

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive
Medicinsk afdeling
Hospitalsenhed Midt**

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 projektsekretariatet. 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	230
Besvarelser fra patienter:	124
Afsnittets svarprocent:	54%

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. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, 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

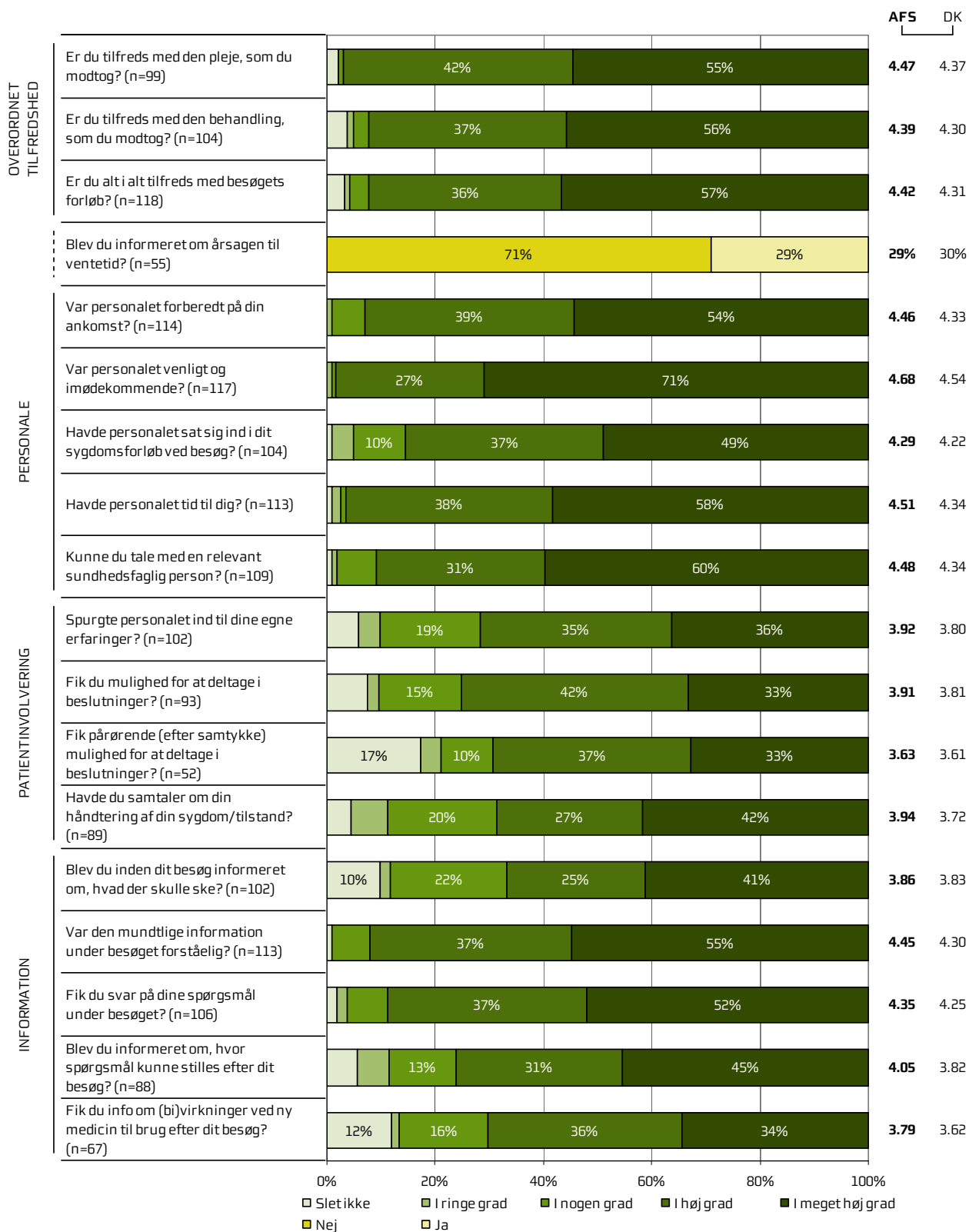
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

