

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Lungemedicinsk Ambulatorium Skive**

**Medicinsk afdeling**

**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](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:	137
Besvarelser fra afsnittets patienter:	85
Afsnittets svarprocent:	62%

### **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.



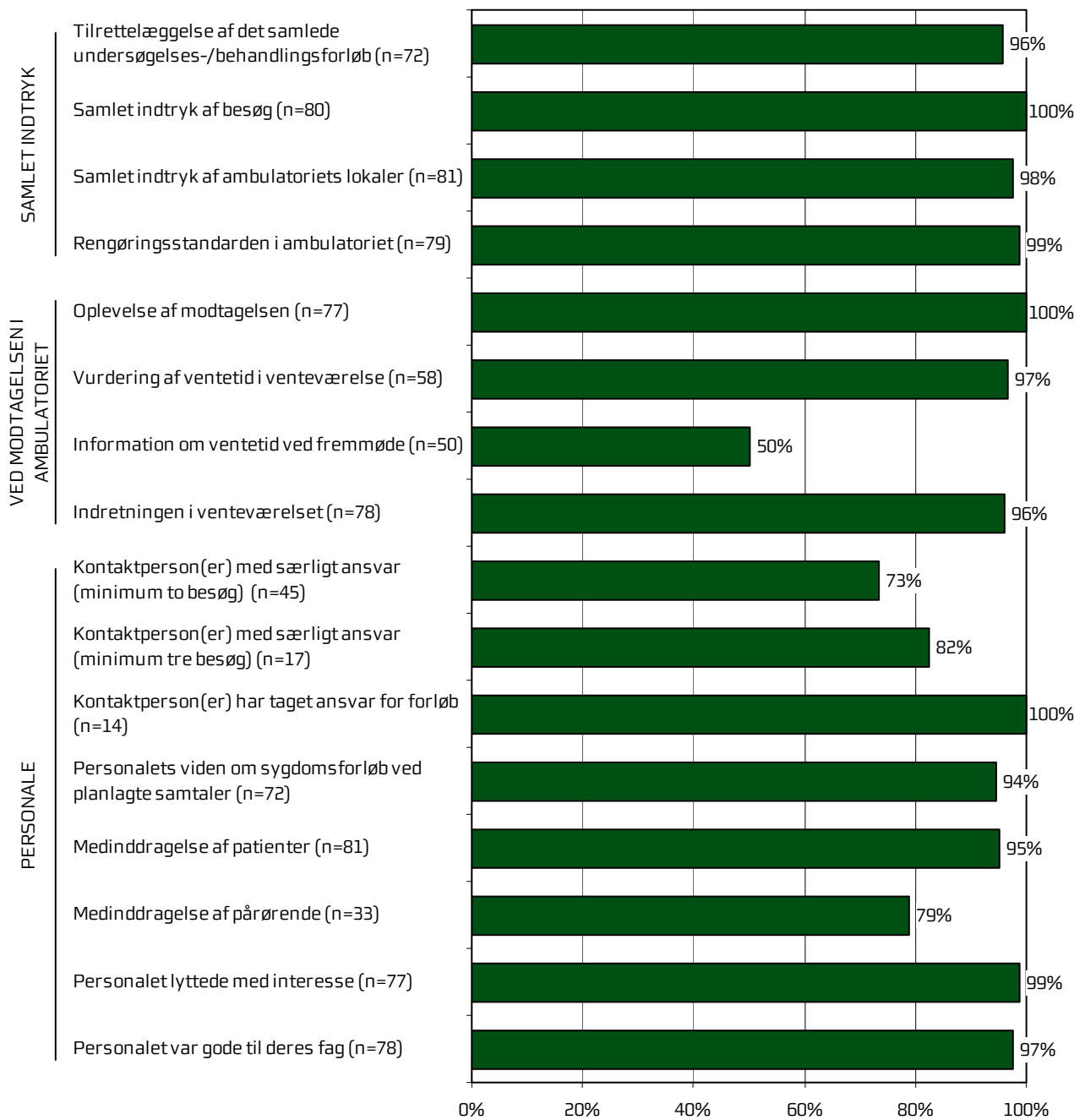


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

