

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Lungeambulatoriet (LUAM)
LUNGEMEDICINSK AFD. B
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

Indholdsfortegnelse

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Indledning | 2 |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring | 4 |
| 3 | Afsnittets resultat – et hurtigt overblik | 7 |
| 4 | Sammenligning af afsnittets resultat | 11 |
| | Overordnet tilfredshed | 12 |
| | Ventetid ved ankomst | 14 |
| | Personale | 16 |
| | Patientinvolvering | 18 |
| | Information | 20 |
| | Fejl | 22 |
| | Servicestandard | 24 |
| | Sammenhæng i forløb | 26 |
| | Forbedret helbred og inddragelse | 28 |
| | Bilag 1: Kommentarsamling | 31 |

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|------------------------------------|-----|
| Spørgeskemaer uddelt til patienter | 132 |
| Besvarelser fra patienter: | 69 |
| Afsnittets svarprocent: | 52% |

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurene ligner oversigtsfigurene, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

| Spørgsmål | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat |
|--|------------------|---------------------|-------------|--|
| Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende? | 4,44 | | 4,42 | |

| Spørgsmål | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat |
|---|------------------|---------------------|-------------|--|
| Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? | | 82 % | 89 % | |

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

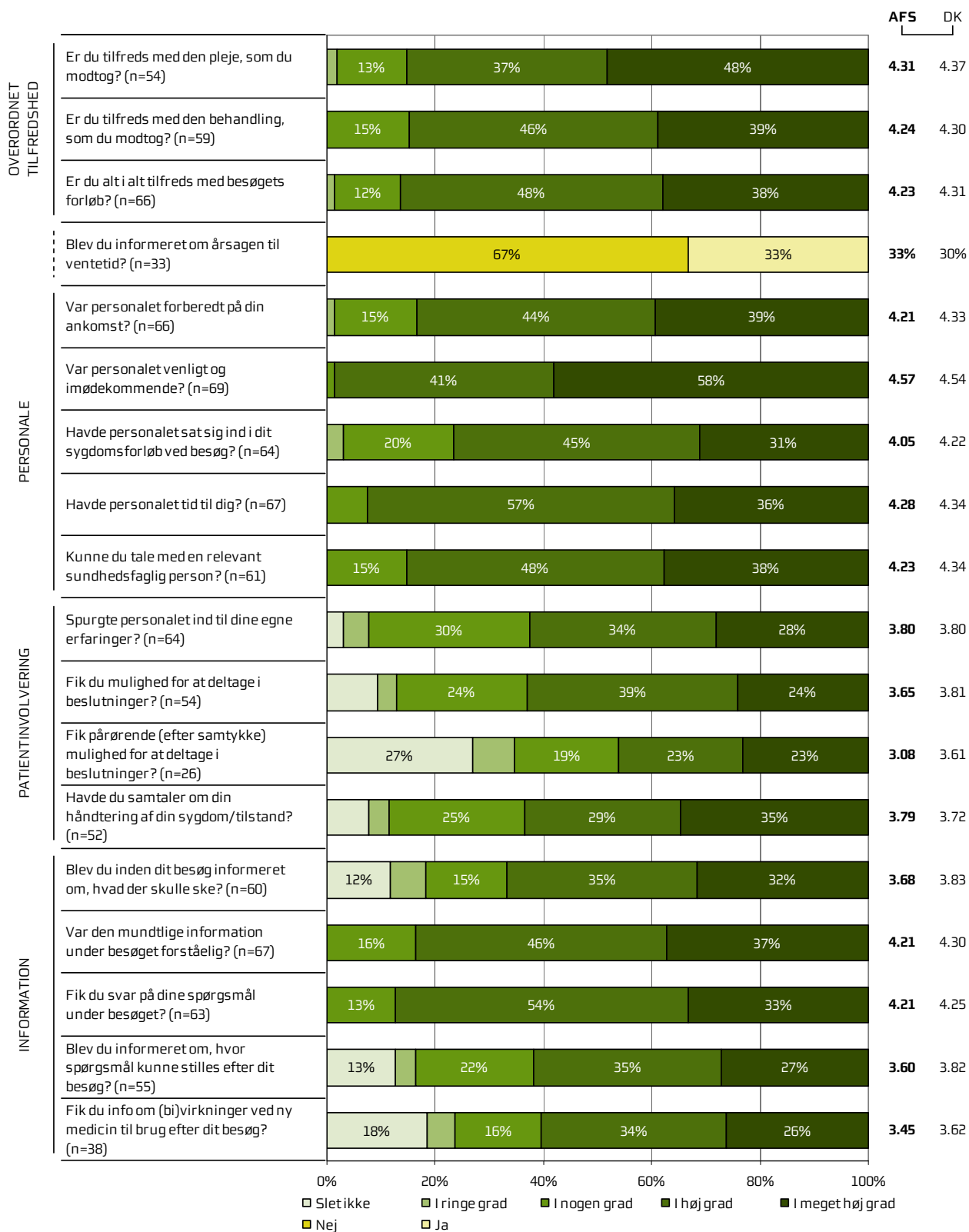
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

