

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Lungeklinik**

**Medicinsk afdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**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: | 279 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter:                | 170 |
| Afsnittets svarprocent:                              | 61% |

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

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



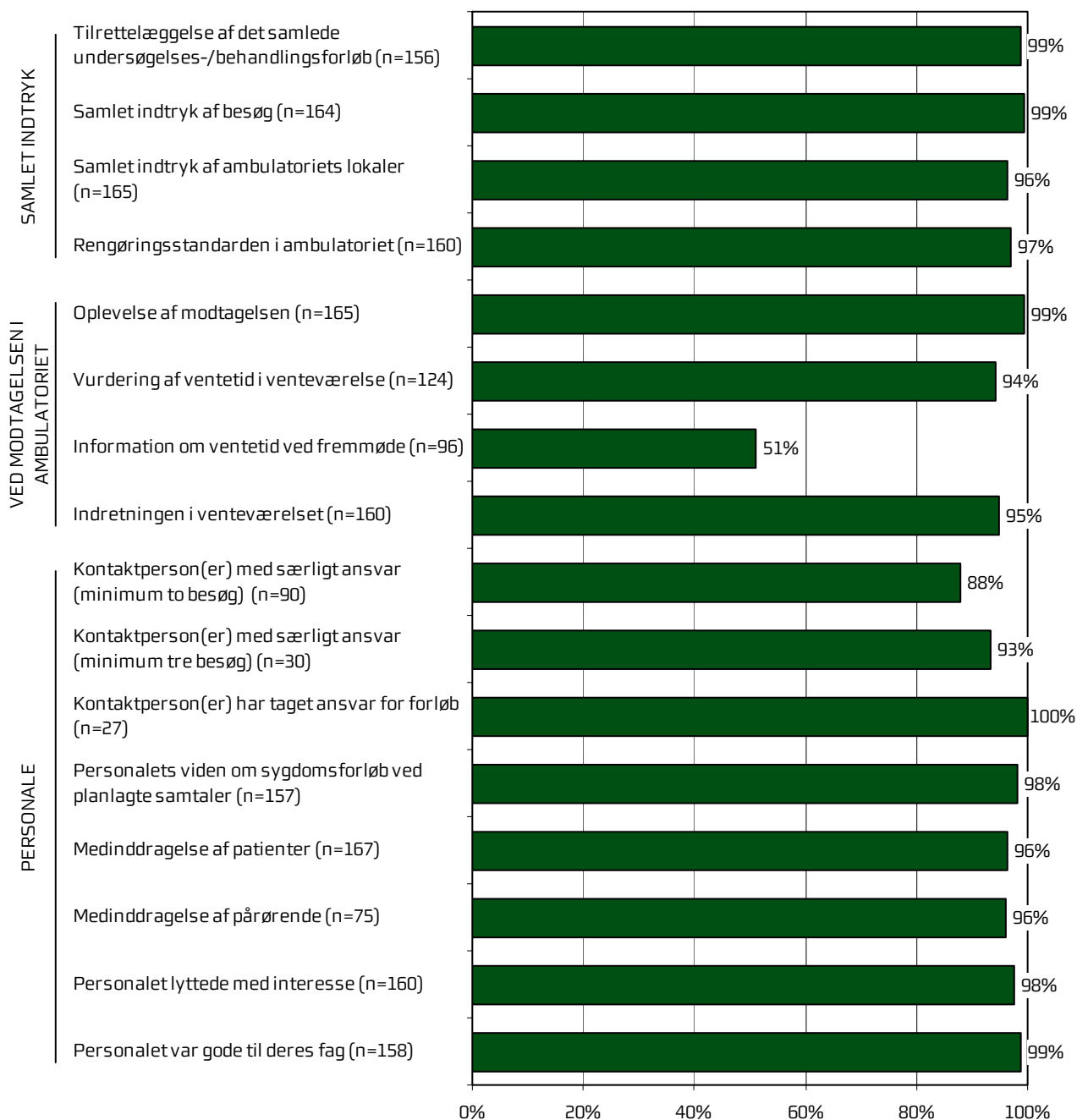


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

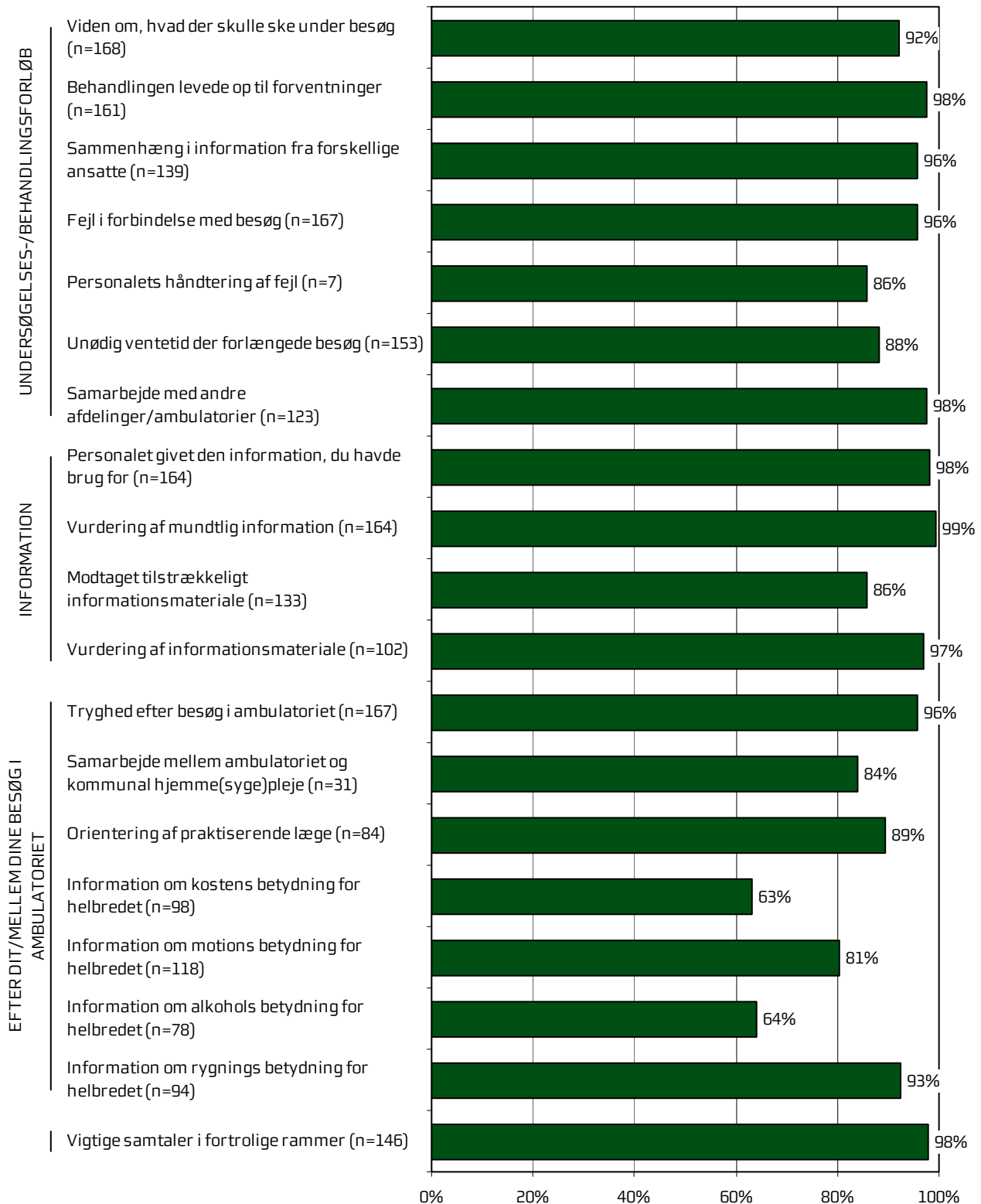
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 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: Lungeklinik