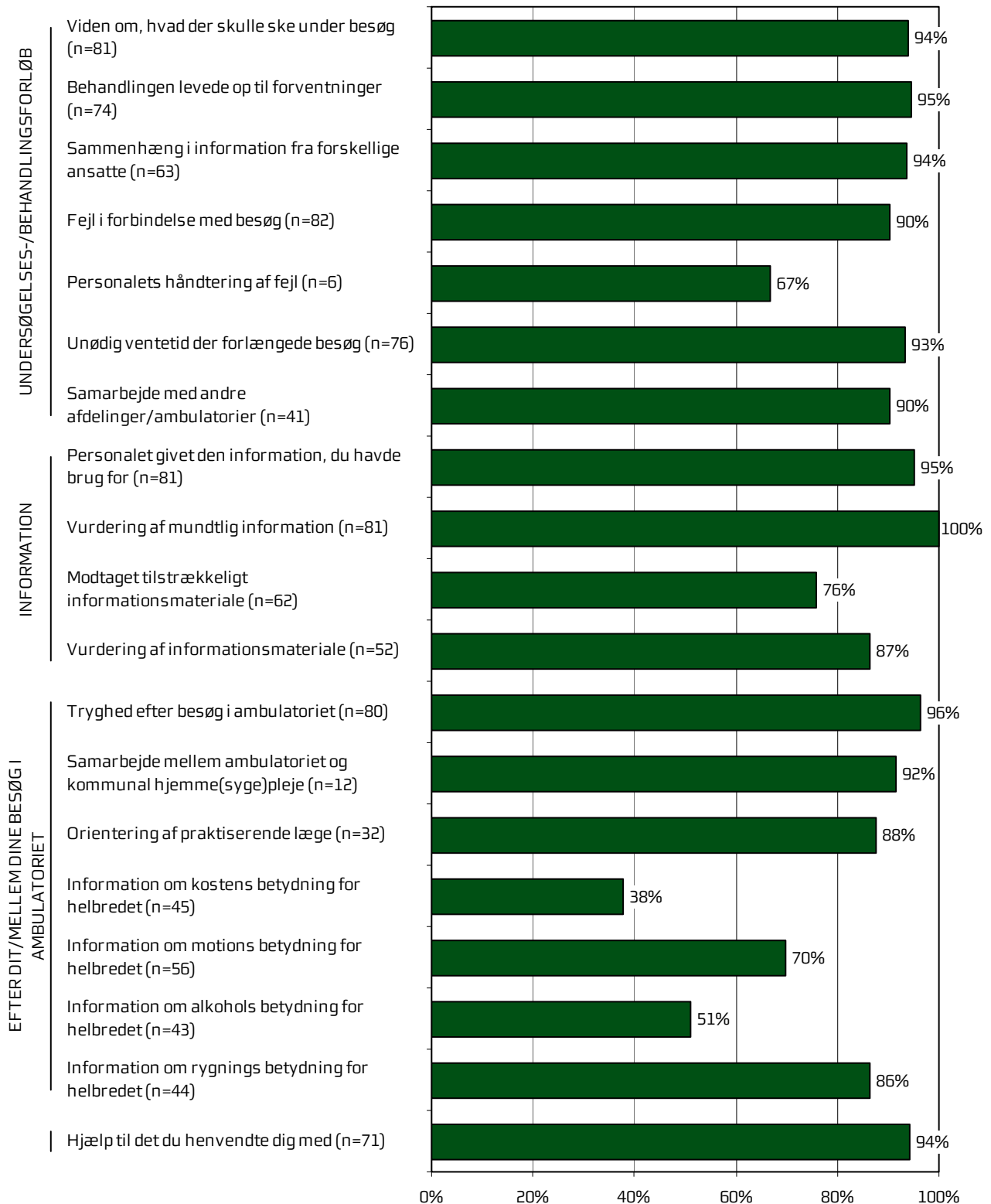
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Lungemedicinsk amb. Skive

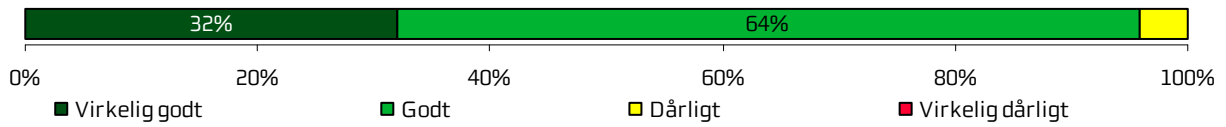
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

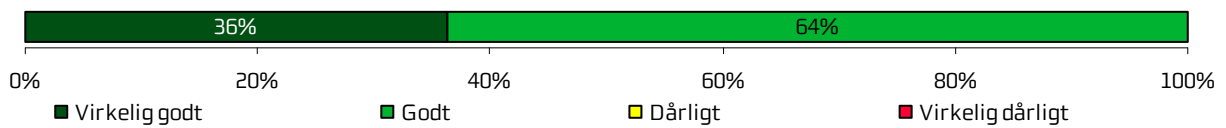
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

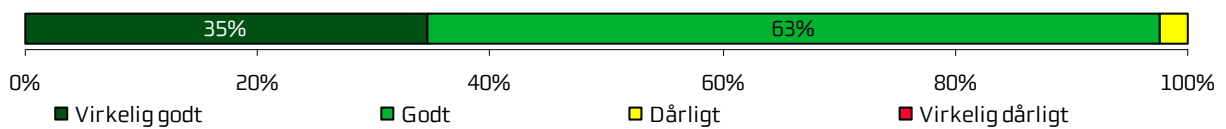
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=72)