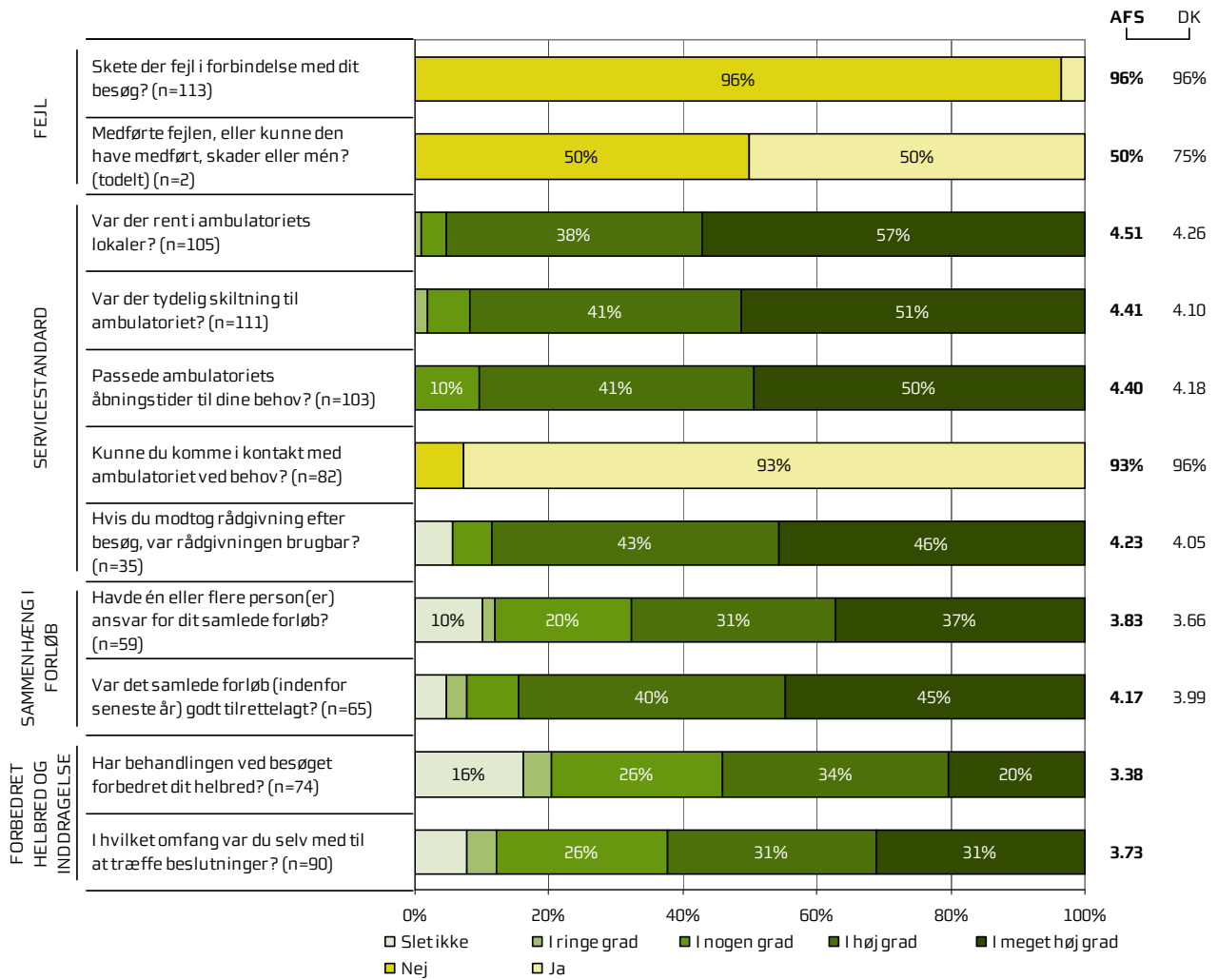
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk 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.

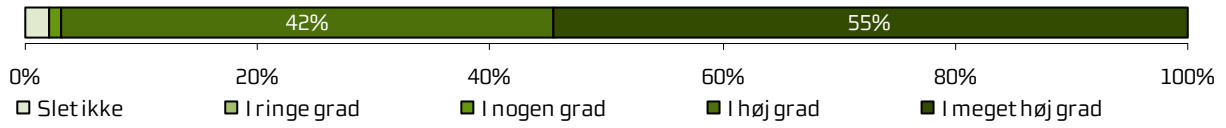
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