2011-tallet er for: DIAAMB Dialyseamb - RRA

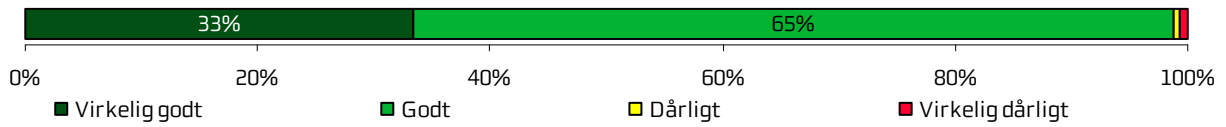
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

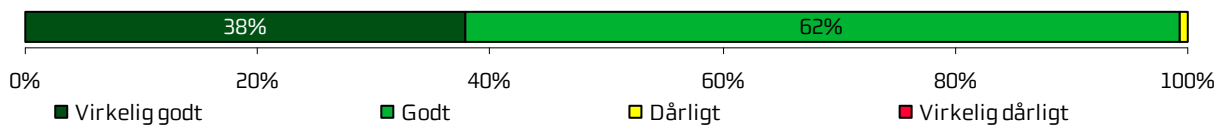
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

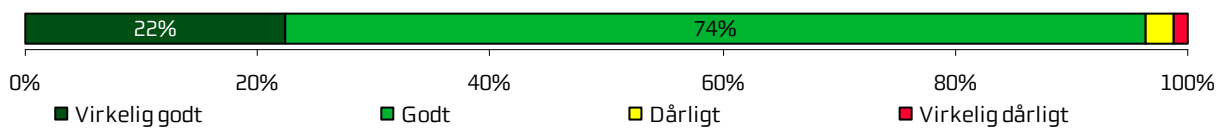
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=156)



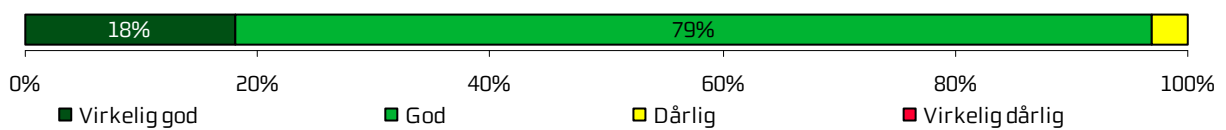
Samlet indtryk af besøg (n=164)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=165)



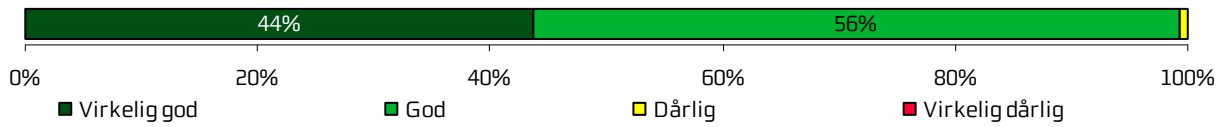
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=160)



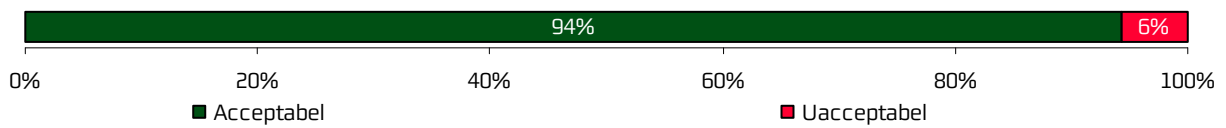
|  | 2013 | 2012 | 2011    | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|---------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |         | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 99 % | 98 % | 100 %   | 100 %         | 92 % *    | 96 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?                          | 99 % | 99 % | 100 %   | 100 %         | 93 % *    | 97 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?                                  | 96 % | 97 % | 82 %    | 99 %          | 90 % *    | 93 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?                      | 97 % | 99 % | 100 % * | 100 % *       | 97 %      | 98 %       |

