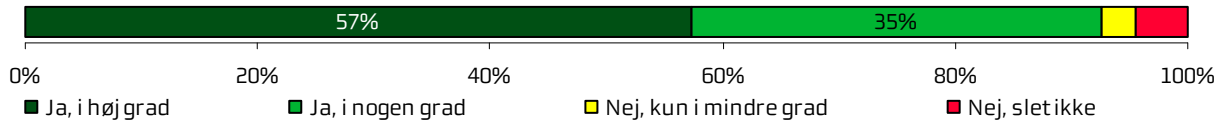
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=33)



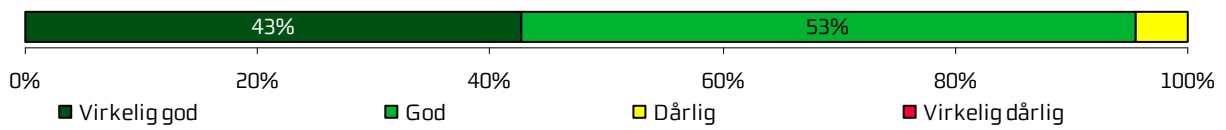
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	83 %	88 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	92 %	89 %	100 % *	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	93 %	92 %	100 % *	79 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	91 %	92 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	67 % *	91 %	100 %	38 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	76 %	72 %	76 %	100 % *	68 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	90 %	90 %	100 %	77 %	93 % *

## Information

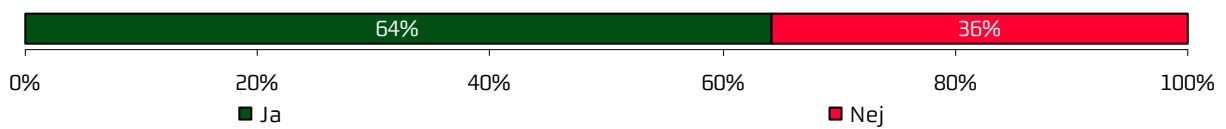
Personalet givet den information, du havde brug for (n=68)



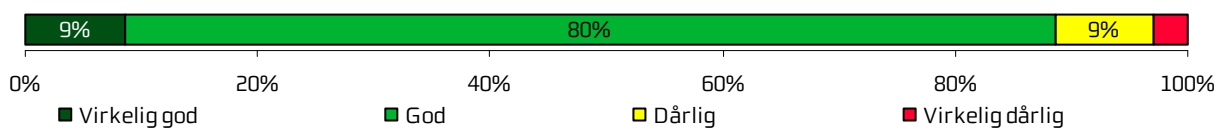
Vurdering af mundtlig information (n=68)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=53)



Vurdering af informationsmateriale (n=35)

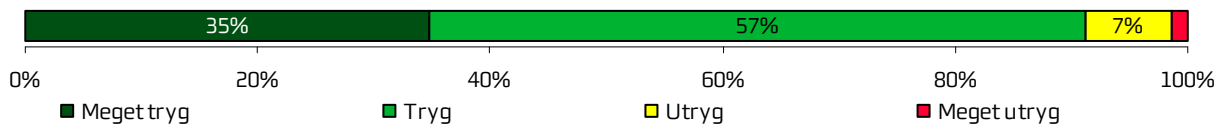




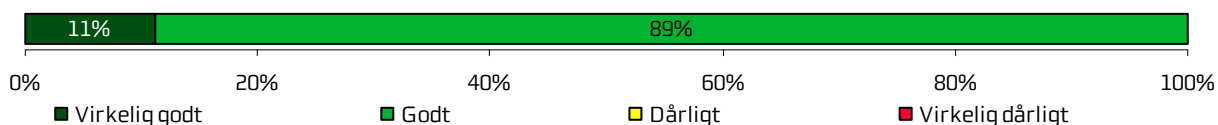
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	95 %	92 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	94 %	94 %	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	64 %	-	-	100 % *	53 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	89 %	-	-	100 % *	80 %	92 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

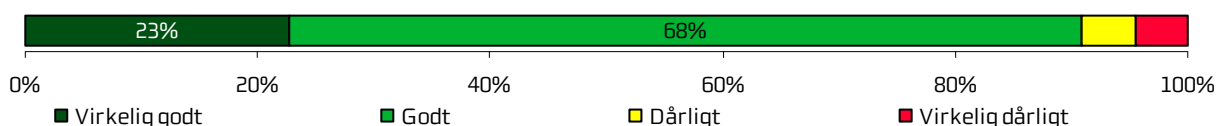
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=69)