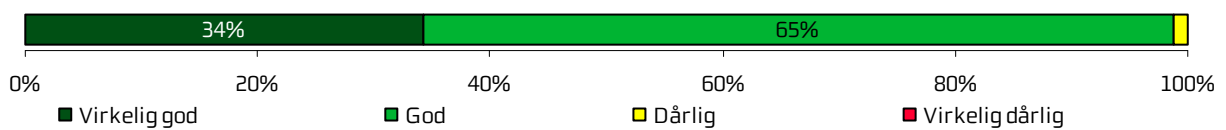
Samlet indtryk af besøg (n=80)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=81)



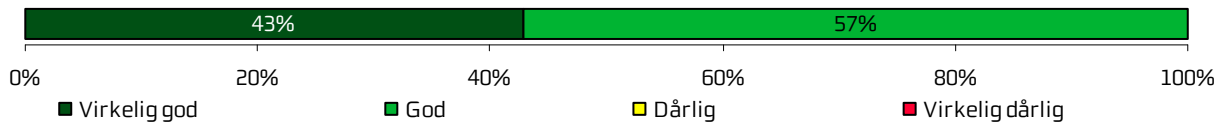
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=79)



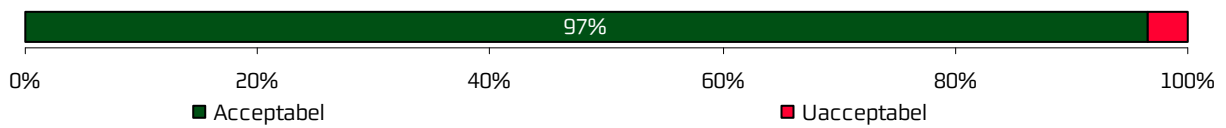
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	95 %	99 %	100 %	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	98 %	96 %	100 %	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	97 %	99 %	100 %	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	100 %	99 %	100 %	86 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

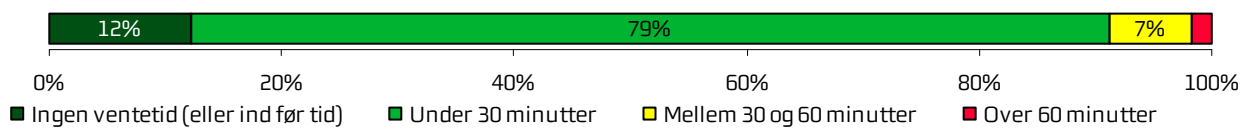
Oplevelse af modtagelsen (n=77)



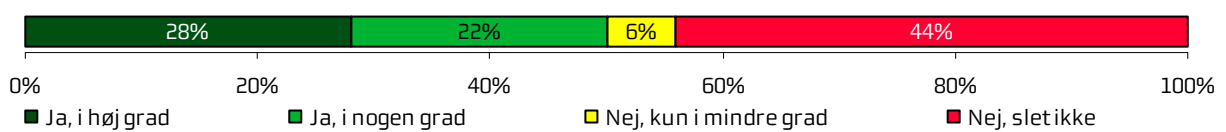
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=58)



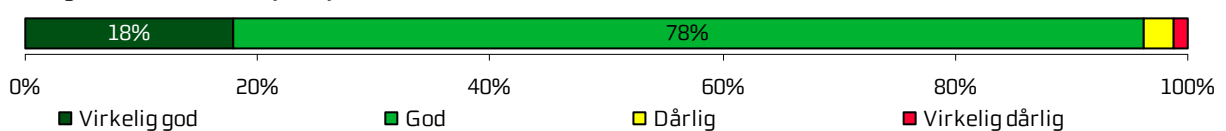
Længde af ventetid i venteværelse (n=57)



Information om ventetid ved fremmøde (n=50)



Indretningen i venteværelset (n=78)

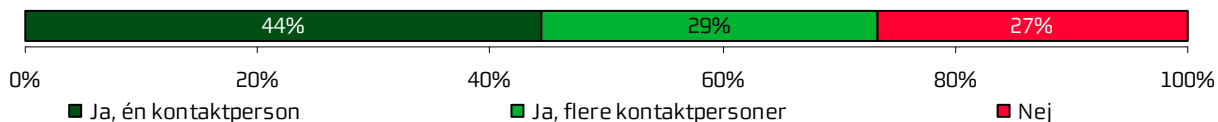




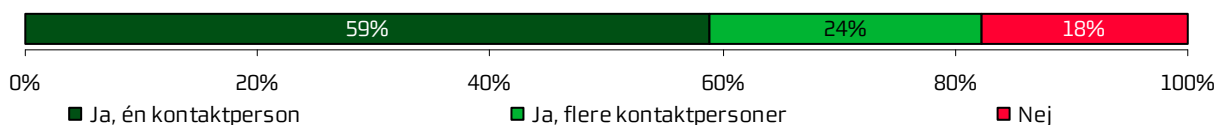
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	99 %	100 %	89 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	98 %	95 %	100 %	82 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	50 %	50 %	59 %	86 % *	23 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96 %	95 %	96 %	100 %	68 % *	86 % *