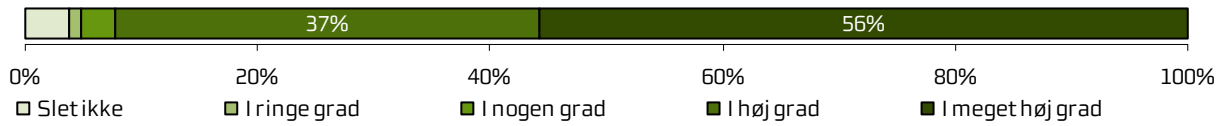
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

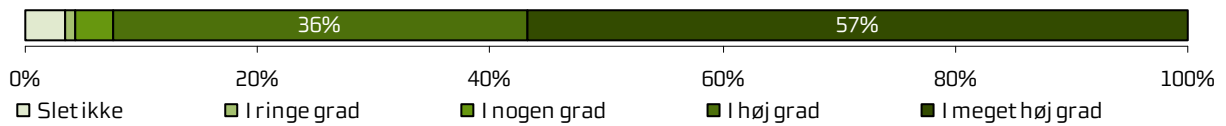
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=99)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=104)



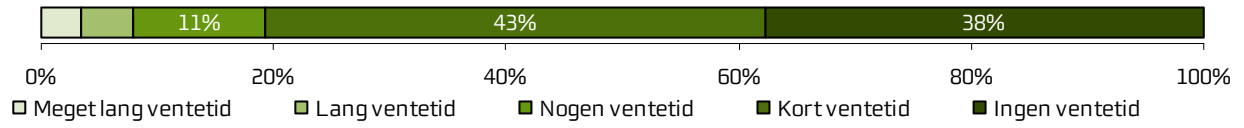
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=118)



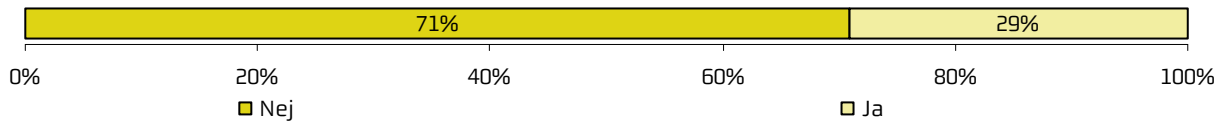
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,47		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,39		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,42		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=114)



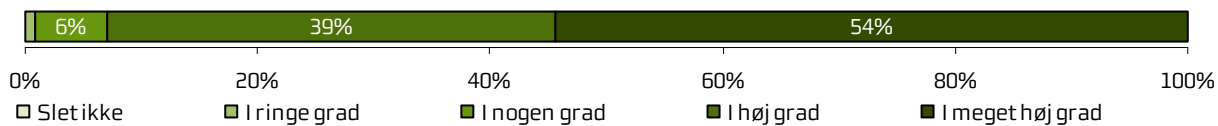
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=55)



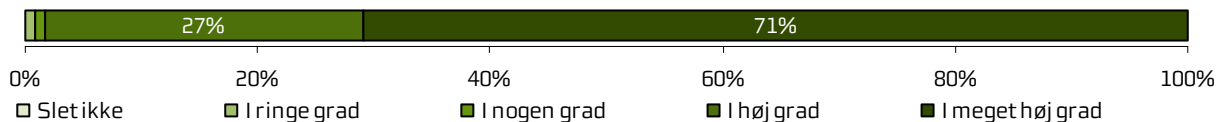
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,07		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		29 %	30 %	

Personale

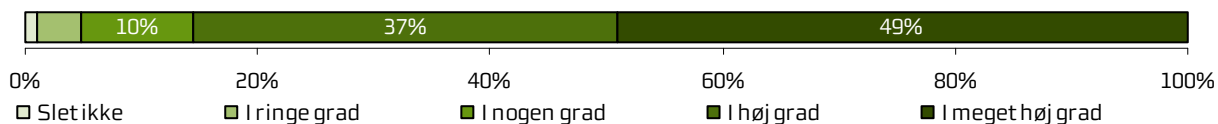
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=114)



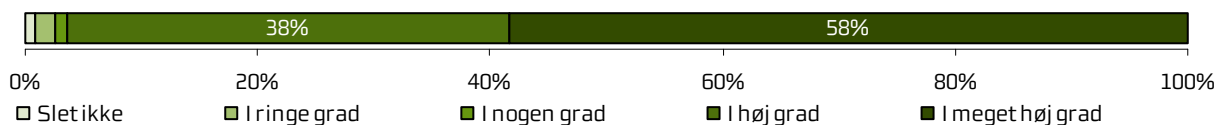
Var personalet venligt og imødekommende? (n=117)