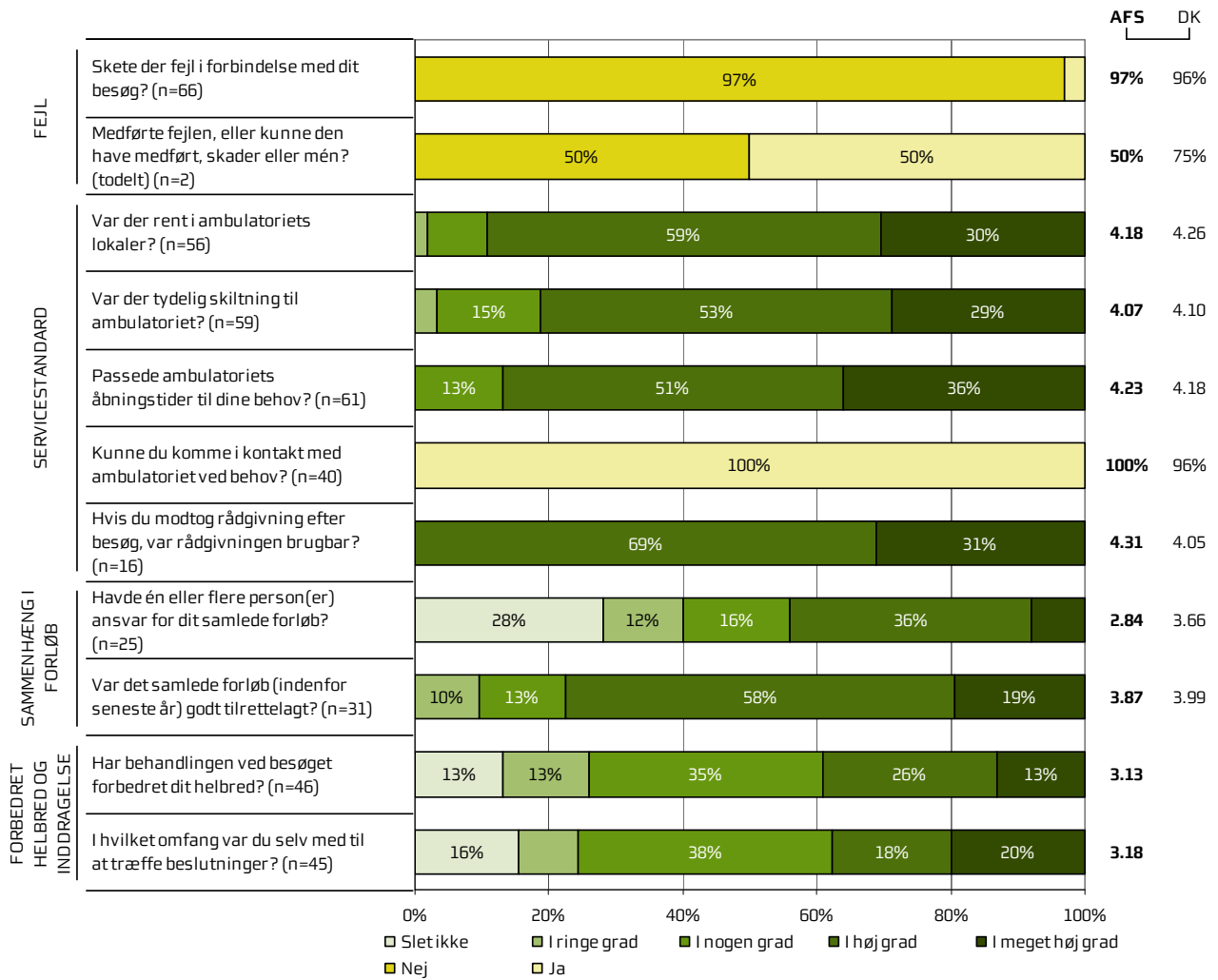
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