## Personale

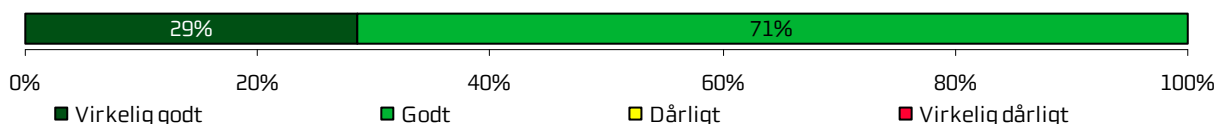
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=45)



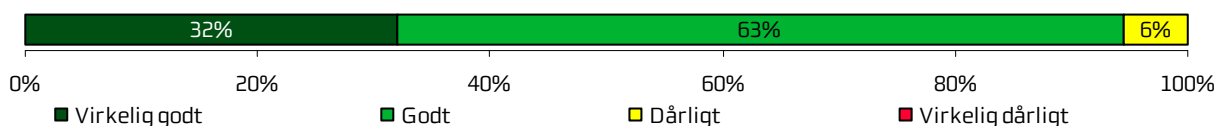
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=17)



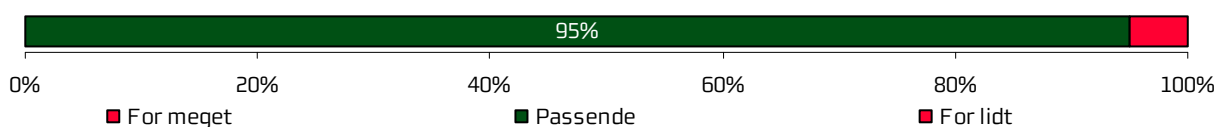
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=14)



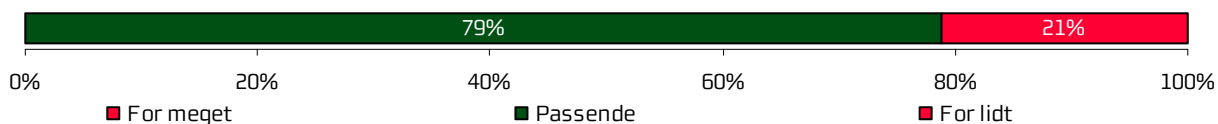
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=72)



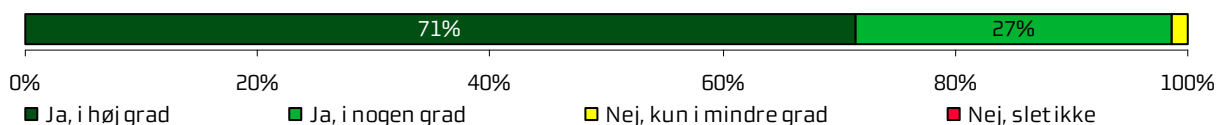
Medinddragelse af patienter (n=81)



Medinddragelse af pårørende (n=33)



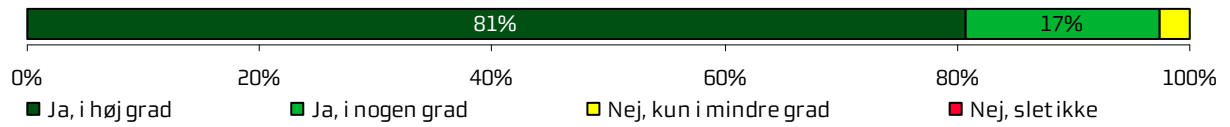
Personalet lyttede med interesse (n=77)



	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)	73 %	79 %	78 %	97 % *	61 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	82 %	79 %	78 %	100 %	65 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	97 %	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	95 %	96 %	100 % *	79 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	89 %	95 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	79 %	86 %	89 %	100 % *	80 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	96 %	96 %	100 %	84 % *	95 % *

### *Personale (fortsat)*

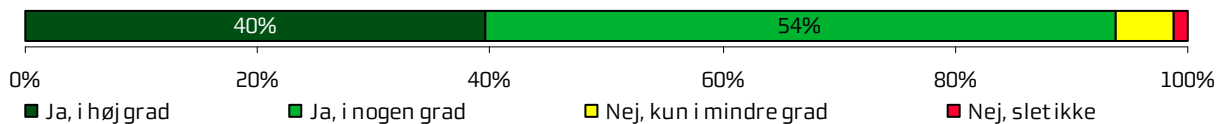
Personalet var gode til deres fag (n=78)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	99 %	99 %	100 %	90 %	97 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