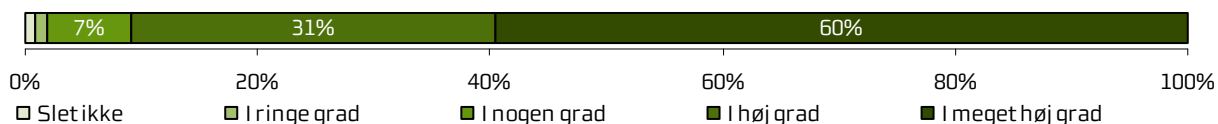
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=104)



Havde personalet tid til dig? (n=113)



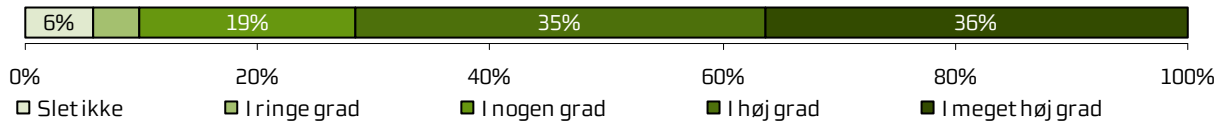
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=109)



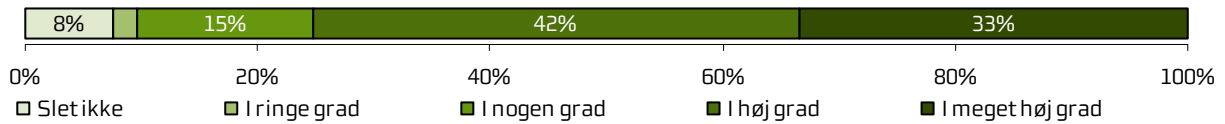
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,46		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,68		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,29		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,51		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,48		4,34	

Patientinvolvering

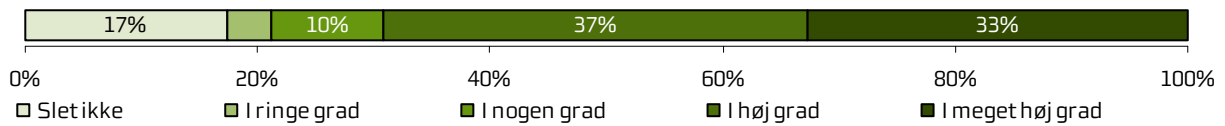
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=102)



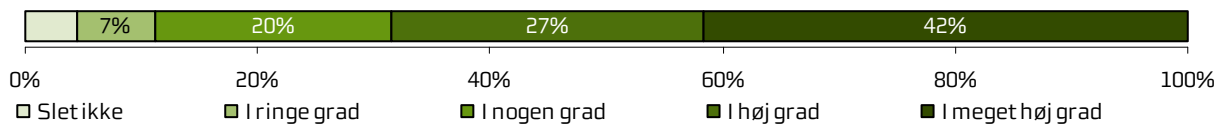
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=93)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=52)



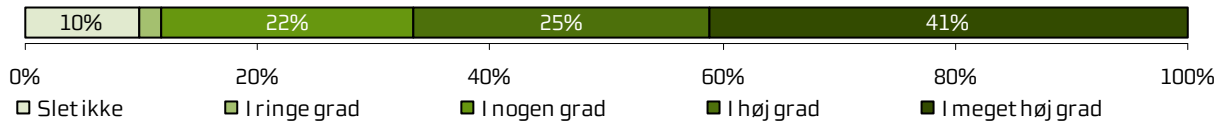
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=89)



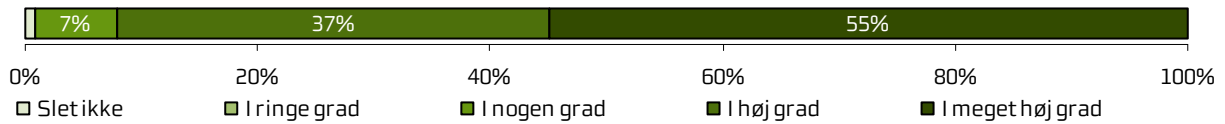
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,92		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,91		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,63		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,94		3,72	