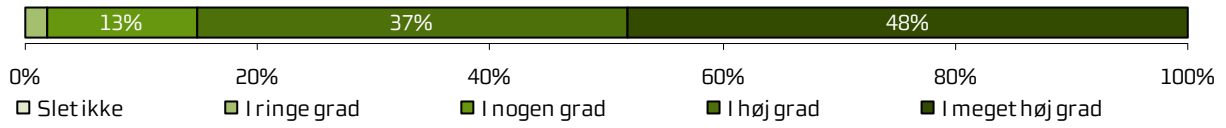
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

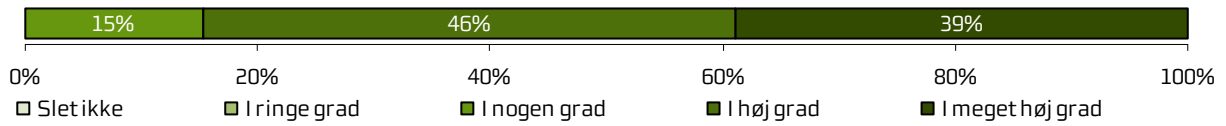
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

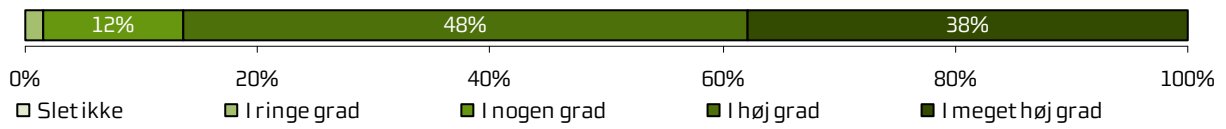
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=54)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=59)



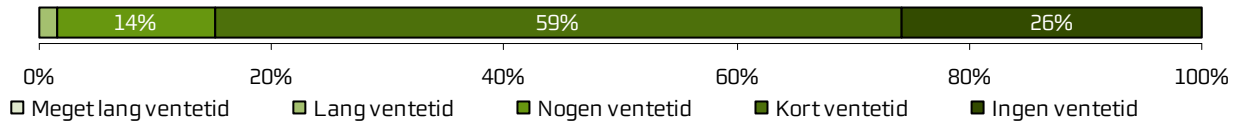
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=66)



| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? | 4,31 | | 4,37 | |
| Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand? | 4,24 | | 4,3 | |
| Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? | 4,23 | | 4,31 | |

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=66)



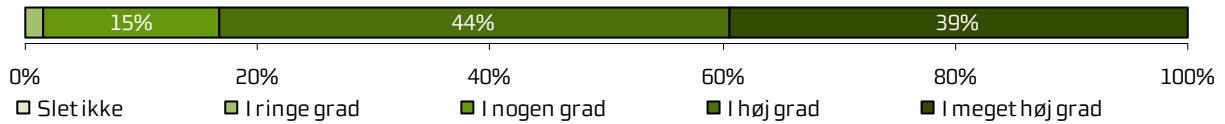
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=33)



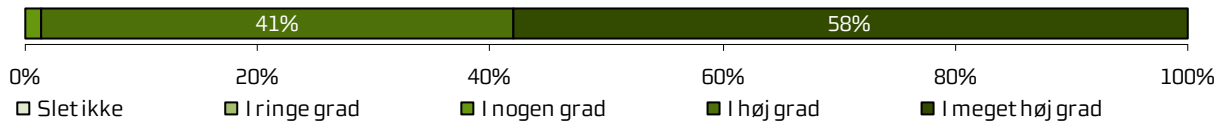
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 4,09 | | 3,93 | |
| Blev du informeret om årsagen til ventetiden? | | 33 % | 30 % | |

Personale

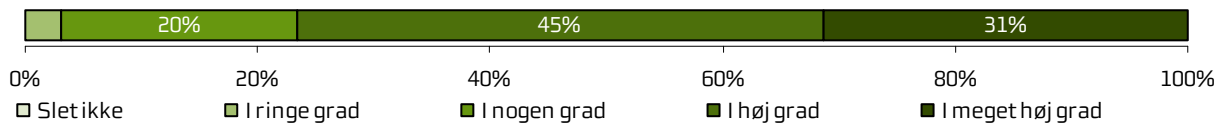
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=66)



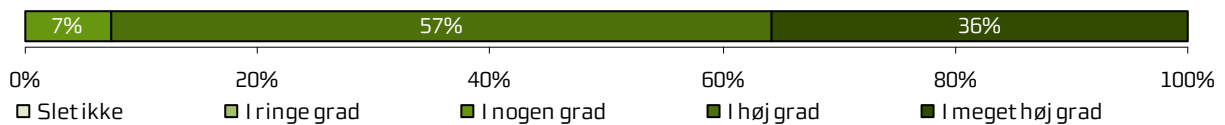
Var personalet venligt og imødekommende? (n=69)



