

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Lungemedicinsk
Diagnostisk Center
Hospitalsenhed Midt
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

© 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:	224
Besvarelser fra afsnittets patienter:	132
Afsnittets svarprocent:	59%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

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).

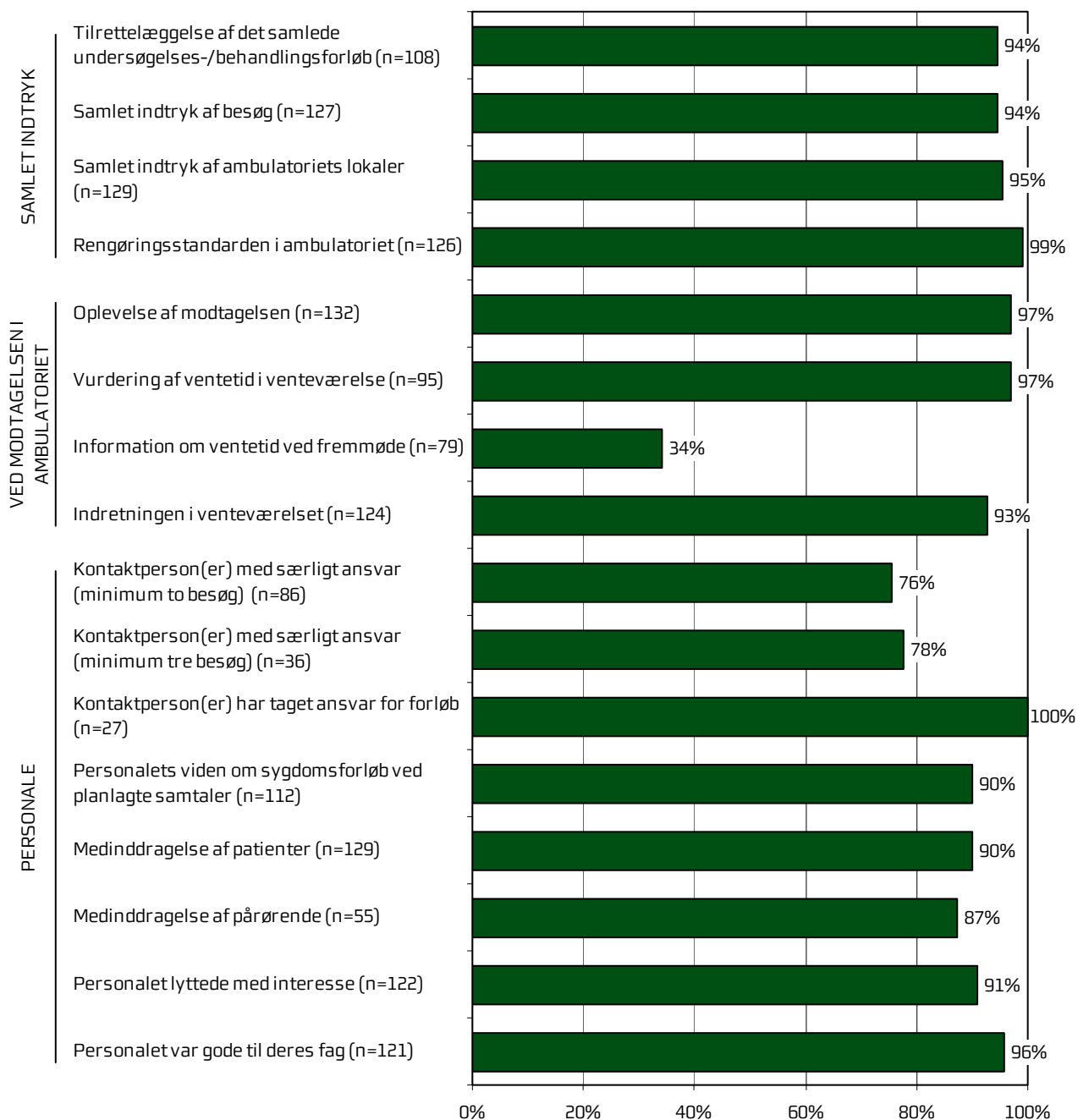
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

