

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive
Lungemedicinsk Ambulatorium Viborg
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

<http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	222
Besvarelser fra patienter:	144
afsnittets svarprocent:	65%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Lungemedicinsk Ambulatorium Skive

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

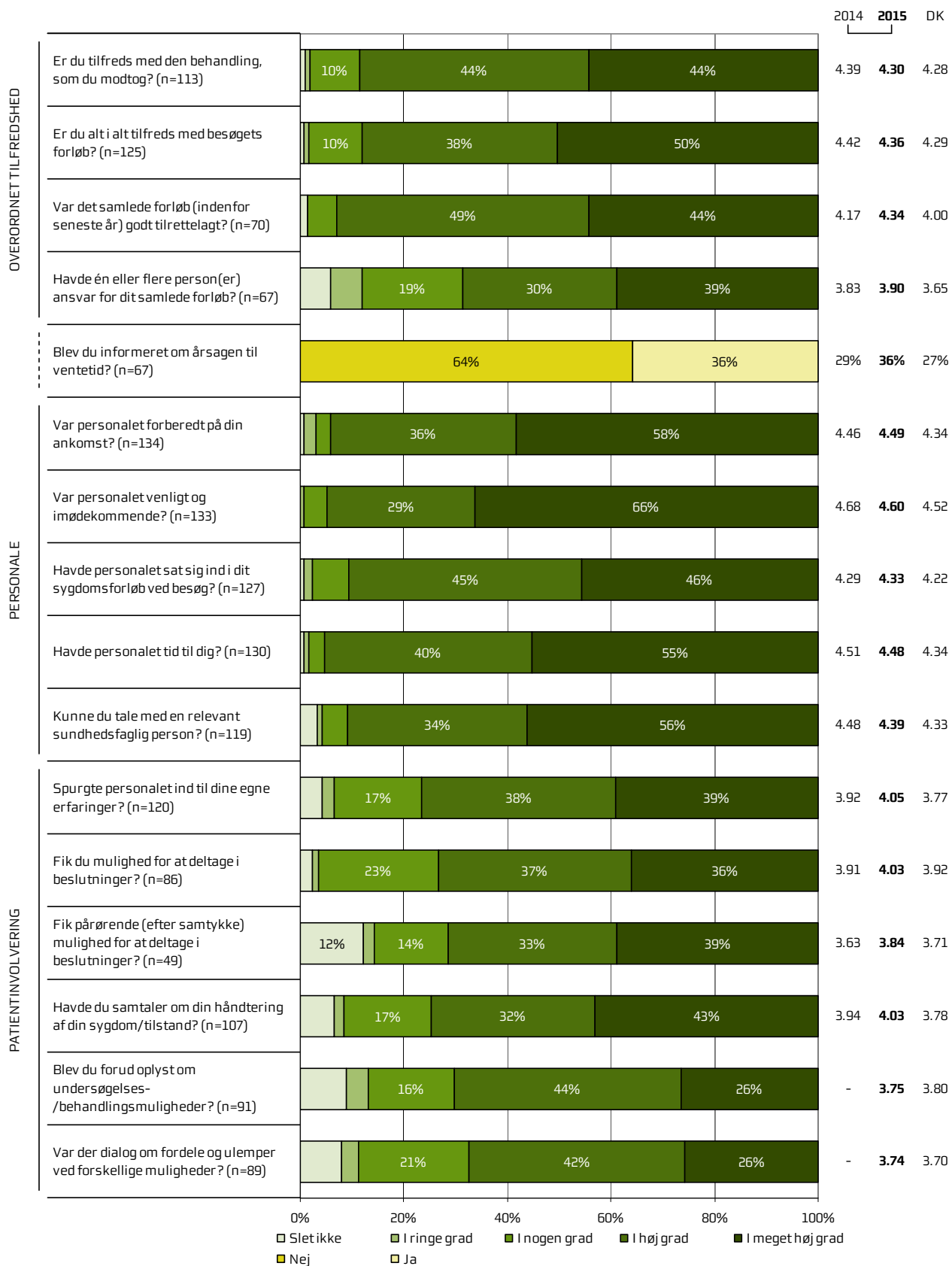
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