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

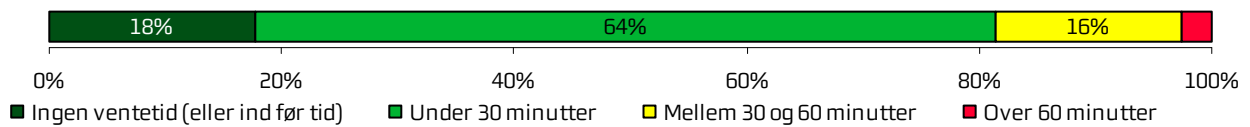
Oplevelse af modtagelsen (n=165)



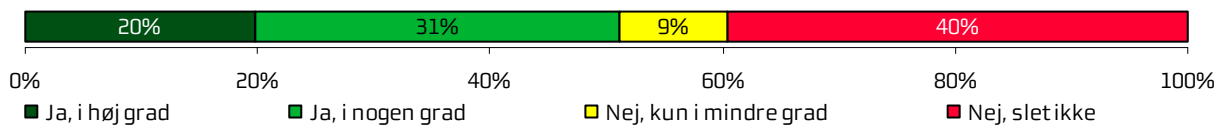
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=124)



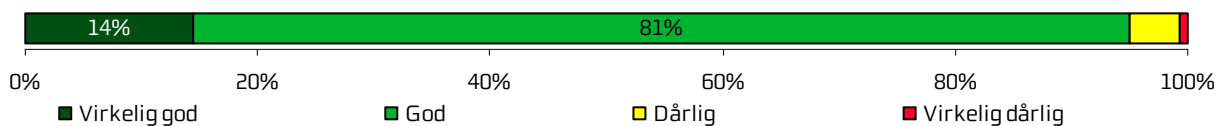
Længde af ventetid i venteværelse (n=118)



Information om ventetid ved fremmøde (n=96)



Indretningen i venteværelset (n=160)

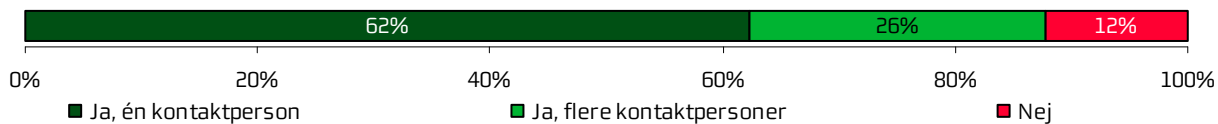




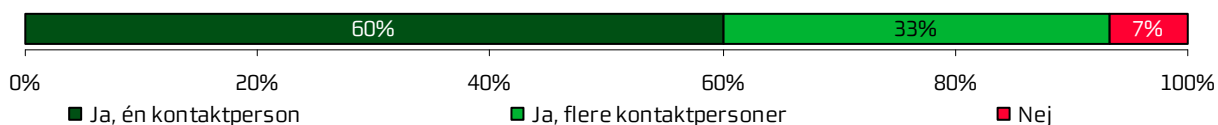
|  | 2013 | 2012  | 2011   | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|-------|--------|---------------|-----------|------------|
|  |      |       |        | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?  | 99 % | 100 % | 100 %  | 100 %         | 95 % *    | 98 % *     |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 94 % | 94 %  | 88 %   | 97 %          | 85 % *    | 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?                 | 51 % | 51 %  | 50 %   | 65 % *        | 25 % *    | 38 % *     |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?   | 95 % | 92 %  | 55 % * | 94 %          | 81 % *    | 87 % *     |

## Personale

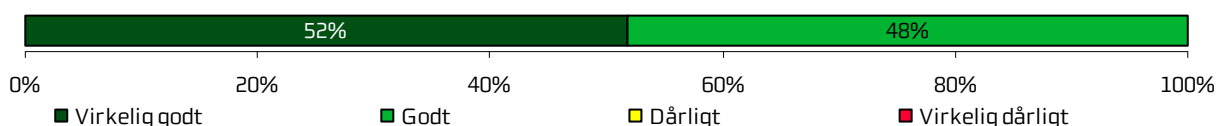
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=90)



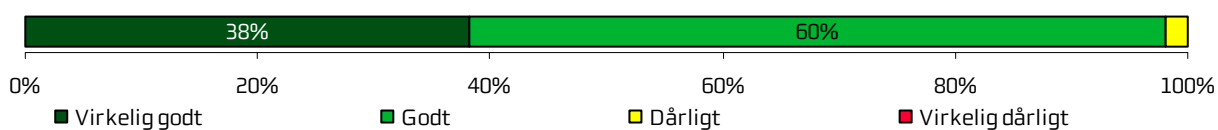
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=30)



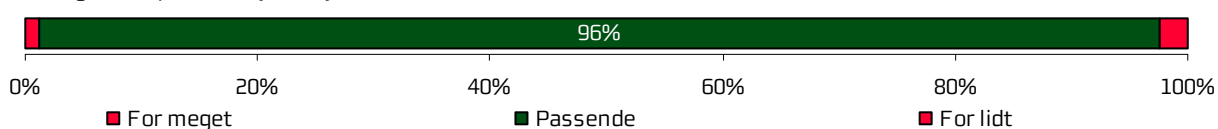
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=27)



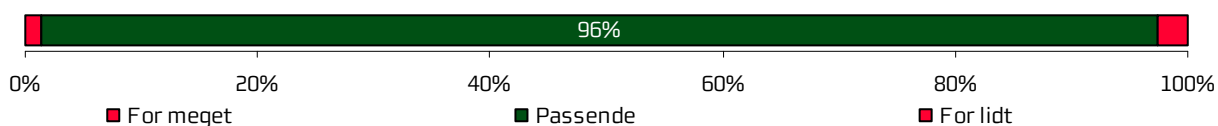
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=157)



Medinddragelse af patienter (n=167)



Medinddragelse af pårørende (n=75)