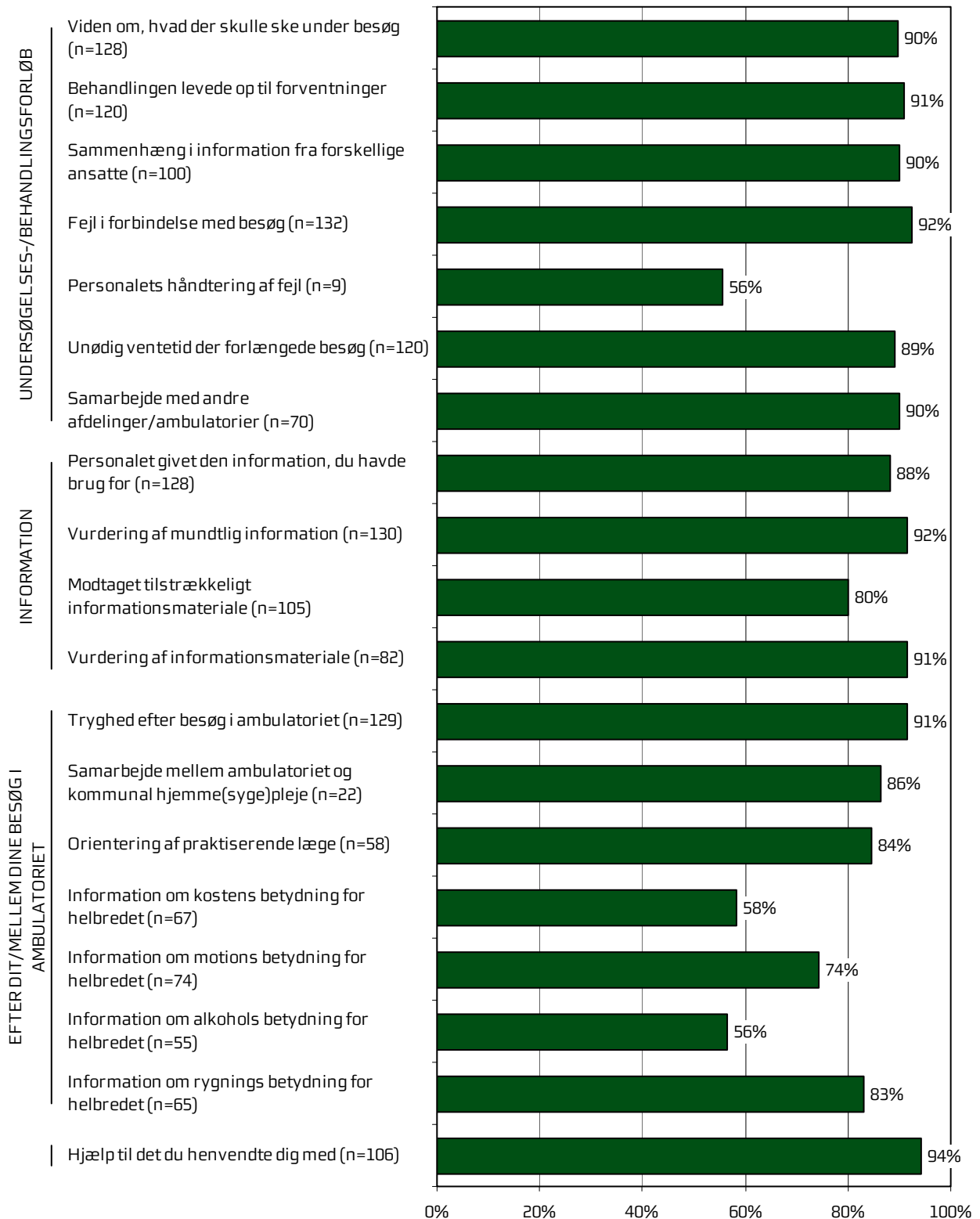
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

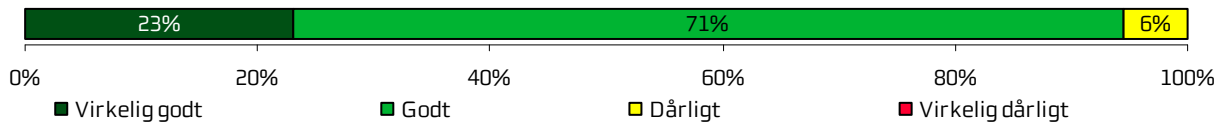
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

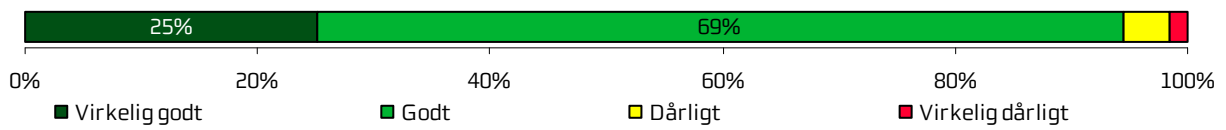
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

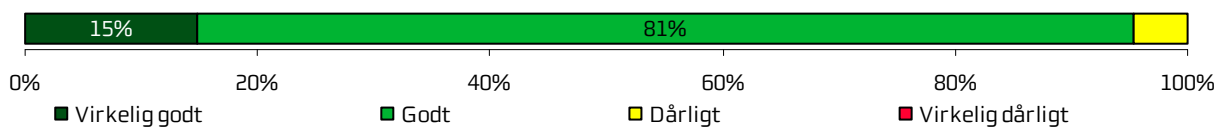
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=108)



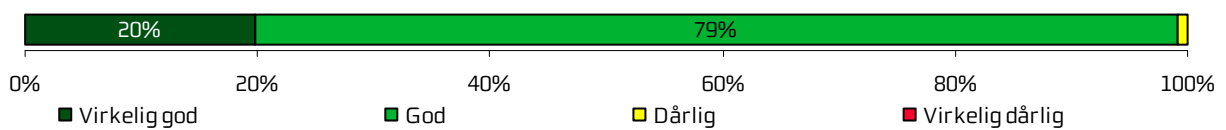
Samlet indtryk af besøg (n=127)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=129)



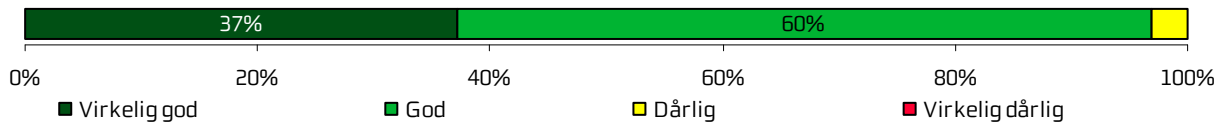
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=126)