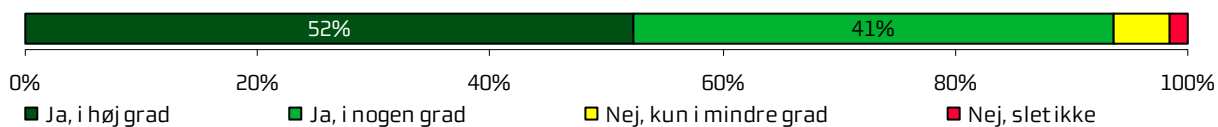
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=81)



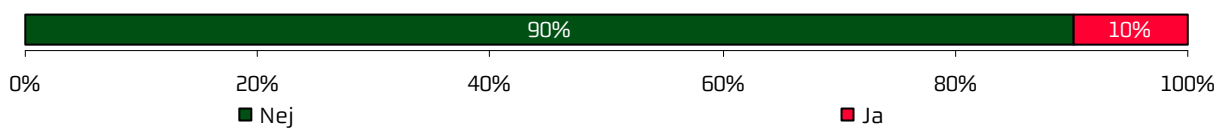
Behandlingen levede op til forventninger (n=74)



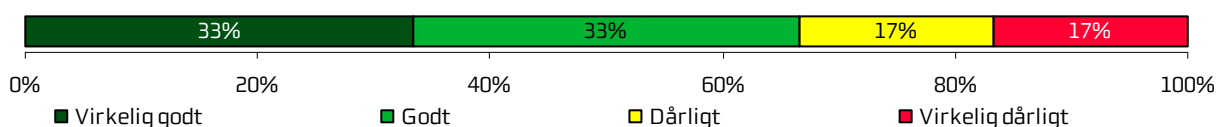
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=63)



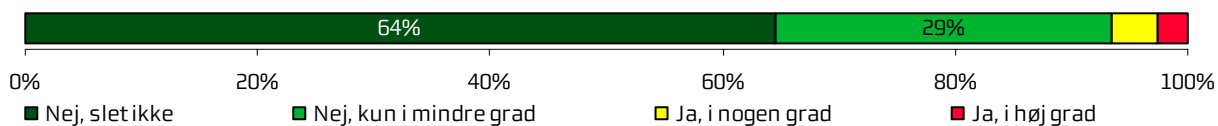
Fejl i forbindelse med besøg (n=82)



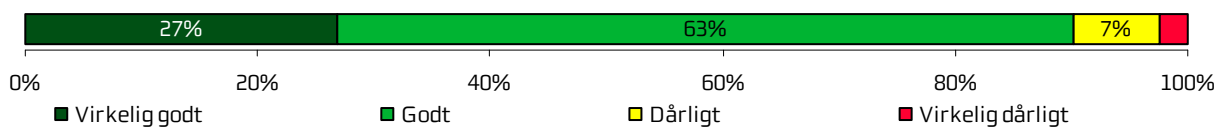
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=76)



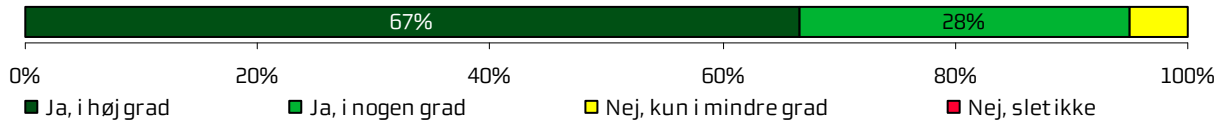
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=41)



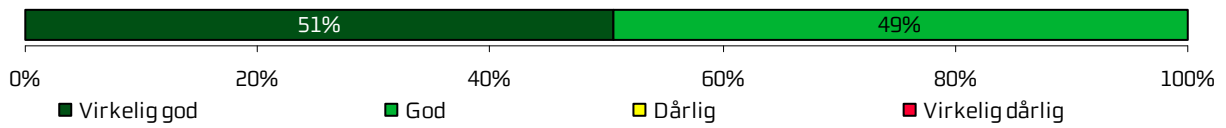
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	84 % *	93 %	100 % *	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	93 %	96 %	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	96 %	97 %	100 % *	81 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	95 %	93 %	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	75 %	83 %	70 %	50 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	92 %	90 %	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	95 %	94 %	100 % *	73 %	92 % *

## Information

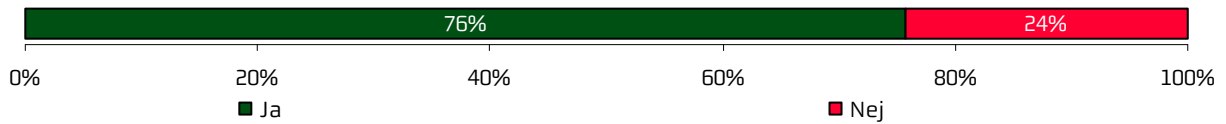
Personalet givet den information, du havde brug for (n=81)