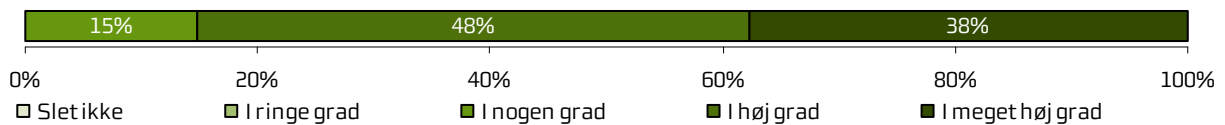
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=64)



Havde personalet tid til dig? (n=67)



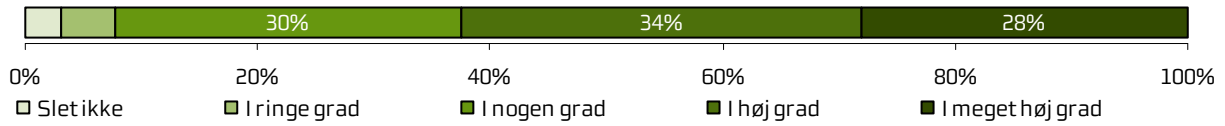
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=61)



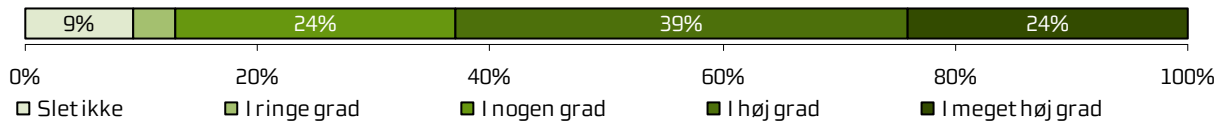
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? | 4,21 | | 4,33 | |
| Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende? | 4,57 | | 4,54 | |
| Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg? | 4,05 | | 4,22 | |
| Havde personalet i ambulatoriet tid til dig? | 4,28 | | 4,34 | |
| Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling? | 4,23 | | 4,34 | |

Patientinvolvering

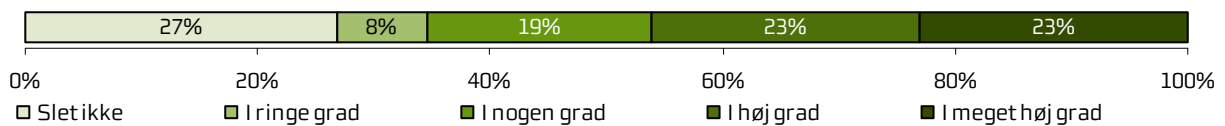
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=64)



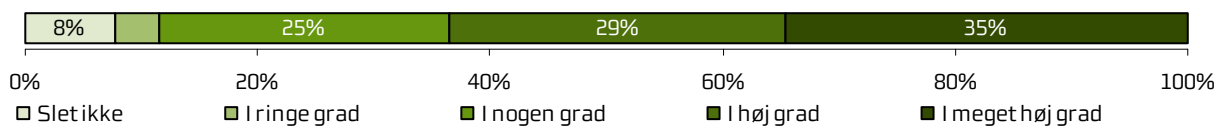
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=54)




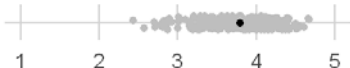


Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=26)



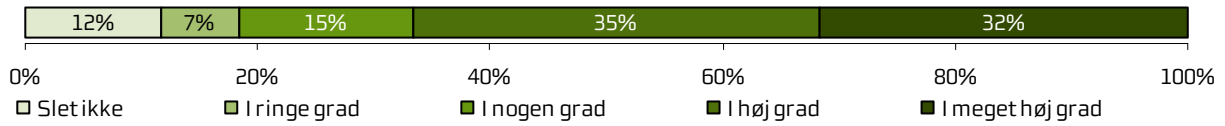
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=52)



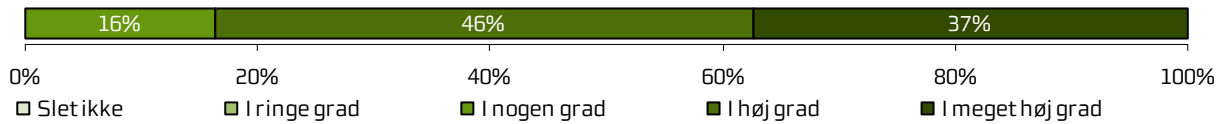
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|---|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand? | 3,8 | | 3,8 |  |
| Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 3,65 | | 3,81 |  |
| Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 3,08 | | 3,61 |  |
| Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand? | 3,79 | | 3,72 |  |