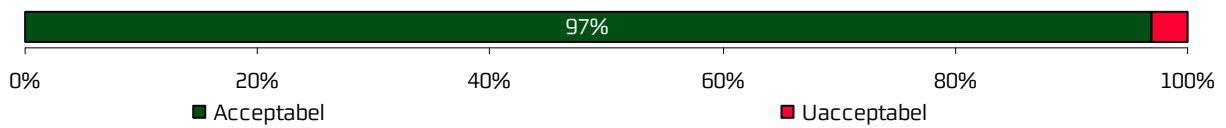
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	-	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	88 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	100 % *	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	86 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

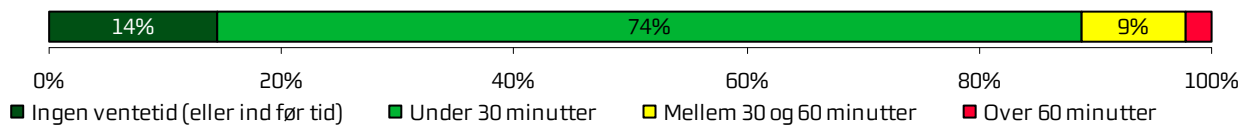
Oplevelse af modtagelsen (n=132)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=95)



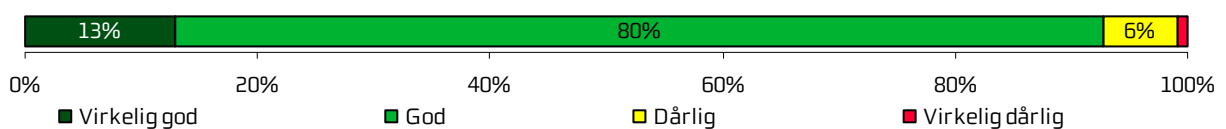
Længde af ventetid i venteværelse (n=90)



Information om ventetid ved fremmøde (n=79)



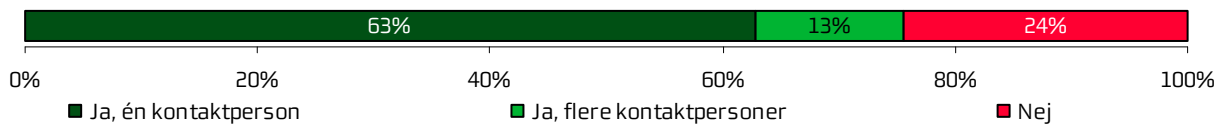
Indretningen i venteværelset (n=124)



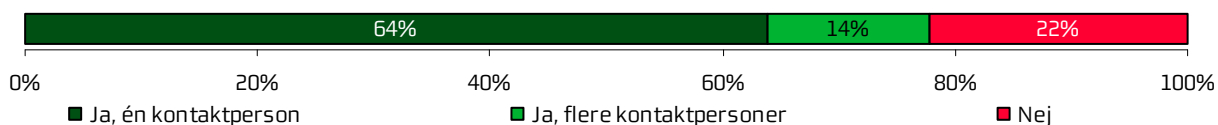
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	-	-	100 %	82 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	34 %	-	-	86 % *	23 %	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	93 %	-	-	100 % *	68 % *	87 % *

Personale

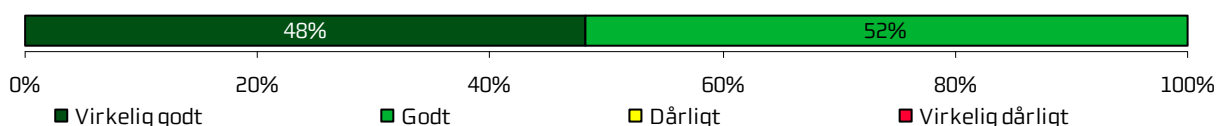
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=86)



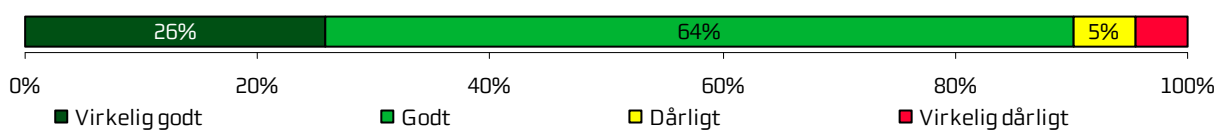
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=36)



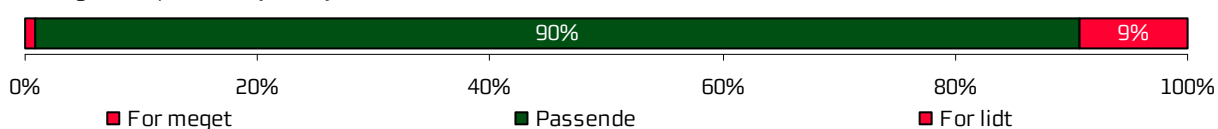
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=27)



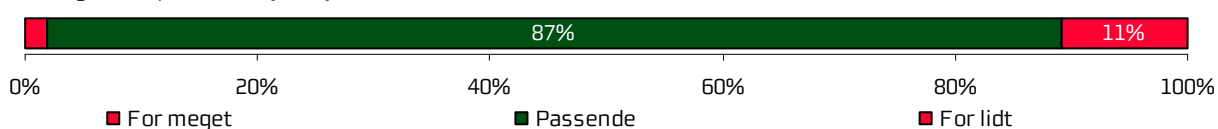
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=112)



Medinddragelse af patienter (n=129)



Medinddragelse af pårørende (n=55)