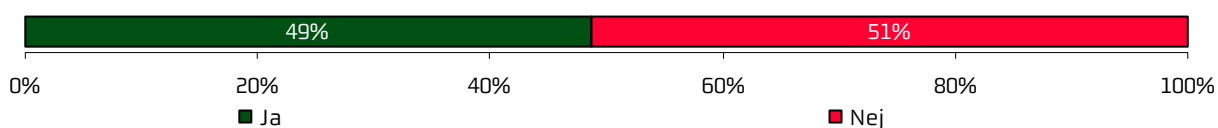
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



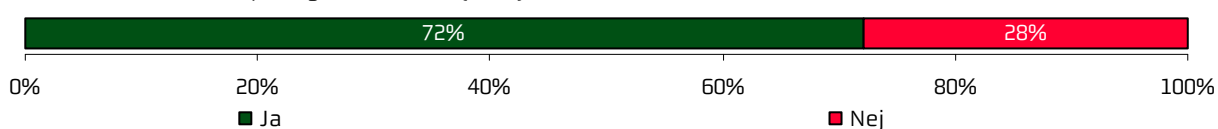
Orientering af praktiserende læge (n=22)



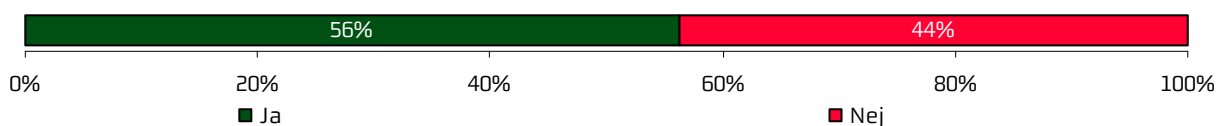
Information om kostens betydning for helbredet (n=37)



Information om motions betydning for helbredet (n=43)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=32)



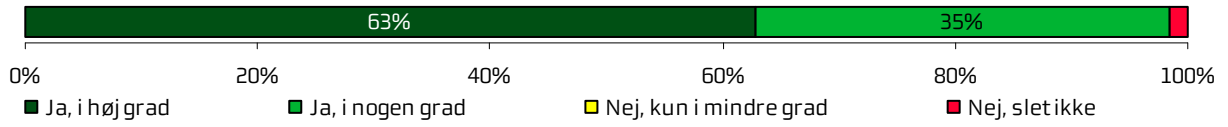
Information om rygningens betydning for helbredet (n=34)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	95 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	92 %	100 %	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	89 %	85 %	100 %	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	49 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	72 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	56 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	79 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=62)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	95 %	92 % *	100 %	75 % *	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	7
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	6
Pleje	3
Relationer til personale	3
Ventetid	2

**Lungeambulatoriet (LUAM)****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)</b>	<b>Modtagelsen</b>
5	Den var virkelig varm og venlig.	Virkelig god
8	At alle er søde, venlige og hjælpsomme.	Virkelig god
15	Var kun henvist til en lungefunktionsprøve.	God
16	Der var ingen sekretær i skranken.	Dårlig
18	Vi oplever, at NN ikke er professionel over for patienten. []. Hun er meget uhøflig over for min far.	Virkelig dårlig
24	Jeg blev modtaget, og så gik damen. Hvad nu, tænkte jeg. Hvor skulle jeg gå hen? (Før har det været ok).	Dårlig
26	Man bliver altid venligt og kompetent modtaget. Det er dejligt, at sygeplejersken/sekretæren tager sig af én, både de nye samt de gamle sygeplejersker. Specielt dejligt, at de erfarne sygeplejersker kan huske én fra gang til gang. Stort hensyn og fleksibilitet. Ros til sygeplejersker. Hvorfor skal man sidde på gangen?	Virkelig god
27	De var meget flinke.	God