Information

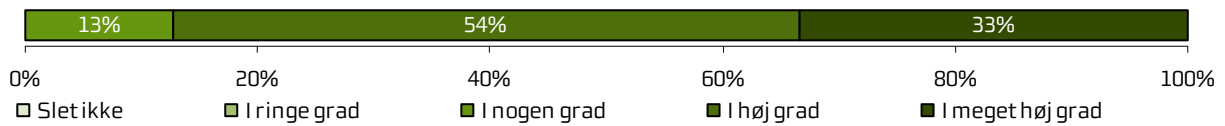
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=60)



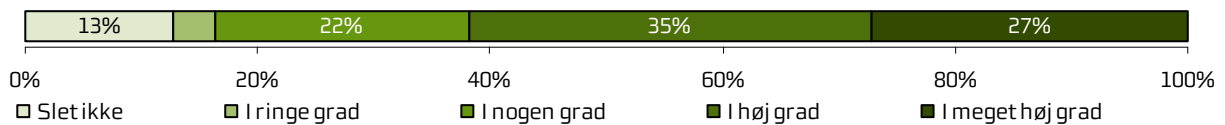
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=67)



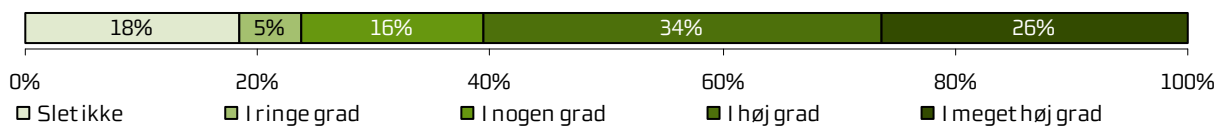
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=63)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=55)



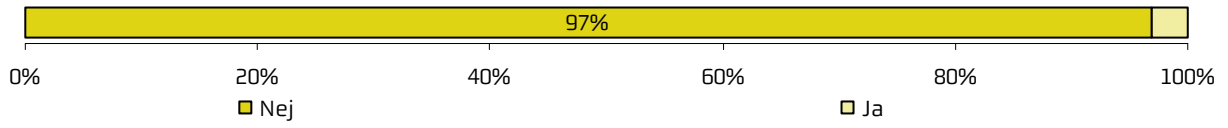
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=38)



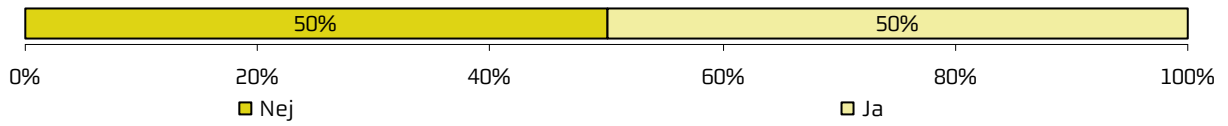
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget? | 3,68 | | 3,83 | |
| Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig? | 4,21 | | 4,3 | |
| Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg? | 4,21 | | 4,25 | |
| Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg? | 3,6 | | 3,82 | |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget? | 3,45 | | 3,62 | |

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=66)



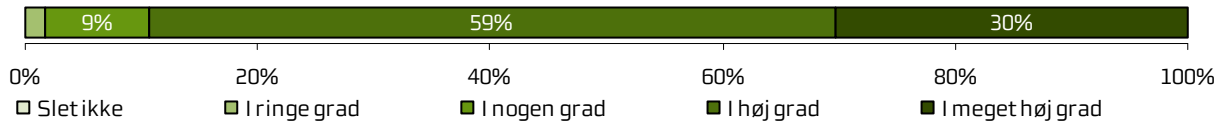
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



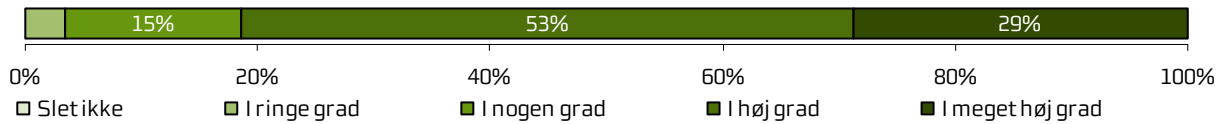
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? | | 97 % | 96 % | |
| Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt) | | 50 % | 75 % | |