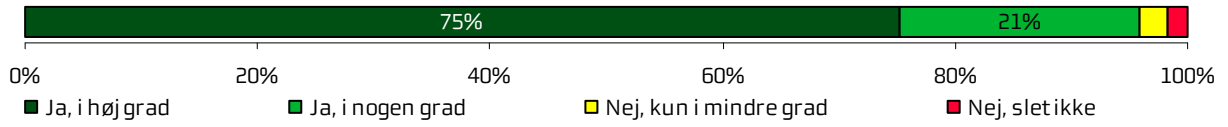
Personalet lyttede med interesse (n=122)



	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 %	-	-	97 % *	61 %	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	-	-	100 % *	65 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	-	-	100 % *	79 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	100 % *	83 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	-	-	100 % *	78 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	91 %	-	-	100 % *	84 %	96 % *

Personale (fortsat)

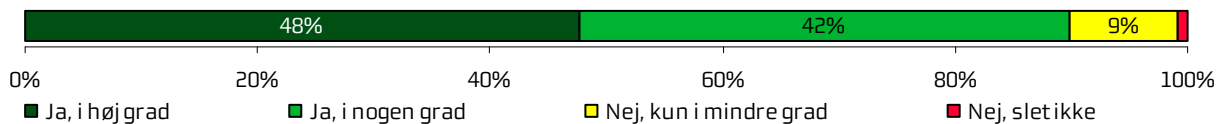
Personalet var gode til deres fag (n=121)



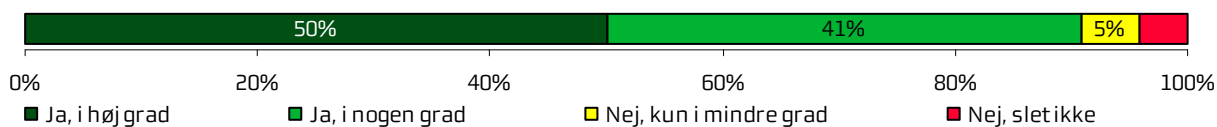
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	-	-	100 % *	90 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

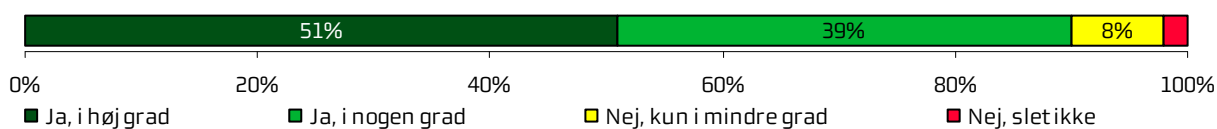
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=128)



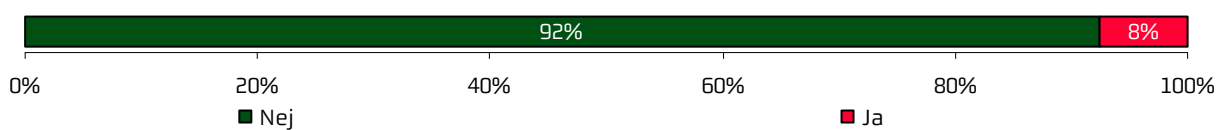
Behandlingen levede op til forventninger (n=120)



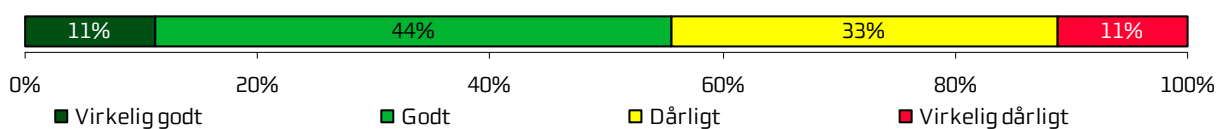
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=100)



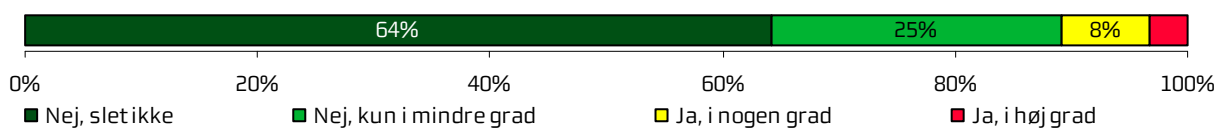
Fejl i forbindelse med besøg (n=132)



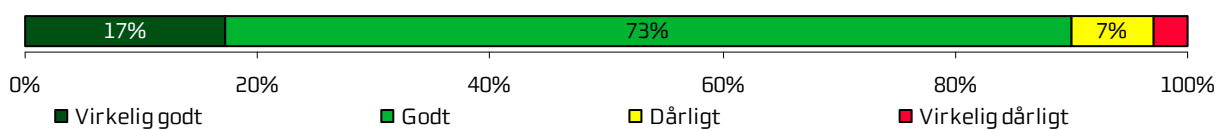
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=120)



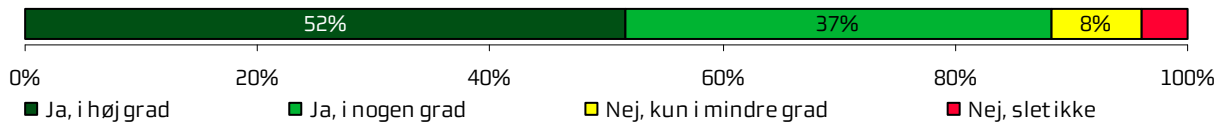
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=70)