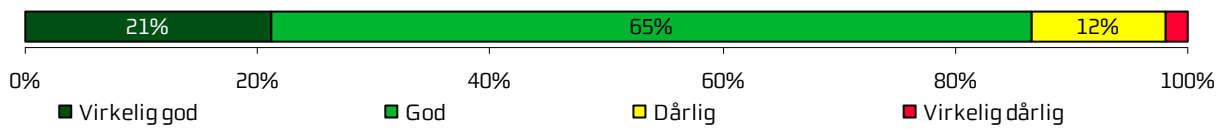
Vurdering af mundtlig information (n=81)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=62)



Vurdering af informationsmateriale (n=52)

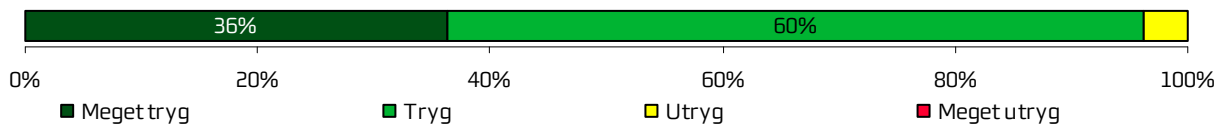




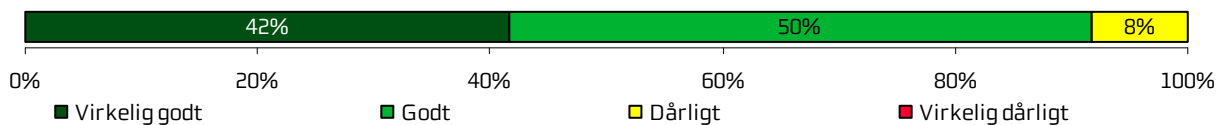
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	97 %	96 %	100 % *	82 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	96 % *	99 %	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	76 %	-	-	99 % *	66 %	82 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	87 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

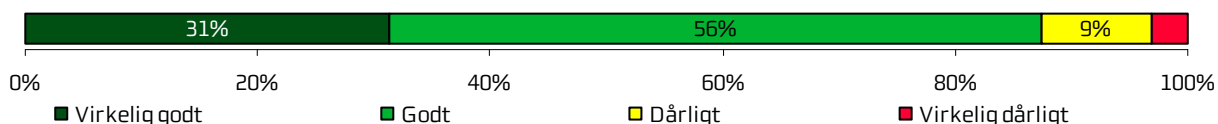
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=80)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



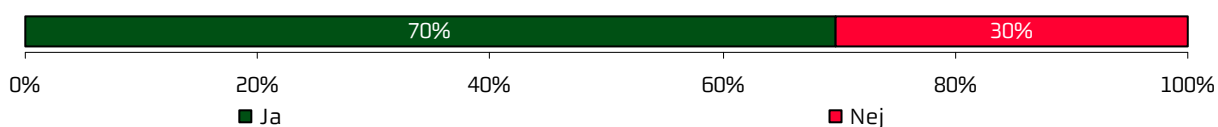
Orientering af praktiserende læge (n=32)



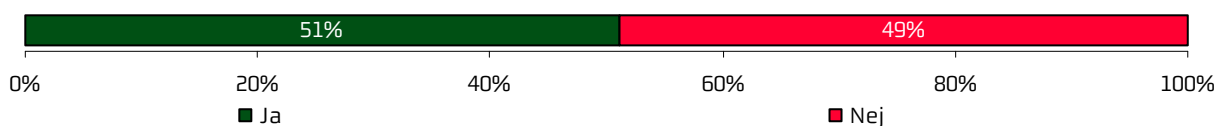
Information om kostens betydning for helbredet (n=45)



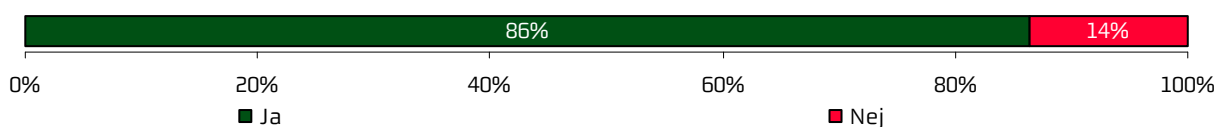
Information om motions betydning for helbredet (n=56)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=43)



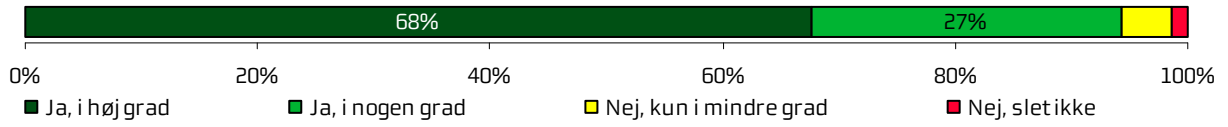
Information om rygningens betydning for helbredet (n=44)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	91 %	95 %	100 %	84 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	93 %	86 %	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	94 %	96 %	100 % *	65 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	38 %	-	-	95 % *	31 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	70 %	-	-	98 % *	34 % *	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	51 %	-	-	97 % *	30 %	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	86 %	-	-	98 % *	35 % *	69 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=71)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	94 %	99 %	97 %	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	2
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	3
Pleje	1
Relationer til personale	2
Ventetid	2