## Lungeambulatoriet (LUAM)

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Fejlhåndtering
4	Det virker som om, at ting/sygdomme helst skal passe i en "kasse". Når det så ikke gør det efter en simpel test for astma, som ikke viser noget, så er svaret: "Nogen hoster altså uden at vi ved hvorfor, men du kan prøve at google det." Javel ja!	Uoplyst
5	Efter to prøver blev det besluttet at foretage en kikkertundersøgelse []. Jeg var til samtale med en læge NN, der forklarede mig, hvad der skulle ske, og hvordan jeg ville have [små operationsår]. Da jeg blev vækket, viste det sig, at jeg havde et [stort operationssår]. En anden læge NN gav en eller anden forklaring, jeg ikke forstod, da jeg var meget uklar af morfin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Man vurderede, at mit []-led var sat forsvarligt sammen, så en operation ikke var nødvendig. En operation var alligevel nødvendig og blev udført 14 dage senere.	Godt
21	Jeg blev bedt om at vente [med at] melde mig i informationen.	Godt
23	Ham, der undersøgte mig, glemte at sende recept på medicinen til apoteket.	Godt
26	1. Min journal (gammelt papir) har været væk et par gange. 2. Selvom blodprøver er taget, er de ikke altid registreret. Beklageligt, at de forskellige afdelinger [] ikke arbejder bedre sammen. Dog kun fra [en afdeling til en anden], aldrig den anden vej.	Godt

## Lungeambulatoriet (LUAM)

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





ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Samlet indtryk
1	[ ]. Det var meget fint, at lægen gav sig god tid til at tale med mig. Det forsinkede nok andre patienter. Men det er godt for den enkelte patient. Regn med det i planlægningen.	Godt
3	Jeg har altid følt mig tryk.	Virkelig godt
5	Den sidste skanning viste, at jeg havde haft brækket et ribben, som kun kunne være sket under operationen.	Godt
8	Alt var ok, bortset fra fejlbedømmningen af mit håndled.	Virkelig godt
9	Jeg synes, det var underligt, at jeg var indkaldt til [om morgenen], og der sad [flere] andre end mig og ventede, og ingen af os kom ind før [en halv time senere], så det var som om, vi var indkaldt til [et tidligt spørgsmål], for at man skulle være sikker på, at vi ikke kom for sent :-). Jeg vil dog rose sygeplejersken, som var rigtig god til at informere mig om mine kommende undersøgelser :-).	Godt
13	Jeg var så heldig at få en tid tidligere end beregnet. Det var en ekstra aftenkonsultation for at rydde lidt op køen. Fint nok, desværre smuttede den henvisning, man skulle have ordnet til Allergologisk ambulatorium. Henvisningen blev dog fluks ekspederet, da jeg forhørte mig en måneds tid senere.	Godt
25	Divergenser, vist de 2 eneste. 1) En siger pepfløjte lejlighedsvis. En anden siger mindst 30 minutter om dagen. 2) En siger, at slimprøver kan tages EFTER at penicillinbehandling er startet. En anden siger, at hvis penicillinbehandling er startet, så giver slimprøve ingen mening.	Godt
26	Har den sidste tid haft fast læge, dejligt (rigtig godt). Ellers er det lidt irriterende, at nye læger ikke har læst journalen/har kendskab til mit forløb.	Virkelig godt
29	De var ret gode til at informere om svar fra de forskellige prøver, der blev taget.	Godt

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

ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Samlet indtryk
1	Tilstrækkeligt.	Godt
4	Jamen I har stadig ikke fundet ud af, hvad jeg fejler.	Uoplyst
5	Jeg tror ikke, det daglige personale var vidende om, hvad der var foretaget under [] [undersøgelsen].	Godt
6	Jeg mangler mere information og dialog, specifikt i mit tilfælde/sygdomsforløb. Hvad kan jeg selv gøre? Skal jeg udholde bivirkninger, hvor længe, mm.?	Godt
9	Da jeg første gang fik svar, var jeg ikke forberedt på, at svaret ikke var helt godt. Jeg gik derfor lidt i baglås og kunne efterfølgende ikke rigtig huske, hvad der var blevet sagt. Jeg ringede derfor efterfølgende og talte med en sygeplejerske, som lovede mig at skynde sig at skrive min journal og sende det til mig, hvilket hun også gjorde. Det var rigtig dejligt at få en hurtig, opklarende information.	Godt
14	Jeg savner en overordnet plan for behandlingsforløbet, evt. med en tidsramme.	Godt
23	Nej.	Godt
26	Har haft sygdommen længe, så kunne godt savne ny viden.	Virkelig godt