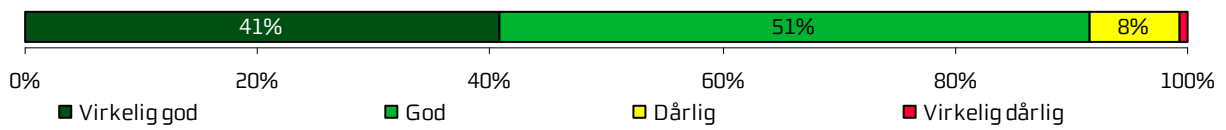
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	-	-	100 % *	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90 %	-	-	100 % *	81 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	56 %	-	-	70 %	50 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	-	-	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	100 % *	73 %	92 % *

Information

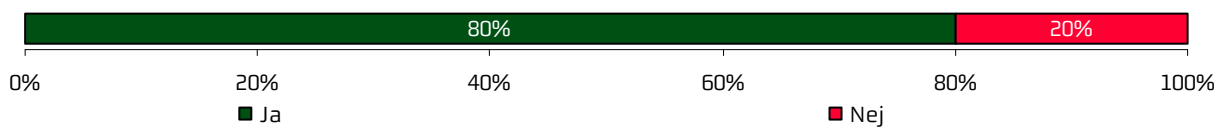
Personalet givet den information, du havde brug for (n=128)



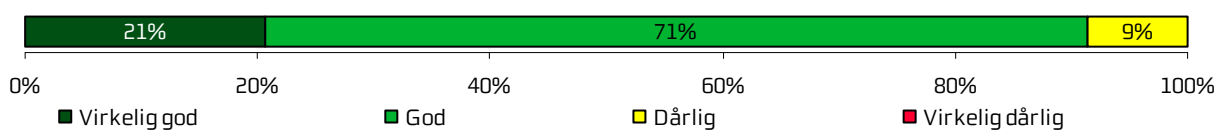
Vurdering af mundtlig information (n=130)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=105)



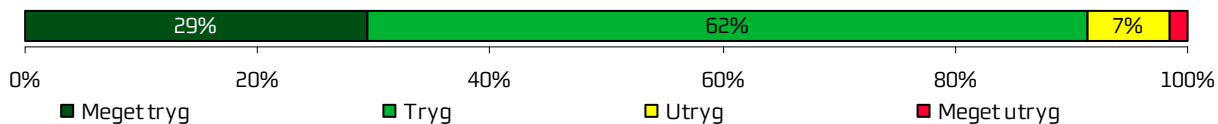
Vurdering af informationsmateriale (n=82)



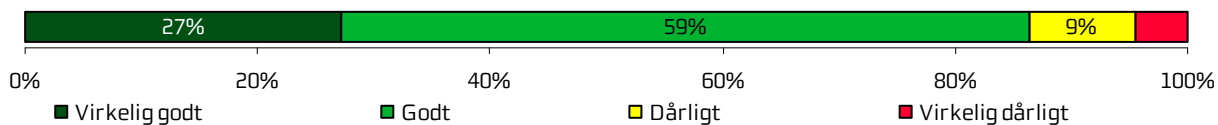
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	88 %	-	-	100 % *	82 %	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 % *	83 %	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	80 %	-	-	99 % *	66 % *	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	91 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

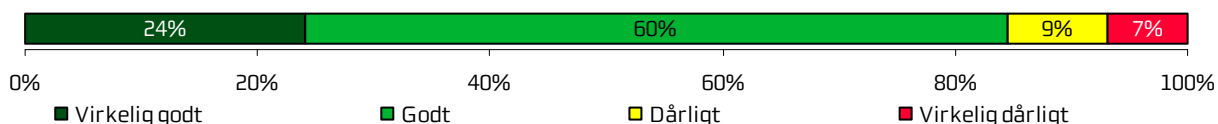
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=129)



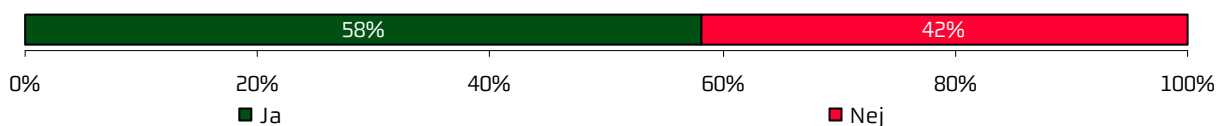
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



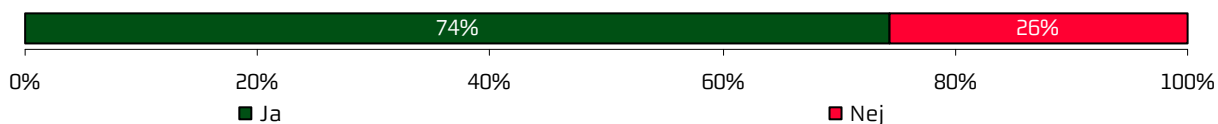
Orientering af praktiserende læge (n=58)



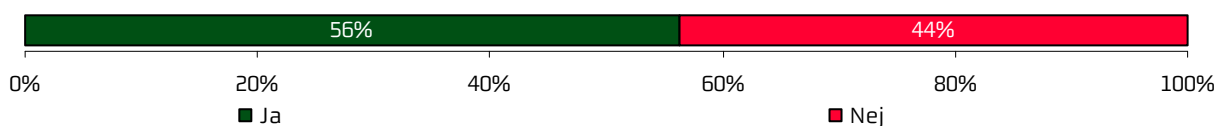
Information om kostens betydning for helbredet (n=67)