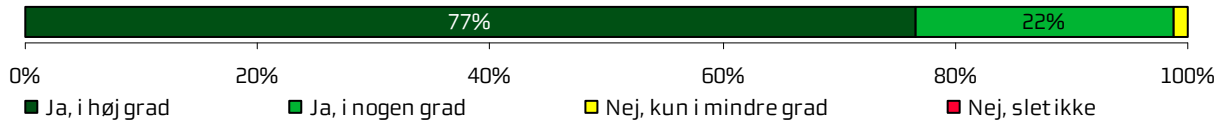
Personalet lyttede med interesse (n=160)



|  | 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)  | 88 %  | 92 %  | 92 %    | 90 %          | 76 % *    | 83 % *     |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 93 %  | 96 %  | 92 %    | 96 %          | 77 % *    | 86 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?  | 100 % | 100 % | 100 %   | 100 %         | 95 %      | 99 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                                   | 98 %  | 96 %  | 100 %   | 99 %          | 88 % *    | 93 % *     |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   | 96 %  | 95 %  | 100 % * | 98 %          | 91 % *    | 94 % *     |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                               | 96 %  | 90 %  | 80 %    | 94 %          | 86 % *    | 91 % *     |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | 98 %  | 93 %  | 100 % * | 100 % *       | 92 % *    | 96 % *     |

### *Personale (fortsat)*

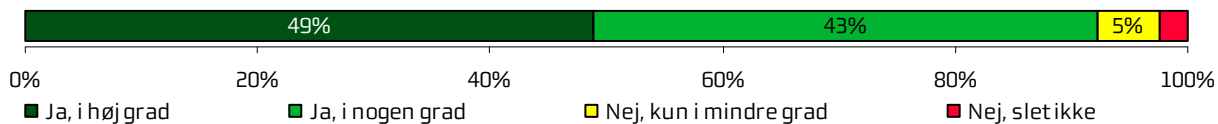
Personalet var gode til deres fag (n=158)



|  | 2013 | 2012 | 2011  | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|-------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |       | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 99 % | 96 % | 100 % | 100 %         | 95 % *    | 98 % *     |

## Undersøgelles-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=168)



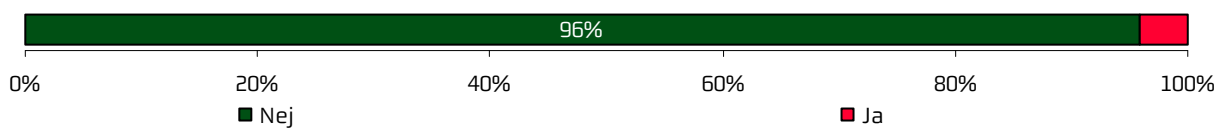
Behandlingen levede op til forventninger (n=161)



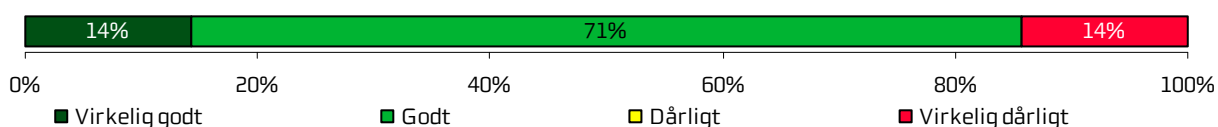
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=139)



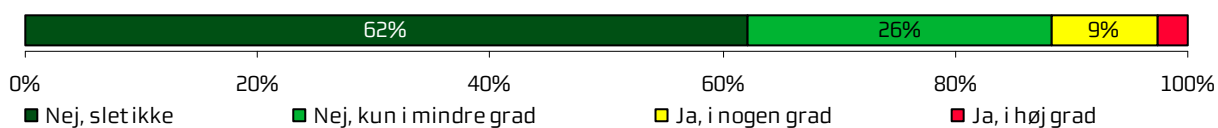
Fejl i forbindelse med besøg (n=167)



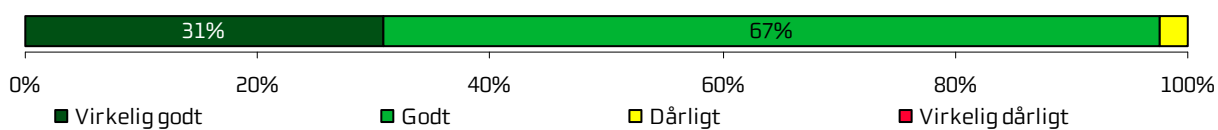
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=153)



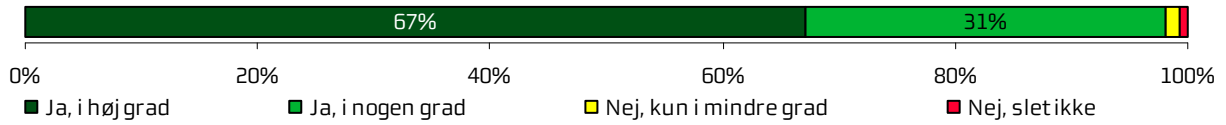
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=123)



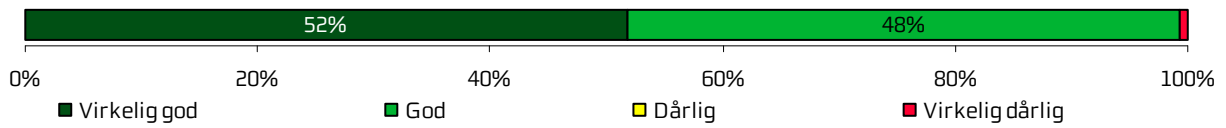
|  | 2013 | 2012   | 2011    | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|--------|---------|---------------|-----------|------------|
|  |      |        |         | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 92 % | 98 % * | 100 % * | 97 % *        | 83 % *    | 91 % *     |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 98 % | 95 %   | 100 % * | 97 %          | 86 % *    | 93 % *     |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | 96 % | 95 %   | 92 %    | 99 %          | 86 % *    | 93 % *     |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 96 % | 93 %   | 92 %    | 98 %          | 85 % *    | 92 % *     |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                       | 86 % | 75 %   | 100 %   | -             | -         | 67 % *     |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 88 % | 90 %   | 92 %    | 92 %          | 79 % *    | 87 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | 98 % | 98 %   | 100 %   | 98 %          | 89 % *    | 95 % *     |