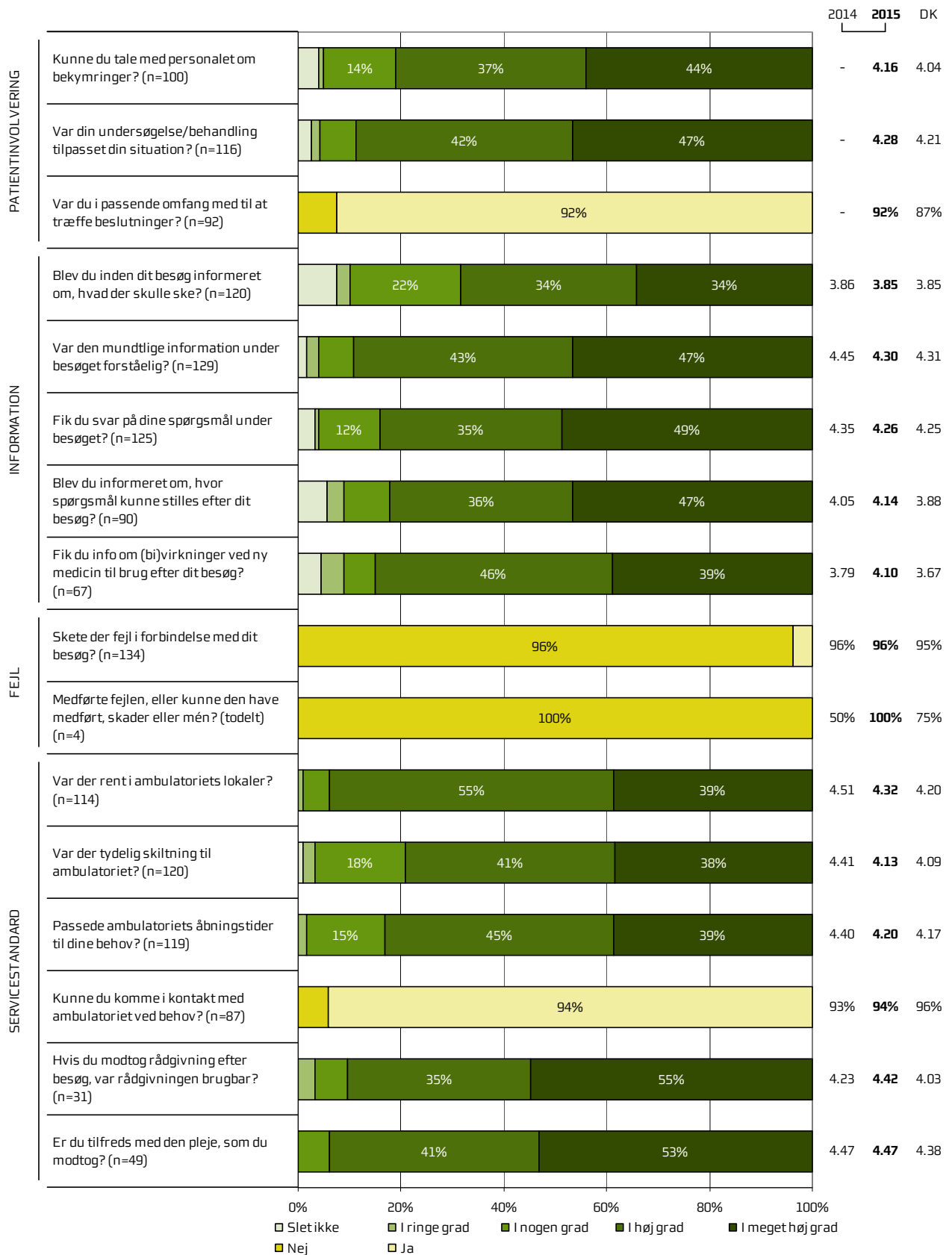
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

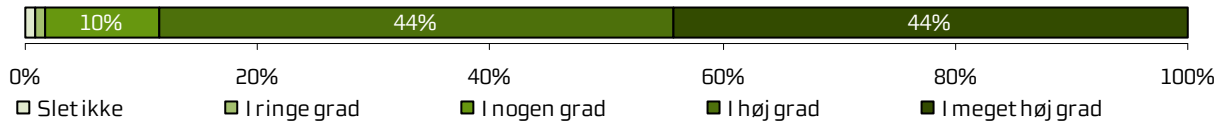
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