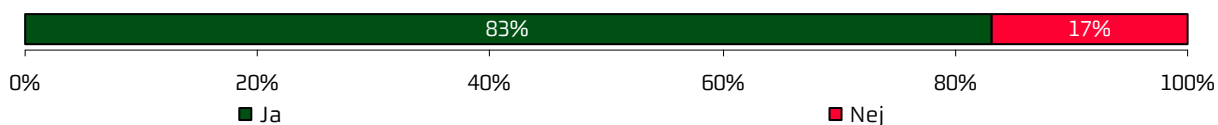
Information om motions betydning for helbredet (n=74)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=55)



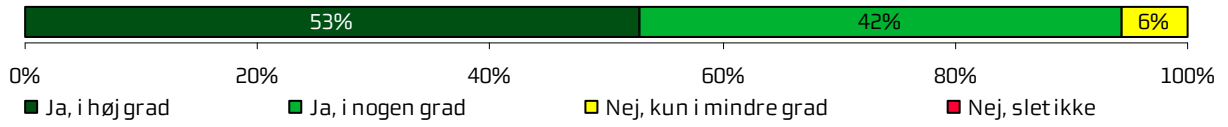
Information om rygningens betydning for helbredet (n=65)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 % *	84 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	-	-	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	-	-	100 % *	65 % *	86 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	58 %	-	-	95 % *	31 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	74 %	-	-	98 % *	34 % *	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	56 %	-	-	97 % *	30 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	83 %	-	-	98 % *	35 % *	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=106)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	-	-	100 % *	80 % *	94 % *

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		3
Kommunikation og information		6
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		5
Pleje		1
Relationer til personale		4
Ventetid		1

Lungemedicinsk

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk	Modtagelsen
1	Der var ikke nogen.	Dårlig
2	Venlighed.	Virkelig god
4	Sygeplejerskerne er altid venlige, smilende og imødekommende, både [kvindelige og mandlige sygeplejersker].	God
5	Alt ok.	Virkelig god
10	Altid smilende og venlige personer til at tage imod.	God
12	Jeg bliver kun vaccineret for hvepsestik.	God
15	Lægen kom til at tage patienten, som havde den efterfølgende tid, ind først.	Dårlig
17	Den ene gang, jeg kom derind, sad jeg og ventede en time, for det var ikke blevet sagt, at jeg var kommet.	God
20	Meget venlig og hjælpsom personale.	Virkelig god
28	Havde fået en akuttid. Fungerede fint.	Virkelig god
31	En ganske kort modtagelse, hvor jeg fik resultatet af røntgenundersøgelse og CT scanning og en ny mødetid []. Jeg havde [problemer med lungerne], men fik ikke at vide, hvad der skulle gøres ved det.	Dårlig
33	Blev venligt modtaget af sygeplejersken.	God
34	Kun godt.	Virkelig god
41	Hjemmebesøgene, som sygeplejerske NN varetager, er at foretrække.	Virkelig god
43	En kort introduktion til det der skal ske.	God
48	Det var rodet, og afdelingen flyttede etage og lokaler.	Dårlig

Lungemedicinsk

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk	Fejlhåndtering
7	Når jeg siger, at de ikke skal kontakte mig imellem to tidspunkter (datoer), bør de ikke gøre det, da jeg ikke var hjemme. Det er spild af tid.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
15	Lægen påstod, at jeg havde [diagnose]. Jeg var blevet henvist fra et andet sygehus, hvor jeg behandles for [lidelse], da jeg tidligere havde haft [lignende lidelse]. Lægen afviste totalt, at jeg kunne have [denne lidelse], da der ikke var synlige tegn []. Lægen fra andet sygehus afkræftede senere [førstnævnte diagnose].	Dårligt
25	Efter at have været inde ved sygeplejersken var ventetiden i venteværelset al for lang. Der var opstået en misforståelse, da lægen troede, det var en anden patient, han skulle have ind.	Godt
26	"Læge NN" sagde det stik modsatte af, hvad den meget kyndige sygeplejerske sagde. Han var arrogant, bedrevende, hånlig og anbefalede i strid med vejledningen på medicinen. MEGET uprofessionel "læge" og oplevelse. Heldigvis har sygeplejerskerne styr på det!!! Stor ros til dem!	Godt
30	Ved første besøg fik jeg lynhurtigt stillet diagnosen KOL, hvilket ikke var underbygget. Sygeplejersken tog hånd om mig, og jeg fik en tid hos en anden læge (Diagnosen er ikke KOL).	Virkelig godt
33	Der var flere fejl. Generelt oplevede jeg, at der fra lægens side ikke blev lyttet ret meget til det, jeg oplyste, specielt hvis det var noget, jeg havde oplyst ved tidligere lejlighed. En anden ting var, at jeg var sat på [en bestemt dosis medicin], på trods af at ved hver samtale med lægen var vi inde om, at det var mærkelig, at der ikke var nogen forbedring med hensyn til den formodede [sygdom], og desuden havde jeg ikke reageret på den indledende prøve. Så alt i alt meget der pegede på, det ikke nødvendigvis var [denne sygdom], men alligevel skulle jeg blive ved med at tage medicin mod det, selvom jeg gentagne gange reagerede meget pga. medicinen. Og først efter [en periode] nåede man frem til, at lave en halv times test, der en gang for alle afviste jeg havde [denne sygdom]. En sidste ting: Inden jeg blev sendt hjem med besked om, jeg ikke fejlede noget, jeg skulle bare leve sundere og tabe mig, blev der lavet en udvidet []test. Så ikke selve testen, men fik at vide, den ikke viste noget, og jeg fejlede derfor ikke noget. Hvis jeg tabte mig, ville det gå over af sig selv. Har af lægerne på bl.a. Århus Universitetshospital efterfølgende fået bekræftet, at dette ikke er rigtigt. Testen viste bl.a., [en nedsat funktion af vigtigt kropslegeme], og selvom jeg tabte mig nok så meget, vil dette ikke hjælpe på det. Er derfor sendt hjem med besked om, jeg ikke fejler noget, på trods af en test der klart viser noget andet. Dette sammenholdt med, at chancen for at komme mig helt over min sygdom bliver forværret, jo længe tid der går, er jo en ret træls situation. Kan være, jeg kunne blive helt rask hvis man havde været lidt længere fremme i skoene :-)	Virkelig dårligt
34	Ingen.	Uoplyst
36	Engang lægen henviste mig. Jeg modtog aldrig brev omkring den undersøgelse. Fejl fra lægens side. Jeg opfattede [det] som lidt af et kiks. Kommunikation mellem læger fungerer ikke altid.	Dårligt
39	Blev ikke ringet op, selvom jeg havde bedt om det på telefonsvarer!	Godt