## Information

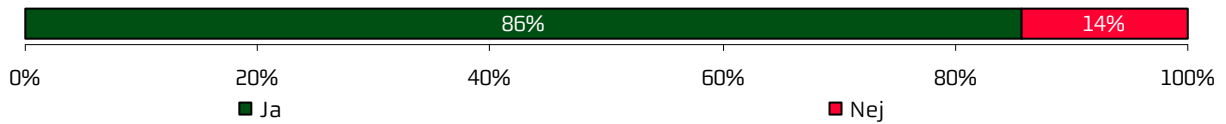
Personalet givet den information, du havde brug for (n=164)



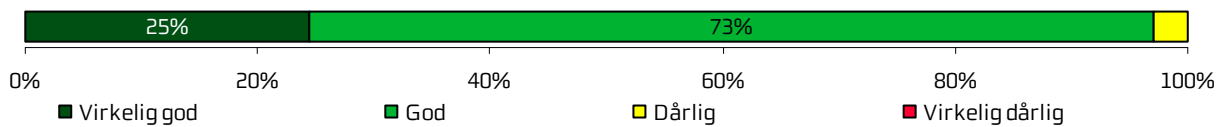
Vurdering af mundtlig information (n=164)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=133)



Vurdering af informationsmateriale (n=102)

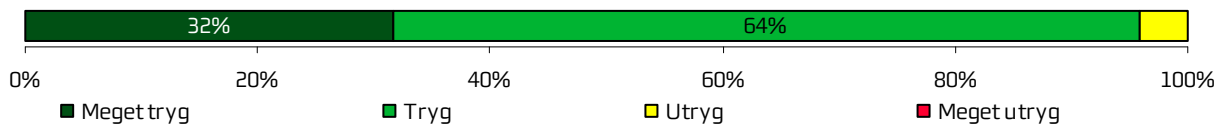




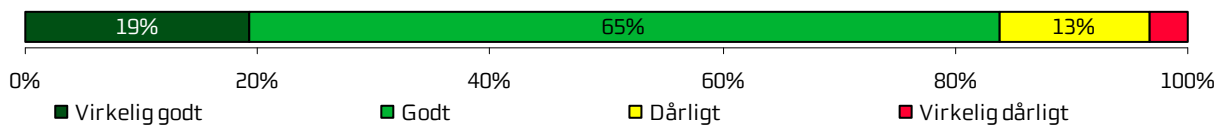
|   | 2013 | 2012   | 2011  | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|--------|-------|---------------|-----------|------------|
|   |      |        |       | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?                  | 98 % | 91 % * | 100 % | 98 %          | 90 % *    | 94 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?   | 99 % | 98 %   | 100 % | 99 %          | 93 % *    | 96 % *     |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 86 % | -      | -     | 93 % *        | 74 % *    | 85 % *     |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?   | 97 % | -      | -     | 98 %          | 88 % *    | 94 % *     |

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

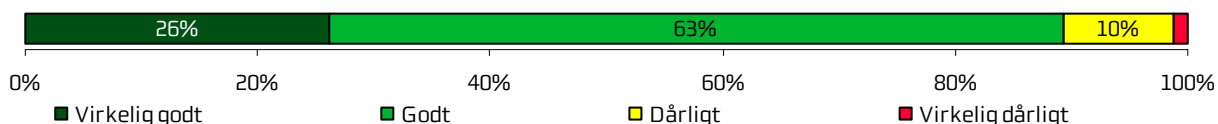
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=167)



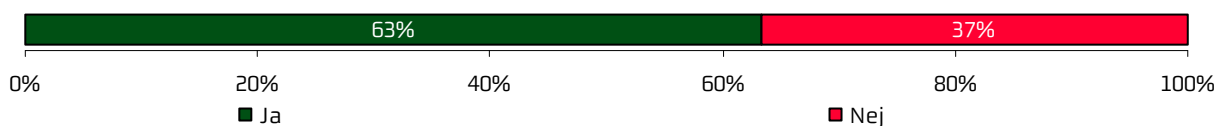
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



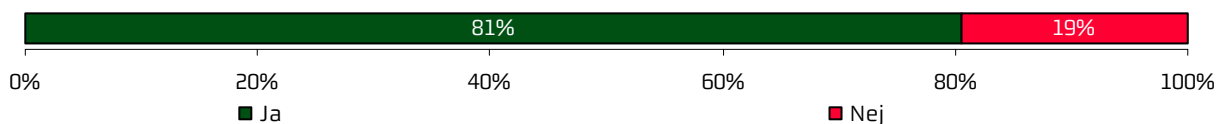
Orientering af praktiserende læge (n=84)



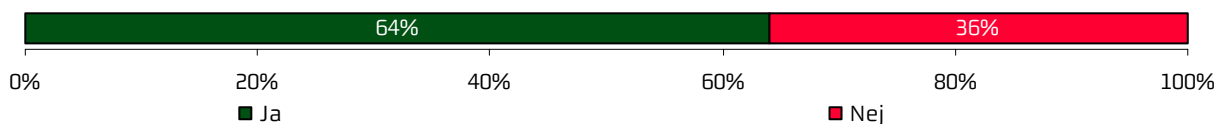
Information om kostens betydning for helbredet (n=98)



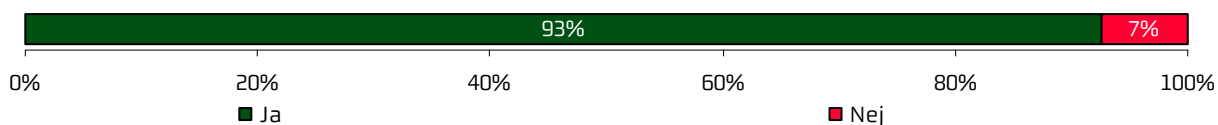
Information om motions betydning for helbredet (n=118)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=78)