## Lungemedicinsk Ambulatorium Skive

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive</b>	<b>Modtagelsen</b>
	1	Var ikke i ambulatoriet, blev sendt videre telefonisk.	Uoplyst
	6	Ok. Ventetiden rimelig.	God
	9	Jeg havde hjemmebesøg af [] sygeplejerske.	Uoplyst
	11	Hurtig betjening.	Virkelig god
	15	Det har været svært at finde fra gang til gang pga. omflytning, og på det sidste svært at komme til pga. mangel på p-pladser.	God
	18	Høflig og kompetent modtagelse.	Virkelig god
	23	Venligt modtaget.	Virkelig god
	24	Positiv.	Virkelig god
	28	Så vidt vi kan se i kalenderen, drejer det sig om et hjemmebesøg her af en sygeplejerske.	Uoplyst








## Lungemedicinsk Ambulatorium Skive





### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	Fejlhåndtering
8	Ambulatoriet og røntgen arbejder ikke sammen. Fik indkaldelse til røntgen, og mødte op, og fik at vide, at jeg havde en anden tid, end den der stod på sedlen gik til ambulatoriet og de ordner det.	Godt
10	Ved første henvendelse var ventetiden over en time og lægen vidste ikke, hvorfor NN var der.	Uoplyst
11	Jeg skulle have taget et røntgenbillede af lungerne, hvor jeg måtte vente 45 minutter, fordi jeg var blevet glemt i "systemet".	Godt
12	Ikke nogen fejl.	Uoplyst
14	Forkert recept.	Virkelig godt
16	Ingen.	Uoplyst
19	En "spytprøve" blev ikke undersøgt, og derfor fik jeg ingen svar, før jeg henvendte mig igen og afleverede en ny prøve og kontaktede mig igen for et svar!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Forskellig besked fra sygeplejerske og læge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Sygehusene arbejder ikke sammen. Uha.	Uoplyst
25	To læger NN ville absolut tage blodprøven i håndleddet, men magtede det ikke. Forsøgene var meget smertefulde. En bioanalytiker kunne uden spor ubehageligheder.	Virkelig dårligt
26	Efter tredje undersøgelse, da vi skulle have svar, var lægen syg og en anden læge overbragte svaret. Han fortalte, at jeg ikke fejlede noget. Men næste dag blev jeg ringet op af den oprindelige læge, som sagde, at jeg var blevet fejlorienteret, og undersøgelserne skulle fortsætte.	Virkelig godt






**Lungemedicinsk Ambulatorium Skive****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 12	Undersøgelsen viste ikke noget, jeg kan bruge til noget.	Godt
 13	Jeg skulle have foretaget en række blodprøver i Viborg, og havde i forvejen bestilt tid. Da jeg kommer til Viborg, siger de, at der ikke er kommet en henvisning fra [andet sygehus] (på trods af besked fra [andet sygehus] om at de havde sendt en henvisning) og derfor skulle jeg komme igen en anden dag. Jeg har [langt] til Viborg, så det spildte jeg en formiddag på.	Virkelig godt
 15	Jeg oplevede, da jeg kom ind og var bange for, at jeg havde fået []kræft, blev jeg taget rigtig godt imod. Jeg oplevede, at jeg var i de bedste hænder, og de vidste, hvad de havde med at gøre og meget grundig. Det var en fast læge i NN, som var yderst kompetent. Efter nogle års kontrolbesøg, kom jeg til to andre læger, og der var jeg glad for, at jeg var så langt i forløbet, at det var mindre betydningsfuldt i mit sygdomsforløb. Havde jeg mødt dem i starten, havde jeg været et rystende nervevrag. Med min faste læge blev jeg lyttet meget til og hørt, hvad der var vigtig for mig, og fik lov at prøve at uden medicin og hørt til, hvordan det var gået og accept af, at det var ok, til jeg blev klar til at tage medicin. Da jeg skulle have undersøgt mine lunger, og var meget ude af mig selv, var der en sygeplejerske, der forsøgte at trøste mig ved at sige, at det kunne være, at de ikke fandt noget. Det var det ikke en trøst for mig, tvært imod skulle jeg også til at kæmpe for at bevise, at der ikke var nogen, der hostede 1000 gange om dagen uden grund.	Godt
 19	Nej, men der har været for mange læger og sygeplejersker. Ny hver gang!	Godt
 27	Har været igennem nogle undersøgelser, som jeg ikke helt kunne gennemskue/blev informeret om, hvad formålet var med og blev overrasket omkring svaret/formuleringen: Der er ingen tegn til blodpropper. Ligeledes er min undersøgelsesrække blevet afsluttet med et brev, hvor jeg får en ambulatorietid om et år. Jeg er ikke blevet afklaret omkring mine henvisningsproblemer. Der mangler en konsultation og en konklusion, hvor jeg/vi gør status over forløbet indtil nu. Jeg må også sige, jeg er meget overrasket over, da jeg har brug for at informere ambulatoriet omkring noget akut opstået, der kan have betydning for undersøgelserne, at jeg kun kan komme i kontakt med ambulatoriet/læge NN via brev. Og så i disse digitale tider???	Uoplyst