Lungemedicinsk

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk	Samlet indtryk
4	Min undersøgelse består i et årligt kontrolbesøg, som vurderer min aktuelle tilstand.	Uoplyst
5	Alt særdeles ok.	Godt
8	Husk på at det drejede sig om en []undersøgelse, så der var ganske simpelt ikke meget snak!	Virkelig godt
10	Personalet har en god humor og et godt humør, trods travlhed.	Virkelig godt
15	Han vidste intet om mit tidligere forløb, og da det var mere end to år siden, kunne han ikke slå det op. Efterfølgende har jeg modtaget et brev med oplysningerne.	Virkelig dårligt
21	[Den første gang]: Ultralydsscanning. [Seks dage efter]: Røntgenundersøgelse. [To dage derefter]: CT scanning. Kunne det ikke have være ordnet samme dag?	Godt
23	Bliver regelmæssigt vaccineret mod hvepsestik, så det er efterhånden rene rutinebesøg.	Godt
26	MEGET ubehagelig/uprofessionel læge NN. Tænker på, hvad han kan forvolde af skade over for mere autoritetstro (ældre) patienter!	Godt
33	Har vist været omkring det meste, men vil da godt lige konstatere, at jeg synes, det er uheldigt, man trækker et udredningsforløb i langdrag, når der nu er så mange ting, der ikke stemmer undervejs, specielt taget i betragtning, at det kunne konstateres med en [hurtig] test. Denne test kunne fint være lavet [] tidligere. Også ret ubehageligt efterfølgende at kunne konstatere, at jeg blev sendt hjem med besked om, at jeg ikke fejlede noget, der ikke ville gå over af sig selv [], når jeg nu her bagefter ved, at der blev lavet en test, der klart og entydigt viste, at det ikke forholdt sig sådan. Det har i hvert fald for mig vist, at det ikke er et sted, jeg skal hen igen, det har jeg mit liv og helbred for kært til.	Virkelig dårligt
39	Nej.	Godt









Lungemedicinsk

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk	Samlet indtryk
5	Ok.	Godt
8	Det er næsten for meget papir til en forholdsvis røntgenundersøgelse.	Virkelig godt
9	Jeg havde ikke brug for meget information. Var selv godt orienteret. Men man møder ikke personalet før og efter sit besøg.	Godt
15	Informationerne var direkte misvisende, og efterfølgende har jeg modtaget et brev, hvor lægen oplyser, at [jeg måske fejler noget].	Virkelig dårligt
17	Har ikke fået tilbudt nogle.	Godt
19	Ville gerne have set "lungerne" fra MR- eller CT-scanning.	Godt
26	Godt materiale, hvis bare læge NN havde sagt det, der stod!	Godt
27	Jeg syntes, at ventetiden var for lang mellem scanning og samtaler. [Flere] måneder efter at have ringet to gange efter svar, fik jeg et brev.	Godt
29	Var ikke klar over, jeg havde fået [noget] opereret ind, før [andet] skulle ud. Kan også være, de har, men at jeg ikke var "klar".	Virkelig godt
34	Min sygdom har ikke bedret sig. Personale ok plus.	Virkelig godt
49	Har fået besked hos min læge.	Godt

Lungemedicinsk

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk	Samlet indtryk
 4	Jeg er orienteret om, at jeg helst ikke må få lungebetændelse, og at jeg, hvis der er optræk til det, hurtigst muligt skal få sat antibiotikabehandling i gang.	Uoplyst
 5	Alt ok.	Godt
 10	Jeg synes, jeg føler en vis tryghed, når der følges op så forholdsvis tit.	Virkelig godt
 14	Ventetiden kunne godt forkortes!	Godt
 24	Meget tilfreds med det hele.	Virkelig godt
 36	Jeg ryger ikke. Ingen alkohol. []	Godt
 39	Nej.	Godt
 40	Mit besøg gjaldt kun mundtlig information om en CT-scanning samme dag.	Godt