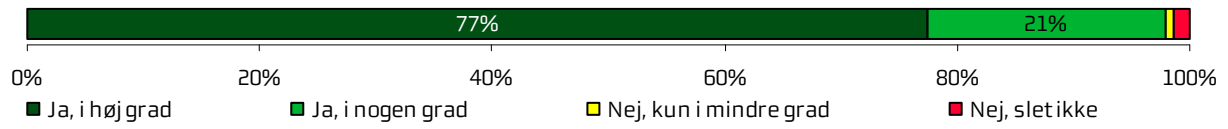
Information om rygningens betydning for helbredet (n=94)



|  | 2013 | 2012 | 2011    | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|---------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |         | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?   | 96 % | 93 % | 100 % * | 98 %          | 90 % *    | 94 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 84 % | 90 % | 100 % * | 97 %          | 89 %      | 92 %       |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                        | 89 % | 90 % | 71 %    | 97 % *        | 74 % *    | 89 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?  | 63 % | -    | -       | 81 % *        | 46 % *    | 65 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?  | 81 % | -    | -       | 86 %          | 57 % *    | 75 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?   | 64 % | -    | -       | 77 % *        | 47 % *    | 63 % *     |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?   | 93 % | -    | -       | 81 % *        | 53 % *    | 69 % *     |

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=146)



|   | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer? | 98 % | -    | -    | 99 %          | 89 % *    | 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               |  | 4                 |
| Kommunikation og information |  | 3                 |
| Kontaktperson                |  | 2                 |
| Kvalitet i behandling        |  | 6                 |
| Pleje                        |  | 1                 |
| Relationer til personale     |  | 10                |
| Ventetid                     |  | 2                 |

## Lungeklinik

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

| ID | Kommentarer - Lungeklinik   | Modtagelsen  |
|----|---|--------------|
| 1  | Jeg følte, at jeg var kommet til det rigtige sted.  | Virkelig god |
| 3  | Det var ok!   | God          |
| 4  | Nej, da det er første gang, jeg rigtig er inde i sygehusverdenen, har jeg ikke noget at sammenligne med!  | God          |
| 6  | Den var helt fin.   | God          |
| 8  | Rigtig god behandling. Og jeg kører med patientbefordring, og der er altid kaffe på kanden og smilende personale.   | Virkelig god |
| 9  | Hvis der kunne være lidt mindre ventetid, så ville det være "virkelig godt".  | God          |
| 10 | Hurtig øjenkontakt, men intet personale rejser sig for at tage imod! Må tale højt for at være sikker på, at blive hørt. Dermed også nogle andre ventende.                   | God          |
| 11 | Jeg har gennem flere år gået til halvårlige kontroller og har altid følt mig velkommen i ambulatoriet.  | God          |
| 13 | Altid venligt personale.  | God          |
| 15 | Venlig og smilende. God modtagelse.   | God          |
| 17 | Jeg var tilfreds med hele besøget.  | Virkelig god |
| 24 | Venlig. God.  | God          |
| 25 | Søde, hjertelige og forstående personale. Dejligt når man er lidt bange.  | Virkelig god |
| 28 | Meget venligt og smilende personale.  | Virkelig god |
| 33 | Jeg synes det fungerede fint, og ventetiden var i acceptabel.   | God          |
| 34 | Ingen ventetid.   | God          |
| 35 | Jeg ville gerne have haft besked om, at jeg skulle have røntgenfotograferet mine lunger før besøget, men det fik sekretæren ordnet hurtigt, og jeg oplevede ingen ventetid. | God          |
| 37 | Jeg kom IKKE i ambulatoriet! Blev indlagt "akut" med lungebetændelse og senere flyttet til en anden afdeling. Indlagt i [to uger].  | Uoplyst      |
| 40 | Jeg synes, det er fantastisk, at man kun venter fem-ti min.   | Virkelig god |
| 42 | Helt igennem rigtig god modtagelse.   | Virkelig god |
| 44 | Hverken god eller dårlig, men rimelig.  | God          |
| 44 | Henvist til en forkert retning, men intet af betydning/hurtigt rettet af personalet. OK.  | God          |
| 47 | God = ok. Synes, det er problematisk med to skriveborde med personale lige op til skranken. Af og til opleves det, [som om] jeg "forstyrres" ved at ankomme.                | God          |
| 48 | Spørgsmål besvaret ud fra ambulatoriebesøg/kontrol. Disse har fungeret fint. Synes der mangler koordinering mellem afdelingerne, når man har flere alvorlige sygdomme. [].  | God          |



## Lungeklinik

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Lungeklinik  | Fejlhåndtering |
|----|--|----------------|
| 2  | Glemte, at jeg skulle til røntgen.   | Godt           |
| 12 | At man simpelthen havde glemt mig (havde ventet i [næsten en time]). Fik dog en pæn undskyldning :-)   | Godt           |
| 17 | Ingen.   | Uoplyst        |
| 18 | Fejl i journalen, hvilket blev rettet ved telefonsamtale efter ambulatoriet af læge NN.  | Uoplyst        |
| 20 | Glemte introduktion af iltapparater.   | Uoplyst        |
| 22 | Der var kun en læge, som jeg talte med. Havde min datter med.  | Uoplyst        |
| 40 | Ingen fejl, det kørte bare på skinner.   | Uoplyst        |
| 44 | Ingen fejl af betydning.   | Uoplyst        |
| 45 | Forkert dato internt. Indkaldelsesdato korrekt. Blodprøve ikke bestilt.  | Virkelig godt  |
| 47 | - De blodprøver, jeg skulle have taget inden samtale, var ikke bestilt.<br><br>- Uddybende undersøgelse fra andet sygehus blev tolket forkert. Jeg blev indkaldt til allerede foretaget undersøgelse om to måneder :-{<br><br>- Mit ønske om skriftlig information vedrørende blodprøver i næste brev til mig blev imødekommet, MEN ikke udført. | Godt           |