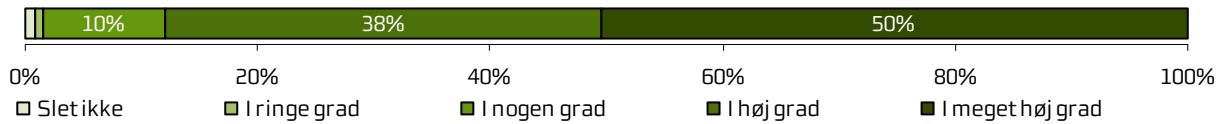
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

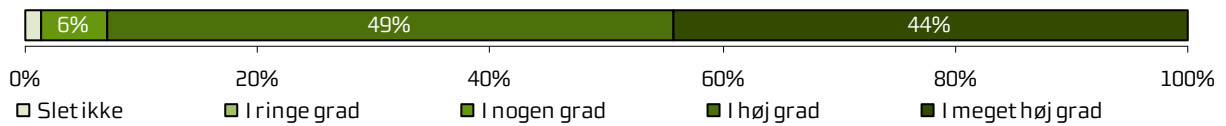
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=113)



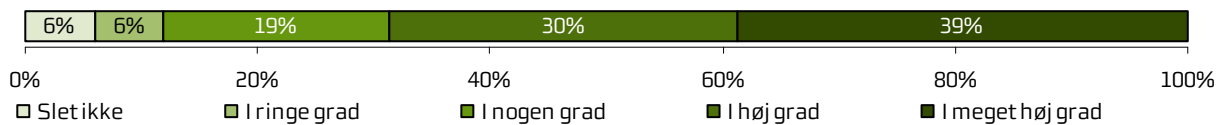
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=125)




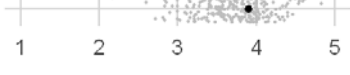


Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=70)



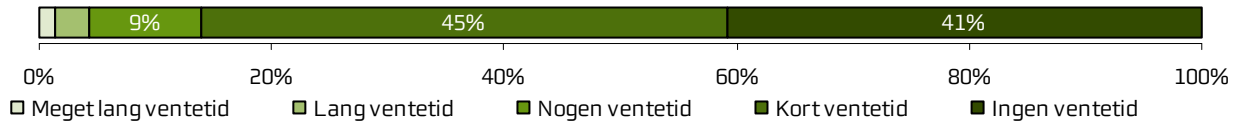
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=67)



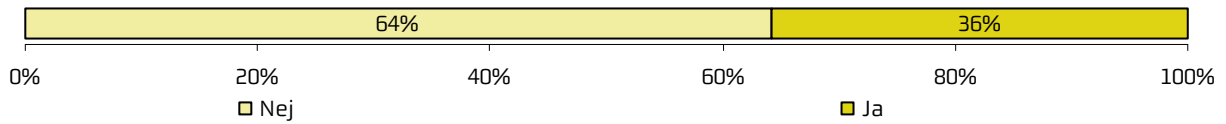
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,3		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,36		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,34		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,9		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=137)



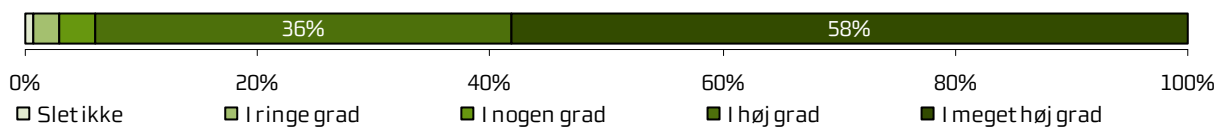
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=67)



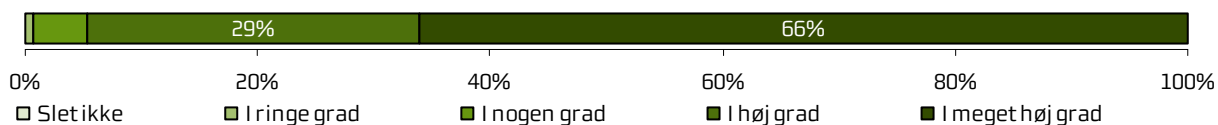
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,21		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		36 %	27 %	

Personale

Var personalet forberedt på din ankomst? (n=134)