Information

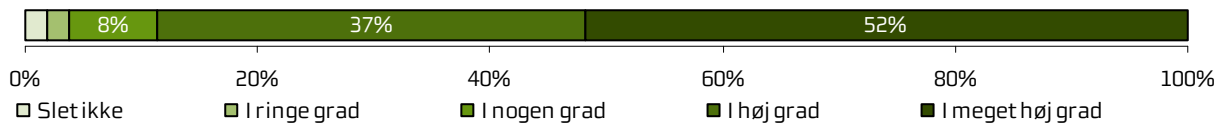
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=102)



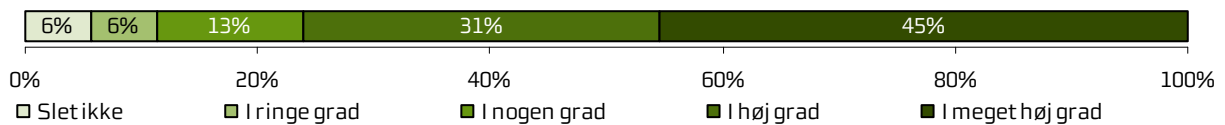
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=113)



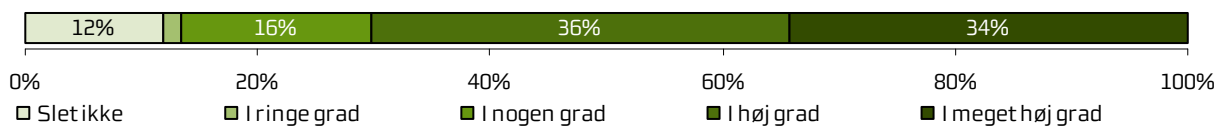
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=106)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=88)



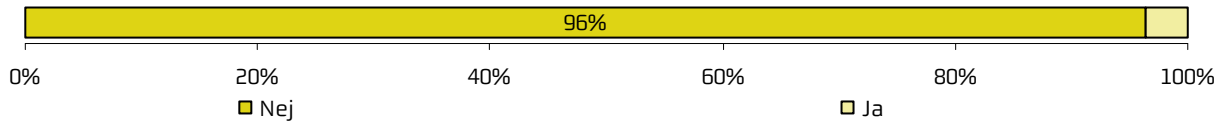
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=67)



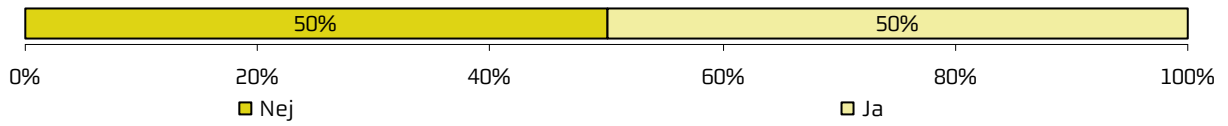
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,86		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,45		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,35		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,05		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,79		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=113)



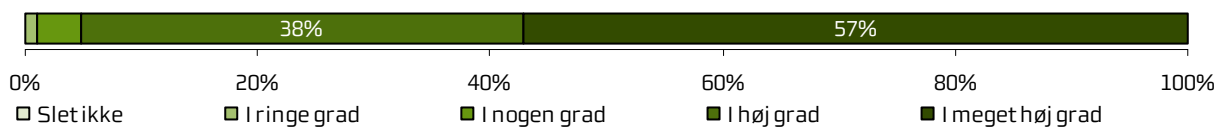
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



	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?		96 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	75 %	

Servicestandard

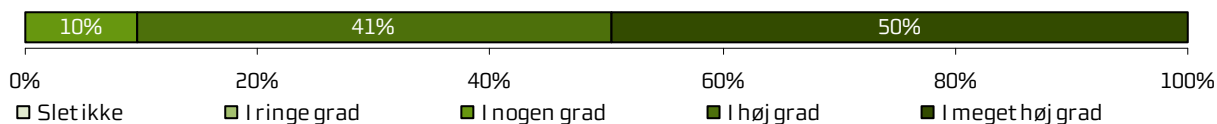
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=105)