Lungemedicinsk

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk	Samlet indtryk
1	Det er ikke hensigtsmæssigt, at det telefonnummer, der er skrevet med tidspunkt, som man skal ringe og få lavet tiden om ved, ikke er det korrekte tidspunkt!	Godt
2	Jeg er så GLAD for PEP-FLØJTEN, som jeg fik udleveret ved kontrolbesøg efter indlæggelse på Afdeling M3, Regionshospitalet i Silkeborg.	Godt
3	Jeg har været inde mange gange. Ønskeligt at der kunne afklares flere ting under ét besøg. Det er vanskeligt, når man arbejder langt fra Silkeborg. Utroligt vigtigt at man får en grundig forklaring omkring sin sygdom, og at lægen har læst på sagen inden den afsluttende samtale. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
4	Så længe min sygdom er på standby og ikke i negativ udvikling, er jeg tilfreds med og tryk ved det årlige kontrolbesøg, og jeg ved, at jeg kan bede om hjælp, hvis jeg får det dårligere. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
5	Alle læger/sygeplejersker var SÆRDELES VENLIGE. [Relationer til personale]	Godt
6	Jeg er "kom igen, igen" patient. I perioderne imellem mine besøg mangler jeg, at kunne skrive til NN. De tre måneder kan være lange, hvis der opstår tvivl. [Kommunikation og information]	Godt
7	Når jeg informerer om, at jeg ikke er hjemme mellem to datoer, skal de ikke sende bud lige netop der. Det er da spild af tid, og der kunne jo komme en anden i stedet for. Så var man også fri for at høre, at man jo nok havde glemt at komme.	Godt
8	Jeg synes, at Silkeborg Sygehus på alle måder er særdeles velfungerende. Det baserer jeg på adskillige besøg hos jer.	Virkelig godt
9	Måske noget bedre og mere spændende læsestof. [Fysiske rammer]	Godt
11	Jeg synes, at det nuværende undersøgelsesrum er alt for lille. Der er simpelt hen så lidt plads, at den ansatte dårligt nok kan komme forbi en. Da jeg startede for [flere] år siden var der plads nok, og siden er rummet blevet mindre og mindre. Man kan da ikke byde ansatte, at skulle arbejde en hel dag i et rum, der måske ikke er mere 2,5 meter bredt, og der skal være udstyr og køleskab til medicin. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
13	Det er umuligt at få telefonisk kontakt til afdelingen og kontaktsygeplejerske. [Kommunikation og information]	Godt
16	Jeg fik en diagnose om en kronisk sygdom uden tydelig information om sygdommen, og hvordan jeg skal forholde mig til den. Lægesamtalen blev afsluttet på fem minutter. Jeg var eneste patient i venteværelse, så der var ikke travlhed. Gik efterfølgende til egen læge, da jeg følte mig meget utryk ved diagnosen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
18	Det var ualmindeligt godt, specielt med enestue.	Godt
22	Det eneste jeg er frustreret over er, at man kun kan henvende sig telefonisk to gange om ugen indenfor begrænset tid, hvis tidspunktet i sender ud eller andet ikke passer. Jeg har over flere uger haft besvær med at ringe, det er virkelig dårligt. Ærgerligt, når det andet er i top. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
25	Opmærksom med hensyn til patientens ventetid. [Ventetid]	Godt
26	Fyr den inkompetente, arrogante og skadelige læge NN!!!	Godt

	[Relationer til personale]	
✎ 29	Søde sygeplejersker! [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 31	Ville gerne have haft information om, hvordan jeg kom af med vand i lungerne. [Kommunikation og information]	Dårligt
✎ 32	De er meget nærværende og venlige. Man mærker, de ved, hvad de skal gøre for mig, når jeg kommer. De har tid til, at man ikke kan komme så hurtigt frem. De er der for en, mens man er der. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 33	Det ville nok være godt, hvis det faglige niveau blev hævet, eller man kom til den erkendelse, at hvis man ikke selv kunne finde frem til noget, så skal man inddrage andre, der har en større ekspertise. Tror ikke det var af ond vilje, at jeg blev behandlet på denne måde, men hold op hvor var det en frustrerende periode, hvor man gentagne gange kunne mærke, at det ikke var godt, men igen og igen ikke kunne komme igennem med det, og ikke bare blev affejet med at det ser vi tit. Jeg tror nu, at det er sådan og sådan, men uden der kunne komme noget reelt på bordet om, hvorfor man troede det i præcis min situation. Er nu heldigvis kommet i behandling på et andet hospital, hvor der bliver lyttet til en, og hvor man får forklaret og vist, hvad man er nået frem til, og hvorfor. Der er ikke noget "det er nok det eller det". [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
✎ 35	Lægerne har kun begrænset viden og interesse for patienter med KOL. Som min praktiserende læge siger, I er selv skyld i jeres situation. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 37	Jeg blev henvist til lungeskole. Super godt.	Godt
✎ 38	FORBYD dog telefon i venteværelset. Det er ikke særlig spændende at sidde og høre på to eller flere samtaler på samme tid i ventetiden. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 42	Telefontid til sygeplejerske i Lungeambulatoriet er ikke godt nok. For folk der skal på arbejde, er det umuligt at nå at ringe kun tirsdag til fredag kl. 7.45 - 8.30. Der skulle også gerne være en telefontid senere på dagen. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 45	Har været meget tilfreds med forløbet. Fra dag et, da jeg fik at vide, at jeg skulle igennem den undersøgelse, gik der kort tid, hvad enten jeg skulle undersøges i Silkeborg, Herning eller Aarhus.	Virkelig godt
✎ 46	I var alle flinke og rare.	Godt
✎ 47	Jeg er ikke færdigbehandlet.	Uoplyst