## Lungeklinik

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








| ID | Kommentarer - Lungeklinik   | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 4  | Jeg undrer mig over, at jeg under indlæggelsen (en dag) havde fået at vide, at det var astma og måske en snart af kol, men ikke noget alarmerende, og da jeg så kom over på lungeklinikken [] kol i svær grad!!   | Godt           |
| 6  | Det forløb/forløber fint.   | Virkelig godt  |
| 8  | Jeg har fået en virkelig god behandling hele vejen rundt.   | Virkelig godt  |
| 9  | Manglende koordinering med ambulatoriet, og hvor jeg skulle have taget blodprøver.  | Godt           |
| 16 | Jeg blev kontaktet af en fysioterapeut, inden jeg selv fik resultatet.  | Godt           |
| 17 | Jeg var meget godt tilfreds.  | Godt           |
| 19 | Kunne have tænkt mig en uddybende forklaring omkring lungefunktion. Og om de var normale efter min alder, og ikke kun "de ser ud som sidst". Hvad er det præcist, om de var sygdomsfrie.  | Godt           |
| 21 | [], Det sidste besøg/kontrol var der ventetid over en time. Selve samtalen varede højst ti minutter, og i døren til kontoret spurgte jeg ind til nogle oplevelser. Disse blev drøftet i døråbningen. Desværre er der på baggrund af disse oplevelser konkluderet i journalnotat fra kontrolbesøget. Har oplevet det samme [med] netop denne speciallæge, som virker []. | Godt           |
| 25 | Meget tilfreds!!  | Virkelig godt  |
| 29 | Altid sødt og venligt personale. Man føler sig godt taget af.   | Virkelig godt  |
| 32 | Det lader til, at alt forløber efter en plan, der er forudlagt.   | Virkelig godt  |
| 33 | Nej, jeg følte mig godt "guidet".   | Godt           |
| 40 | Nej. Jeg synes, det er forbavsende, hvor kort tid man venter.   | Virkelig godt  |
| 45 | Der har været problemer med diagnosen. Efterfølgende kontrolbesøg har fungeret.   | Godt           |
| 47 | Ufatteligt, at klinik i Randers, der er ansvarlig for sarkoidose-patienter, ikke har kendskab til og etableret samarbejde med specialist på området, når symptomer rammer [bestemte områder]. Der ER specialister i anden by [].  | Godt           |
| 52 | Jeg er yderst tilfreds. Min situation blev grundigt forklaret af lægen ved hjælp af røntgen billeder. Han tog sig god tid. Sygeplejersken forklarede målingerne grundigt og gav gode råd om medicinering og behov for kalktabletter for at opbygge osteoporose.   | Virkelig godt  |
| 53 | Nej.  | Godt           |

## Lungeklunik

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

| ID | Kommentarer - Lungeklunik  | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 9  | Der var ikke nogen, der informerede mig om, hvor voldsom og hvor markant min sygdom var, før til allersidst.   | Godt           |
| 11 | Jeg modtog ikke informationsmateriale i forbindelse med denne kontrol, men har modtaget relevant materiale i forbindelse med tidligere kontroller.   | Godt           |
| 14 | Nej, det var et afsluttende besøg/kontrol.   | Virkelig godt  |
| 15 | Den gode information, jeg har fået på klinikken kunne man godt lære lidt af på medicinsk sengeafdeling (lungeafdeling).  | Godt           |
| 17 | Jeg har kun været i ambulatoriet den ene gang [indtil videre].   | Godt           |
| 22 | Har ikke fået noget materiale. Har ikke brug for det.  | Uoplyst        |
| 23 | Ingen <input type="checkbox"/> diagnose efter næsten et år.  | Godt           |
| 27 | Da jeg fik konstateret [sygdom], fik jeg at vide, at de mørke skygger i lungerne aldrig forsvandt, og ved sidste kontrol fik jeg så at vide, at de var blevet meget mindre. Lidt mærkeligt, synes jeg. | Godt           |
| 39 | Jeg har kun følt mig godt tilpas og velinformeret af et venligt personale.   | Virkelig godt  |
| 40 | Nej.   | Virkelig godt  |
| 43 | Mange foldere og pjecer overlapper hinanden i forløbet, man kommer på ambulatoriet og indlæggelse.   | Uoplyst        |
| 44 | Ok materiale i almindelighed, men parkeringsforhold kunne være bedre oplyst med hensyn til betaling osv.   | Godt           |
| 50 | Jeg [arbejder indenfor sundhedssektoren], så jeg er fuldt tilfreds med information osv.  | Virkelig godt  |
| 54 | Nej.   | Godt           |
| 56 | Jeg blev ikke tilstrækkeligt informeret om forløbet/resultaterne efter undersøgelsen. Det samme gælder for min egen læge, som ikke fik de nødvendige resultater.                                       | Dårligt        |

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

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Lungeklinik</b>  | <b>Samlet indtryk</b> |
|---|-----------|---|-----------------------|
|  | 7         | Jeg er for dårlig til motion.   | Godt                  |
|  | 10        | Ved antydning af nyt/andet angående min sygdom [sker der] hurtig handling.  | Godt                  |
|  | 27        | Da jeg fik konstateret [sygdom], fik jeg samtidig [anden sygdom], som jeg fik undersøgt i Randers først, hvor jeg fik at vide, at man aldrig havde haft nogen med [sygdom], som havde [anden sygdom]. Så kom jeg til undersøgelse på andet sygehus til en specialist i [], så sagde han, at de havde haft flere tilfælde med [den kombination]. Så mener jeg bare, at man ikke samarbejder i mellem sygehusene, så man får samme besked lige meget hvilket sygehus, man besøger. Ellers glad for den gode behandling. | Godt                  |
|  | 31        | Har gennemgående en ok opfattelse af besøget!   | Godt                  |
|  | 40        | Nej, alt i orden. Kun ros i mit forløb.   | Virkelig godt         |
|  | 52        | Jeg er så tryk ved, at jeg har mulighed for at komme på Lungeklinikken i Randers. De har fået min lungefunktion [op].   | Virkelig godt         |
|  | 55        | Søde og venlige piger i ambulatoriet og på lungeklinikken.  | Virkelig godt         |