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 4	Fik ikke noget materiale!	Godt
 5	Jeg har ikke fået materiale udleveret.	Godt
 22	Jeg har arbejdet [under sundhedsskadelige forhold i mange år], og blev forbavset over, at jeg havde [en anden diagnose] end den, som jeg har gået til kontrol for [].	Virkelig godt
 27	Information/vejledning var generel god, især fra personalet, da jeg var i de aktuelle undersøgelser, men i forløbet op til undersøgelserne og afslutningerne efter undersøgelserne har været lidt diffuse.	Uoplyst

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 4	Nej, men der er plads til forbedringer.	Godt
 12	Jeg synes [ikke], at folk med astmaallergi kan føle sig særligt trygge, da der ikke bliver uddannet ret mange læger [].	Godt
 15	Jeg vil sige, at når det er fast kompetent personale, der følger en gennem sygdomsforløbet, så er jeg stolt af det danske sygehusvæsen, men der skal ikke meget til at gøre en nervøs, når man selv er bange i forvejen for, hvad der er galt.	Godt
 25	Blev overflyttet til afdeling NN. Har ikke været indlagt siden i 2012.	Godt
 27	Det var diffust og i nogen grad mangelfulde. Jeg kan på nuværende tidspunkt ikke vurdere, hvor jeg nu skal hen efter disse her undersøgelser. Men må opsøge min egen læge for at få hjælp til at komme videre. Eller i det mindste forstå afslutningen af undersøgelserne.	Uoplyst

## Lungemedicinsk Ambulatorium Skive

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	Samlet indtryk
2	Jeg er meget godt tilfreds med den behandling, jeg har fået på Skive Sygehus. Jeg kender kun én af eksperterne ved navn, nemlig NN, som reddede mit liv for flere år tilbage ved at stille den rigtige diagnose [].	Virkelig godt
3	Jeg synes, at I er gode til at lytte og give jer tid til at svare på de spørgsmål, som jeg har stillet, og svare så man kan forstå det. [Kommunikation og information]	Godt
4	Er spaltet i min vurdering, da jeg har haft én virkelig god læge samt én virkelig [dårlig] læge. Og så sørg for at have alle prøver, svar og undersøgelser klar inden konsultation. Vi er nogen, der også har travlt med arbejde samtidig og ikke kan løbe spidsrod til ambulatoriet pga. menneskelige fejl, der kunne være løst. Ellers er mit forløb fint. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
7	[Patienten] kan slet ikke huske, hvornår hun har været i ambulatoriet. Hun kan ikke huske scenariet/udfylde skema.  Hun giver udtryk for, at det ville være godt, hvis hun fik skemaet udleveret ved besøg i ambulatoriet, og det synes jeg lyder relevant.	Uoplyst
11	Venteværelse/faciliteter er meget gode. Blade/aviser er gode/aktuelle. [Fysiske rammer]	Godt
12	Jeg synes, at de gjorde det godt, det de skulle.	Godt
15	Mere rådgivning til, hvad jeg kan gøre selv for at få det bedre, og måske noget mere nyt om forskning på området, så jeg selv bliver min største medspiller. [Kommunikation og information]	Godt
17	God behandling. Føler mig godt tilpas, når jeg kommer der. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Tage mere hånd om den enkelte patient med forklaring, opfølgende samtale og information (hvordan går det, har du brug for mere hjælp, hvordan m.m.). Det vil give den enkelte en god følelse af, at de fulgte op på deres arbejde! [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
20	Venteværelset er for lille til antallet af ventende. "Tung luft", ingen mulighed for frisk luft. [Fysiske rammer]	Uoplyst
22	Tager hensyn til os.	Virkelig godt
23	Ingen ventetid og meget venlig behandling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
27	Jamen, det personale, som foretog de aktuelle undersøgelser, var super gode, men det var de, der skulle samle undersøgelsesresultaterne, som jeg manglede en afrunding fra. Nogle gange så er en samtale bedre end et svar i et brev, da det ofte kan afføde nye spørgsmål/forståelsesspørgsmål. Jeg var i starten i kontakt med en læge NN, som jeg ikke havde så let ved at forstå. I sådanne tilfælde vil det være rigtig godt, at have en sygeplejerske med ind, som bedre kan forstå eller kan være bindeleddet mellem patient og læge. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Uoplyst
28	Vi er MEGET tilfredse med sygeplejerske NNs besøg :-). [Relationer til personale]	Uoplyst