Servicestandard

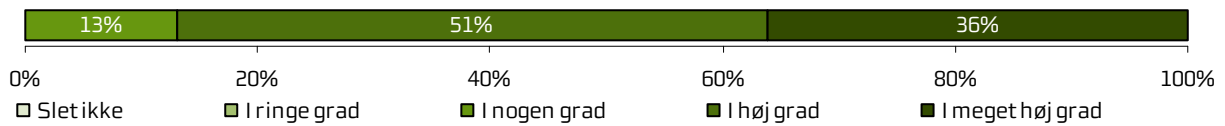
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=56)



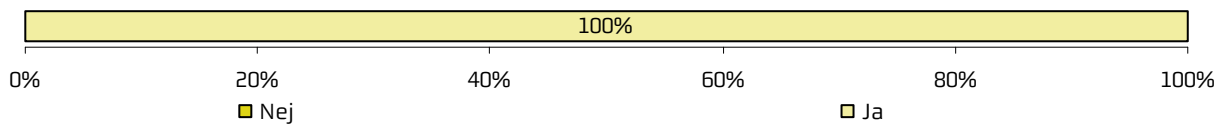
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=59)



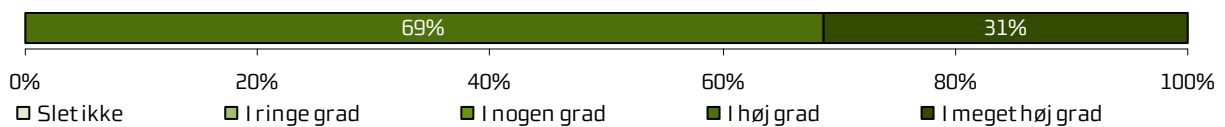
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=61)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=40)



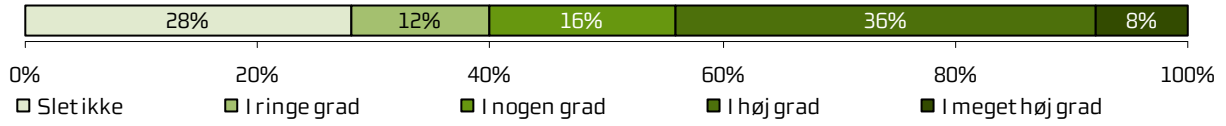
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=16)



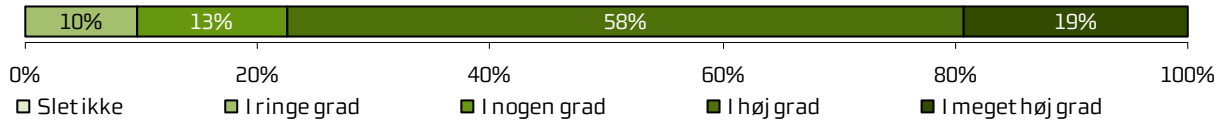
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var der rent i ambulatoriets lokaler? | 4,18 | | 4,26 | |
| Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)? | 4,07 | | 4,1 | |
| Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? | 4,23 | | 4,18 | |
| Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? | | 100 % | 96 % | |
| Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar? | 4,31 | | 4,05 | |

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=25)



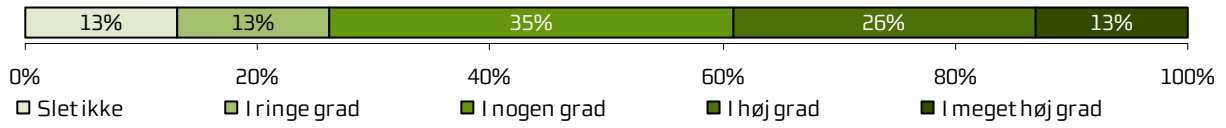
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=31)



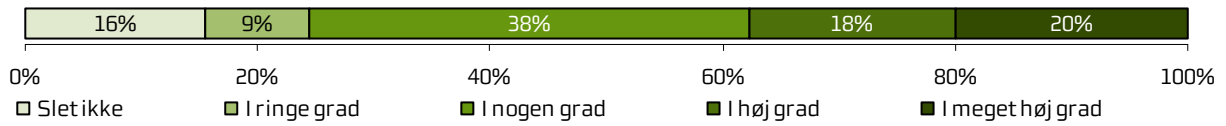
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg? | 2,84 | | 3,66 | |
| Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? | 3,87 | | 3,99 | |

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=46)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=45)



| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand? | 3,13 | | | |
| I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje? | 3,18 | | | |