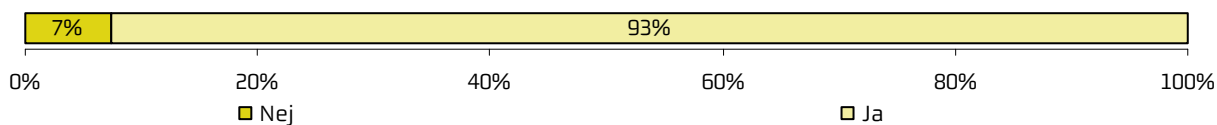
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=111)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=103)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=82)



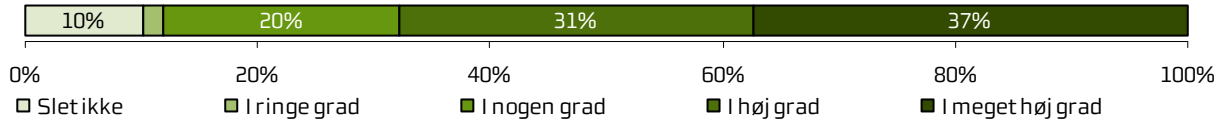
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=35)



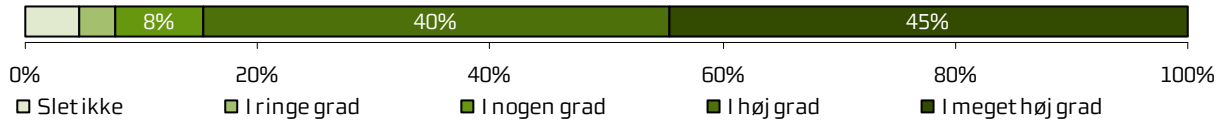
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,51		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,41		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,4		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		93 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,23		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=59)



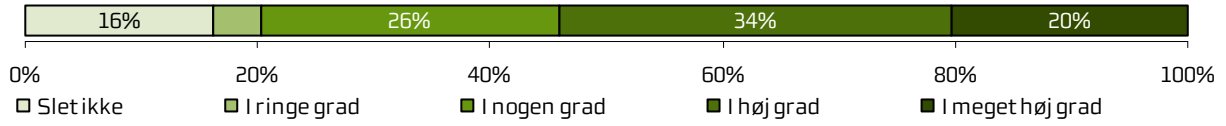
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=65)



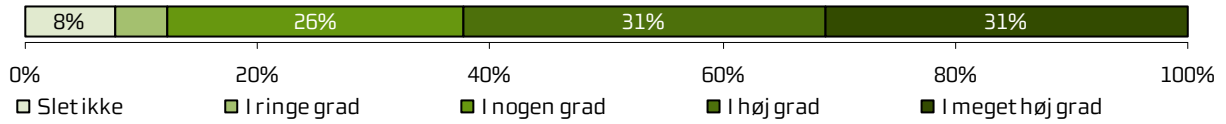
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,83		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,17		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=74)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=90)



	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?	3,38			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,73			

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.

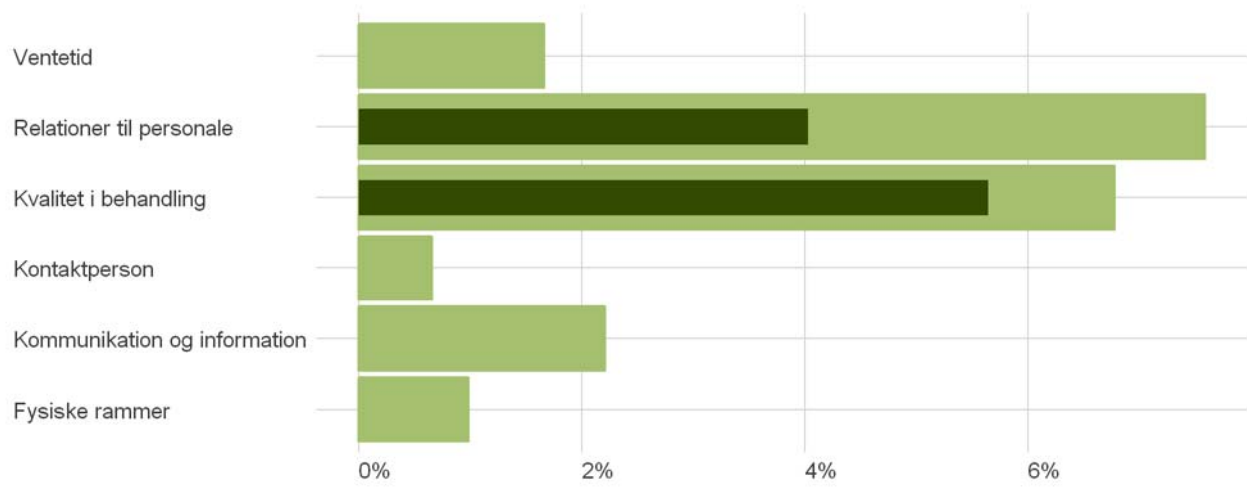
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