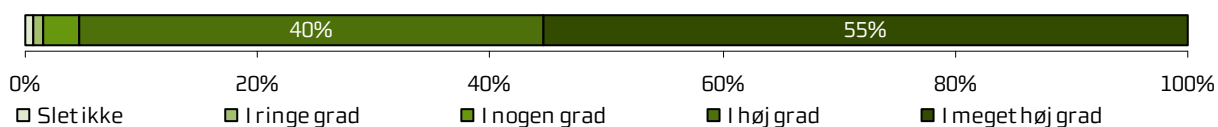
Var personalet venligt og imødekommende? (n=133)



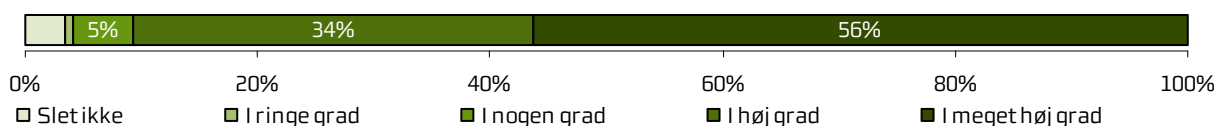
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=127)



Havde personalet tid til dig? (n=130)



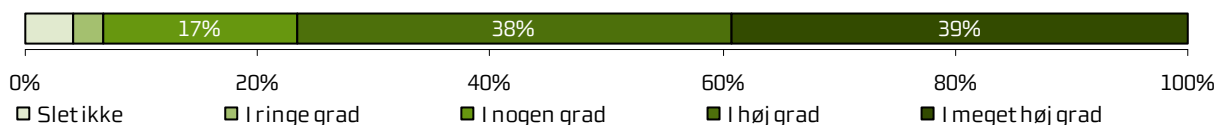
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=119)



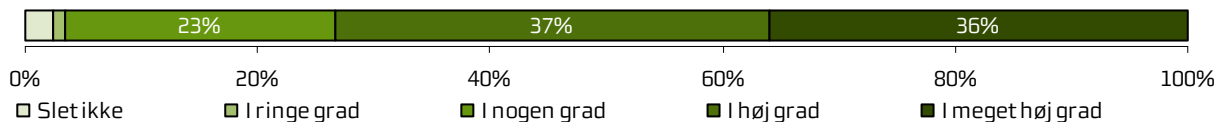
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,49		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,6		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,33		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,48		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,39		4,33	

Patientinvolvering

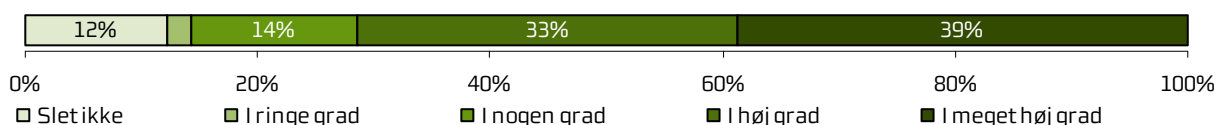
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=120)



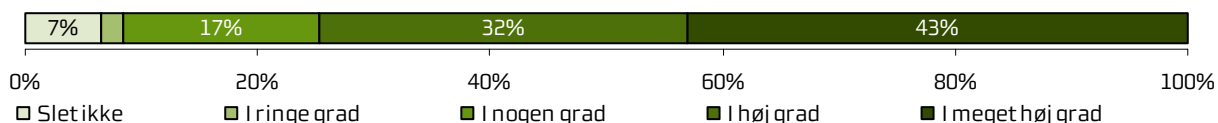
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=86)



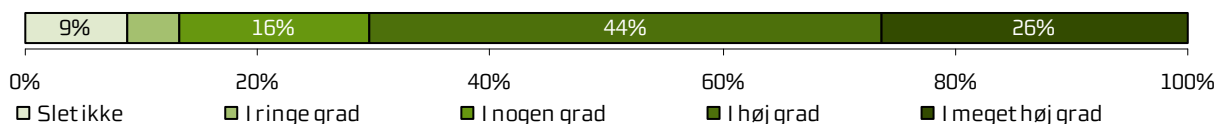
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=49)



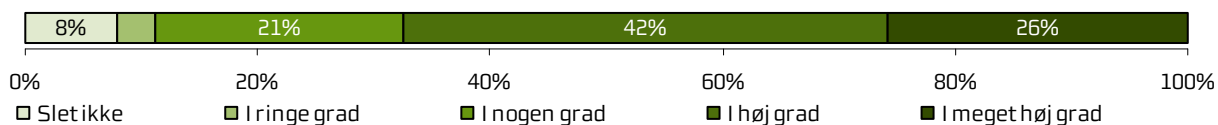
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=107)