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

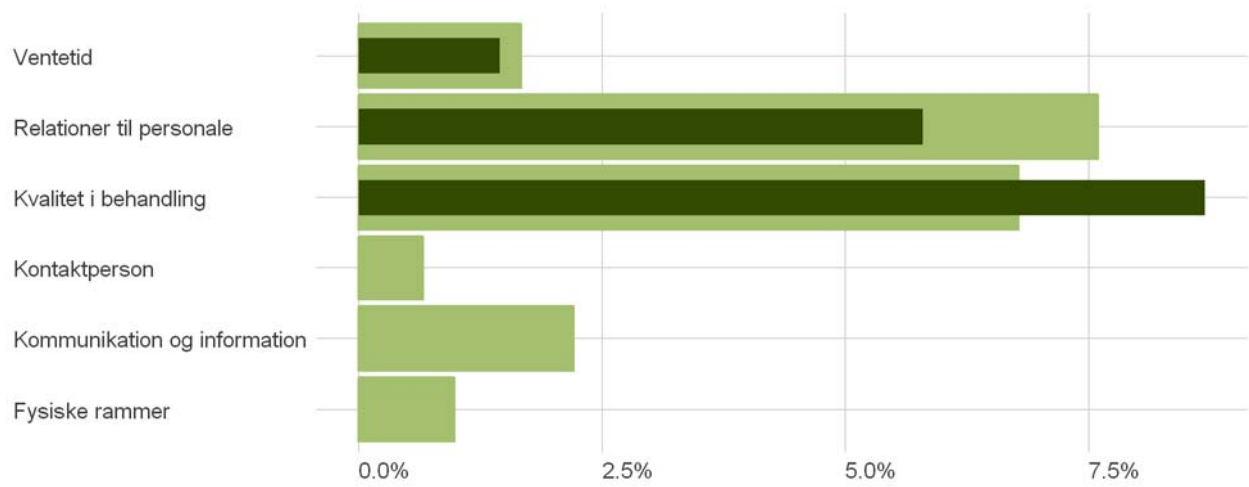
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.








Lungeambulatoriet (LUAM)



Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

| ID | Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM) | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|------|---|--|
| ✎ 4 | Den er meget fin. | I høj grad |
| ✎ 10 | Alt fungerede fint, god kaffe! | I høj grad |
| ✎ 14 | Jeg kom til før min tid. | I meget høj grad |
| ✎ 16 | Forslag om kort ventetid. | I meget høj grad |
| ✎ 18 | Alt var ok. | I meget høj grad |
| ✎ 5 | Personalet virkede venligt og imødekommende, "vi har tid nok til dig". | I nogen grad |
| ✎ 6 | På en afdeling, hvor der ofte er ventetid, vil det være mere betryggende at blive modtaget og registeret af personalet, som allerede her kan informere om ventetiden, frem for den automatiske indcheckning. Har også med automatisk indcheckning oplevet, at skanneren beder mig kontakte personalet, (som ikke er der), eller at skanneren informerer om, at min aftalte tid var tidligere end den, der stod på mit kort. Begge dele skaber unødigt utryghed. | I nogen grad |

Lungeambulatoriet (LUAM)**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

| ID | Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM) | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|--|---|--|
|  21 | Da jeg kom hjem, havde jeg et enkelt spørgsmål. Ringede til en sygeplejerske. Hun kontaktede lægen og ringede tilbage samme dag, FLOT. | I høj grad |
|  15 | Den efter min anmodning tilsendte papirkopi af lægens journalnotat indeholdte en lille misforståelse. På sundhed.dk er det meget FORSINKET og VANSKELIGT at kopiere notatet. | I meget høj grad |
|  17 | Jeg vidste ikke på forhånd, hvordan undersøgelsen skulle foregå, altså hvad jeg skulle igennem. | I meget høj grad |
|  27 | Ny medicin (forsøgsmedicin). Bivirkninger kom længe efter. Periodevis stemmeforandring til hvisketale. | I meget høj grad |
|  6 | Da mine otte besøg har været hos otte forskellige læger, har de også været meget forskellige. Nogle gange har jeg manglet information, andre gange er jeg blevet velinformeret. | I nogen grad |

Lungeambulatoriet (LUAM)**Beskriv den eller de fejl du oplevede**


| ID | Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM) | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|--|--|---|
|  3 | Fik medicin [] som jeg fik betændelse af. | Ja |
|  17 | Maskinen virkede ikke ordentligt og registrerede ikke mit første forsøg, og det skulle derfor gøres om. Eftersom mine lunger er gode, var andet forsøg ikke for hårdt, men det er synd, hvis det sker for patienter, der har dårlige lunger! | Ja |