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






ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Der var lidt ventetid, men det gjorde ikke noget.	I høj grad
 21	Ventetiden var i røntgen. Der var ingen ventetid i Lungemedicinsk Ambulatorium.	I høj grad
 24	Ventetiden var i røntgen, men ikke i medicinsk ambulatorium.	I høj grad
 3	Oplevede ikke ventetid af betydning.	I meget høj grad
 17	Mit problem var ikke akut.	I meget høj grad
 25	Ventetiden var meget kort.	I meget høj grad
 34	Perfekt.	I meget høj grad
 36	Alt virkede professionelt.	I meget høj grad
 37	Det er et rart sted. Roligt. Jeg elsker, at de har en smule dialekt :-)	I meget høj grad
 19	Ventetiden var ca. [en halv time].	I nogen grad
 28	Vores egen læge henviste til NN, [men] dette havde man ændret. Gud ske tak og lov mødte vi NN, som ændrede det [tilbage].	I ringe grad
 23	Har haft besøg hjemme af sygeplejerske.	Ikke relevant for mig
 29	Ingen ventetid udover to timers ventetid på telefonopkald.	Ikke relevant for mig
 11	Jeg var ikke på besøg på Medicinsk Afdeling [i sommeren 2014]. Besøget foregik i mit hjem, hvor sygeplejersken kom. Et meget godt og velinformerende besøg.	Uoplyst
 9	Jeg synes, jeg blev rigtig godt modtaget.	Ved ikke

Lungemedicinsk Ambulatorium Skive

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
18	Det ville have været nyttigt at vide, at man ved første besøg ikke skulle tale med en læge, men blot undersøges. Jeg havde forberedt mange spørgsmål, som jeg ikke fik svar på hos sygeplejersken.	I høj grad
38	Jeg gik til lægen pga. [allergi] og blev testet for astma. Jeg har ikke astma. Hver gang jeg spurgte til allergien, blev der svaret, at det vidste de ikke noget om. Hjælp til min allergi har jeg ikke fået, men jeg har fået at vide, at jeg ikke har astma, hvilket jeg hele tiden har sagt. Udover det var personalet meget venlige.	I høj grad
5	Min kontakt til ambulatoriet var en gentagelses-vaccination, og jeg er blevet grundigt informeret, inden vaccinationerne startede. Så det var ikke relevant denne gang.	I meget høj grad
7	Utrolig god behandling. Nul fejl.	I meget høj grad
22	Ingen medicinsk behandling.	I meget høj grad
33	Grundig undersøgelse, men vi har ikke fundet årsagen til mine symptomer endnu. Derfor kan jeg ikke svare ja til, at jeg fik svar på mine spørgsmål. Jeg har periodiske problemer med åndedræt/hoste/rømmen/stemmebånd, og jeg har selv svært ved at mærke, hvor det "sidder". Jeg har i meget høj grad oplevet at blive taget alvorligt, og jeg er blevet undersøgt grundigt. Håber, vi finder ud af årsagen .	I meget høj grad
36	Alt ok.	I meget høj grad
29	Stadig en telefonkonsultation.	Ikke relevant for mig

Lungemedicinsk Ambulatorium Skive**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Jeg havde ved besøg nummer et fået konstateret lungekræft. Ved samtale nummer to med en kvindelig læge i anden by, starter hun med at sige, at kun kan se i journalen, at jeg har brystkræft, hvilket jo ikke passede.	Ja
 10	Lille uheld med venflon: en smule blod på gulvet.	Ja
 32	De var ved at give mig det forkerte medicin, som jeg kunne blive rigtig syg af, hvis ikke jeg selv havde set det!	Ja
 36	Nej.	Nej
 30	Jeg oplevede, at få et at vide en gang, og næste gang jeg kom, fik jeg noget andet at vide. Det var lidt forvirrende.	Uoplyst