## Lungeambulatoriet (LUAM)






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

ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Samlet indtryk
 2	Var der pga. kommende operation.	Godt
 5	Da jeg stadig er meget øm efter ca. fem måneder, forstår jeg ikke, hvorfor jeg ikke blev informeret om brækket ribben. To gange i den efterfølgende periode er ribbenet højst sandsynligt brækket igen (den ene gang skadestuebesøg i en anden by). Var jeg blevet informeret om skaden, kunne jeg have undgået dette.	Godt
 7	Et forbilledligt flerfagligt samarbejde mellem modtagende sekretær, læger, sygeplejersker og fysioterapeuter.	Godt
 15	Dejligt at kunne få en kop kaffe i venteværelset.	Godt

## Lungeambulatoriet (LUAM)

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

ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Samlet indtryk
1	Der er jo faktisk to venterum, det almindelige og så det i "gangen". Nogle bedre møbler i gangen vil højne standarden. [Fysiske rammer]	Godt
3	Jeg er meget tilfreds med den behandling, som jeg har fået, og føler at jeg trygt kan henvende mig igen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Jeg synes, at der er lang ventetid fra besøg til besøg. I kunne med fordel have mere fleksibilitet, sådan at når man efter ti minutter konstaterer, at der skal en test til, så tages denne med det samme. [Ventetid]	Uoplyst
5	Jeg har kun meget ROS til det daglige personale. Altid varm, rar og smilende, altid tid til lidt omsorg og en sød bemærkning på trods af, at når de så kom ud på gangene måtte de løbe ekstra stærkt for at nå det hele. En kæmpe ros til dem. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
6	Jeg vil gerne vide noget mere om kostens betydning for min helbredelse.	Godt
7	Højt fagligt niveau og stor individuel omsorg. [Kontaktperson]	Godt
9	Det kunne måske gøres lidt mere moderne. [Fysiske rammer]	Godt
10	Jeg husker lokalerne som værende meget mørke. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	Jeg [har en relativt sjælden sygdom] og mener, at jeg kunne have undgå [] et hjertestop og meget dårlige lunger, hvis jeg [tidligere] var rådgivet om, at lade mig vaccinere mod influenza. På den måde kunne jeg [have] undgået [et flere timer langt] hosteanfald med åndenød og galopperende hjerte, og en uges hospitals indlæggelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
12	Der var bestilt tolk til undersøgelsen, tolken ventede i ca. en time, og tolken blev sur på mig og sagde, han ikke ville komme næste gang. Det var ikke min skyld.	Godt
13	Jeg håber at få en diagnose, i forbindelse med at jeg er færdigundersøgt.	Godt
15	Har været i ambulatoriet i forbindelse med min mands undersøgelser i cancerpakken, og jeg er meget imponeret [over] den hurtige indkaldelse, undersøgelse og svar. Det kan ikke være bedre. Meget flot. [Ventetid]	Godt
17	Venteværelsets stole er ubehagelige og hårde. Venteværelset er kedeligt indrettet. Meget ubehagelige bænke i gangen, mens man venter på at komme ind til lægen. Nogle læger (særligt NN) er meget ivrige efter at udskrive medicin, og er meget lidt lydhøre over patientens bivirkninger af denne. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
19	Er ikke helt færdigbehandlet endnu.	Virkelig godt
20	Jeg synes, at behandlingen var utrolig god. Jeg følte mig godt taget hånd om. Tusind tak for det. Min kone var også rigtig glad for personalet. Men en lille ting kun: Billederne i venteværelset er så deprimerende. Jeg kommer til at tænke på død. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
22	Bedre venteværelse. Bedre rengøring. Dygtige, engagerede medarbejdere, som gør alt for at	Godt

	give undersøgelsen det bedste resultat, selvom jeg har været meget nervøs. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	
	25 Lokalerne er ikke gode, men de er gode nok. [Fysiske rammer]	Godt
	26 - At NN blev henvist i venteværelset og ikke gangen.  - Påse at NN i større grad taler med samme læge.  - Dejligt at møde ERFARNE SYGEPLEJERSKER. Søde og har tid på trods af travlhed. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
	28 Mange læger, forskellige meninger. Det er ikke godt! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	30 Da jeg alligevel var kommet i god tid, blev jeg hentet ind før tid af en kompetent og fagligt dygtig sygeplejerske, som gav sig god tid til at berolige mig og behandlede mig professionelt. Intet at klage på!! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
	31 ?	Godt