Lungeambulatoriet (LUAM)

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt









| ID | Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM) | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|--|---|
| 4 | Jeg bliver behandlet godt, og det gør min kone også. | I høj grad |
| 20 | LUAM er for mig et trygt og godt sted at komme. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 22 | Jeg har oplevet lange ventetider før, men må sige, at sidst jeg var der, var der ikke meget ventetid. Dejligt :-). [Ventetid] | I høj grad |
| 23 | Den lægelige vurdering bygger på "KASSE"-systemet, dvs. findes der ikke nogen medicinsk forklaring på din lidelse, er du pr. definition rask. Den læge NN, der foretog første samtale var meget grøn og holdt sig 100 procent til sit spørgeskema, kunne ikke modtage patientens informationer, hvis de ikke passede i skemaet. Mit møde med fysioterapeuten løste mit problem på tre minutter. Desværre lå denne samtale senest i forløbet. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 9 | Ved hvert kontrolbesøg [] møder jeg en ny læge, som ikke altid har sat sig tilstrækkeligt ind i mit sygdomsforløb. Man føler ingen kontinuitet og ansvar. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 15 | Samtalen med egen læge var positiv, engageret og konstruktiv. | I meget høj grad |
| 17 | Ros: glad og overskudsfyldt personale, hvilket gør besøget behageligt. [Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| 1 | Have mere tid til at tale med patient. | Uoplyst |
| 2 | God behandling. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| 5 | Mit forløb: Læge NN [havde et] valg mellem piller/hjem eller indlæggelse på Lungemedicinsk afdeling. [Det] endte med akut indlæggelse på Lungemedicinsk afdeling, hvor de fik LIV i mig igen. Fejl: Blærekateder måtte til. Ingen kompetent person til opsætning af peniskateder. []. Blodprøve til udskrivning til sengeafdeling havde "glemt" at sende videre. Behandlingen på sengeafdeling meget omsorgsfuld. Efter hjemsendelse måtte jeg bruge megen tid på "hvad så!" NB: Min teori er, at jeg blev PÅFØRT[] ved indlæggelsen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 8 | Det er fint. | Uoplyst |
| 11 | Ingen kritik. Alt ok. :-) | Uoplyst |
| 12 | Har ikke meget at klage over. Alt var perfekt, hvad jeg har oplevet. Dejlige og gode oplevelser i et grimt forløb, som kun jeg selv var skyld i. Så mange tak. | Uoplyst |
| 13 | Jeg er meget tilfreds med besøget hos jer, og personalet er meget søde og flinke. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| 16 | Scanning. Vil meget gerne blive bedre til efter undersøgelse. | Uoplyst |
| 19 | Det var et kort besøg (røntgen []). Jeg var ventet, kom hurtigt ind, blev orienteret af en kompetent og venlig sygeplejerske. Efter røntgen blev jeg vist videre til en blodprøve. Hurtigt og veltil- | Uoplyst |

rettelagt. En fornøjelse.
[Kvalitet i behandling]

-  25 Fair behandling hele vejen igennem, men en særlig tak til den [gruppe], der lokaliserede [problemet]. Uoplyst
[Kvalitet i behandling]

Lungeambulatoriet (LUAM)

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

| ID | Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM) | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|--|---|---|
|  7 | Generelt svært at besvare, fordi jeg er i et kontrolforløb pga. positiv [] blodprøve. Det ambulante besøg [i sommeren] var pga. lungebetændelse, og at jeg skulle hente prøvemateriale, jeg skulle instrueres i og lave og sende. | I høj grad |
|  18 | For mit vedkommende drejede det sig om ny medicin for sygdommen KOL. | I høj grad |
|  22 | [Min lidelse] kan man tilsyneladende ikke gøre meget ved []. Har svært ved at få en ordentlig nattesøvn. Øv :-). | I høj grad |
|  24 | Har endnu ikke fået behandling. | I høj grad |
|  26 | Dygtige folk, venlige og kompetente, og servicen er i top. Jeg har befundet mig godt. | I meget høj grad |
|  6 | Jeg er lige påbegyndt behandling. | Uoplyst |
|  8 | Det har jeg ikke :-). | Uoplyst |
|  25 | Det var et spørgsmål om sagkyndighed. Besøget (besøgene) var tredelt. Det største problem blev først opdaget ved tredje besøg. Derefter en [flere ugers] indlæggelse på anden afdeling, hvor jeg på bedste vis blev udredt/genoprettet! Undskyld min besvarelsesform, men spørgeskemaer er ikke min livret. | Uoplyst |