Lungemedicinsk Ambulatorium Skive

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
15	Alt bliver fulgt op. F.eks. ved opringning fra læge NN på et aftalt tidspunkt.	I høj grad
35	Dette referer til det samlede indtryk: Det jeg i særlig grad husker fra min kontakt med Ambulatoriet er den korte og meget nøgterne facon, jeg fik at vide, at jeg har en kræftknode i [] lungen. []. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
39	Det har taget lang tid at få journalen fra [efteråret sidste år] til [efteråret i år]. []. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Meget behagelig læge. Ikke afsluttet endnu. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Jeg vil meget gerne sige følgende om ambulatoriet og dets personale: Jeg har ikke andre steder mødt bedre, mere venligt personale lige fra sekretærer til læge NN. Samtidig er det en meget kvalificeret læge, der altid er klar til at hjælpe, hvad enten det er pr. telefon eller i ambulatoriet. Jeg kunne ikke ønske et bedre behandlingssted, og det vil jeg gerne, at I noterer jer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
38	Som sagt har jeg ikke fået hjælp mod [allergi], som var det, jeg søgte om hjælp til. Men da de tjekkede mig for astma og lignende var de meget gode til at forklare, og de var både søde og rare. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
21	Sygeplejersken var meget dygtig og engageret, og vi følte, at vi var i gode hænder. Vi har dårlige erfaringer fra et andet sygehus. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
4	Helt på toppen, rigtig god!	Uoplyst
5	Det er et meget dejligt sted at komme. Der er en god stemning og venligt, imødekommende og kompetent personale. Fin struktur i tværfagligt samarbejde fornemmer jeg. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
12	Det var en fantastisk oplevelse. Alle enheder, blodprøver, tests forløb stille og roligt efter hinanden. Så perfekt patientforløb! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
16	Ved en fejl kom jeg 30 til 45 minutter for tidligt. Damen i skranken sørgede for, at jeg brugte den overskydende tid til at få taget blodprøver, som jeg skulle have haft gjort. Hvis jeg ventede til efter undersøgelsen/samtalen, var blodstedet lukket. Hun gjorde en særlig god indsats og gik med mig ned for at få mig først i køen (guldmedalje til hende). UG og topkarakter til vedkommende. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
20	Jeg har ikke noget at klage over.	Uoplyst
31	Jeg synes, at alle er meget imødekommende. Det er rart med et sted at henvende sig til, da de jo ved en del mere end egen læge.	Uoplyst

Lungemedicinsk Ambulatorium Skive

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Det er et længerevarende forløb, og sidste undersøgelse var bare opfølgning og information om kommende medicin.	I høj grad
15	For mit vedkommende er besøgene mest af "kontrolart". Men er der "noget", bliver tingene fluks fulgt op. Flot!! En yderst tilfreds patient.	I høj grad
39	Min heldbredstilstand er væsentligt forringet siden september. Har været indlagt på andet sygehus.	I høj grad
27	Jeg kan kun gentage, at det er et fantastisk team på Lungemedicinsk Ambulatorium på Skive Sundhedshus. Jeg tør ikke tænke på, hvordan min situation ville have været, hvis ikke jeg havde haft mulighed for at bruge ambulatoriet og deres kompetence. Det er jeg meget taknemmelig for.	I meget høj grad
37	Det er et årelangt vaccinationsforløb. Effekten kommer ikke med det samme.	I meget høj grad
38	Samme som før, jeg har ikke fået hjælp til min allergi. Kun fået konstanteret, at jeg ikke har astma, hvilket jeg vidste i forvejen.	I nogen grad
13	NN har fået en ballonudvidelse [i sommeren] på et andet hospital. NN har også diabetes, ofte lungebetændelse pga. KOL.	Uoplyst
14	Snakker med Læge NN [med nogle måneders mellemrum] på telefonen, og det er kanon godt for mig []. Før var jeg indlagt [flere gange om året], nu har jeg siden [først på året 2011] kun været indlagt en gang []. [].	Uoplyst
16	Min sygdom har været meget værre. For øjeblikket har jeg meget få symptomer, som ikke behøver at blive gjort noget ved.	Uoplyst
26	Det var over telefonen, hvor alt var godt. Han er altid venlig og lytter til en.	Uoplyst