## Lungeklíník

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

| ID | Kommentarer - Lungeklíník  | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1  | Jeg følte alt i alt det hele som en god oplevelse.   | Godt           |
| 4  | Det er svært at finde rundt i jeres afdelinger med de navne, de har! Eksempelvis røntgenafdelingen.<br>[Fysiske rammer]  | Godt           |
| 5  | Har fået den bedste behandling og samtale de timer, jeg var på Randers Medicinske Lungeklíník. En særlig tak til læge NN. Alle var så hjælpsomme.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]   | Virkelig godt  |
| 8  | Min kontaktperson NN har virkelig været der for mig. Hun har ringet, og jeg har altid kunnet ringe til hende, hvis jeg havde nogle spørgsmål. Hun har en rigtig god måde for at motivere mig på. Bl.a. til at komme på gymnastikhold hos jer. Hun skal have mange store roser fra mig.<br>[Kontaktperson, Relationer til personale]  | Virkelig godt  |
| 10 | Bedre og nyere læsestof. Tv lyd altid for høj. Tydeligere anvisning på mulighed for kaffe og te. Et par planter hist og pist []. "Rent" koldt vand på/via maskine. Renlighed ved kaffe/te og især køkkenvask for dårlig. Køleskab tit lidt beskidt og ildelugtende.<br>[Fysiske rammer]  | Godt           |
| 15 | Jeg var meget glad for min kontaktperson NN, hun var venlig og smilende og gav god information. Det var en dejlig oplevelse at komme på afdelingen, det gælder også personerne i patientmodtagelsen. Det kunne man lære lidt af i patientmodtagelsen på anden afdeling. I det hele taget har det været en god og positiv oplevelse.<br>[Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale] | Godt           |
| 17 | Jeg er godt tilfreds med hele systemet på Randers Regionshospital. Jeg var indlagt på Medicinsk afdeling i [flere dage i sommers] og var meget tilfreds med hele forløbet.   | Godt           |
| 24 | God behandling.  | Godt           |
| 25 | Ambulatoriet gjorde det særlig godt. Stjerne.  | Virkelig godt  |
| 26 | For lang ventetid.<br>[Ventetid]   | Godt           |
| 29 | Kan kun gentage: Rigtig god og dygtig behandling af personale. Jeg er altid kommet derfra med en god følelse.  | Virkelig godt  |
| 30 | Super behagelig afdeling. Selv når man står i en meget svær periode, hvor man ikke kender svaret på ens sygdom. Alle er søde og rare. Men er nødt til at fremhæve en specielt, NN, hun er et pragtfuldt menneske, utrolig omsorgsfuld, altid smilende og ikke bange for at give en et klap på skulderen.<br>[Pleje, Relationer til personale]  | Virkelig godt  |
| 32 | Jeg kunne ønske mig, at jeg fik besked herhjemme efter f.eks. en CT-scanning. Alt personale, som jeg har mødt, har været ualmindelig flinke og kompetente. Alligevel vil jeg fremhæve NN. NN har rigtig meget empati. Jeg føler, at NN er kompetent, og ikke blot taler TIL mig, men taler MED mig.<br>[Relationer til personale]  | Virkelig godt  |
| 35 | Efter at have fået foretaget en [test] havde jeg desværre ingen lægetid, men det klarede sygeplejersken på en god måde. Jeg blev ringet op et par dage senere, efter at hun havde talt med lægen, og jeg fik ændret min medicin. Det var jeg helt tryk ved. Det er senere blevet fulgt op af et besøg hos både sygeplejersken og lægen, så alt i alt en god oplevelse.<br>[Kvalitet i behandling]              | Virkelig godt  |
| 36 | Jeres stole er for dårlige.<br>[Fysiske rammer]  | Godt           |

|   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 36 Jeres venteværelse er for dårligt.<br>[Fysiske rammer]  | Godt          |
| ✎ | 38 Jeg føler mig særdeles godt behandlet. Venligt og imødekommende personale før, under og efter behandling.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]  | Godt          |
| ✎ | 39 I det hele taget synes jeg, at Randers Sygehus er et venligt og behageligt sted at være, når det ikke kan være anderledes!  | Virkelig godt |
| ✎ | 40 Det har fungeret godt. Ingen klager.  | Virkelig godt |
| ✎ | 41 Jeg kunne godt tænke mig, efter man har været til behandling, at man får på skrift. Det gør lægerne på et andet sygehus, så det kunne vel også lade sig gøre i Randers.   | Virkelig godt |
| ✎ | 42 Synes, at jeg har fået en fin behandling og venligt personale hele vejen igennem.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]  | Virkelig godt |
| ✎ | 44 Overvejende ok.   | Godt          |
| ✎ | 45 Orientering om ventetid ønskes ved ankomst.<br>[Relationer til personale]   | Godt          |
| ✎ | 46 Frisk og imødekommende personale :-)<br>[Relationer til personale]  | Godt          |
| ✎ | 47 Overveje indretning af reception/information for at imødekomme patienterne og tydeliggøre, hvem på kontoret, der er ansvarlige for kontakten.<br>[Fysiske rammer]   | Godt          |
| ✎ | 49 Det var en meget fin behandling, som jeg fik, og jeg har været særdeles tilfreds, også med mit møde med ambulatoriet. Tak for det.<br>[Kvalitet i behandling]   | Virkelig godt |
| ✎ | 50 De er et dygtigt personale, venlige og imødekommende [].<br>[Relationer til personale]  | Virkelig godt |
| ✎ | 51 En fin kontakt til læger og sygeplejersker. Positiv modtagelse hver gang, man møder eller kontakter Afdeling D8.  | Virkelig godt |
| ✎ | 52 Man blev godt orienteret om sygdom og blev taget med i beslutningen om inhalatordosis. Dygtige læger og sygeplejersker.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]                                | Virkelig godt |
| ✎ | 56 Der var alt for lang ventetid, inden jeg fik en tid til undersøgelsen. Hverken jeg selv eller min læge blev orienteret tilstrækkeligt om undersøgelsens resultater.<br>[Kommunikation og information, Ventetid] | Dårligt       |