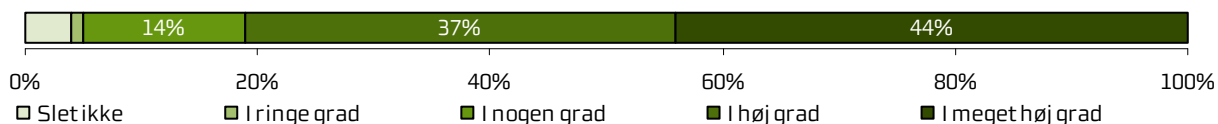
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=91)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=89)



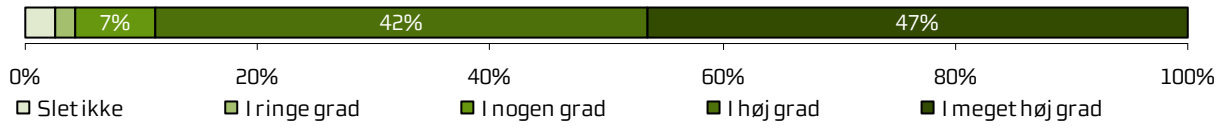
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=100)



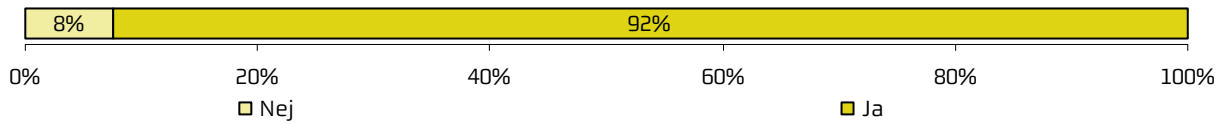
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,05		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,03		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,84		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,03		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,75		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,74		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,16		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=116)



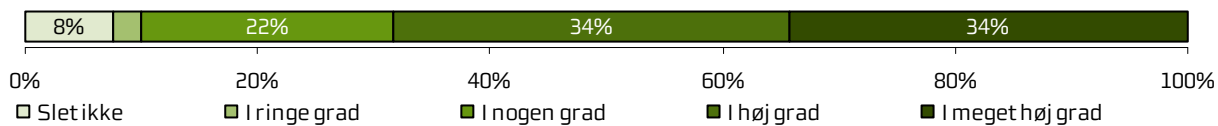
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=92)



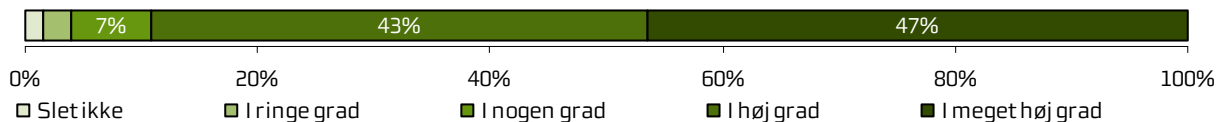
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,28		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		92 %	87 %	

Information

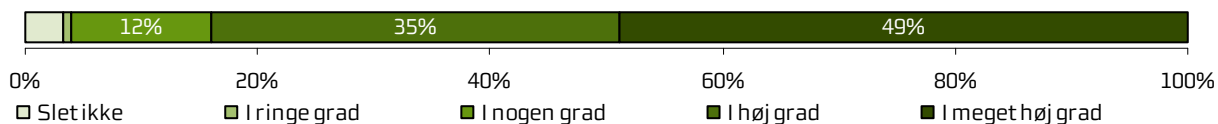
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=120)



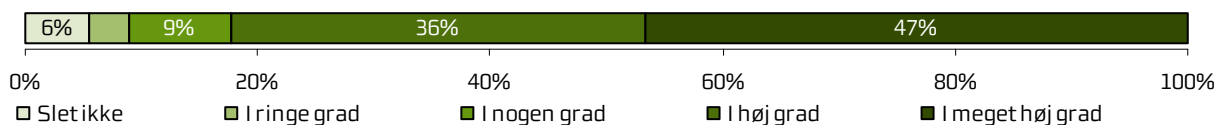
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=129)



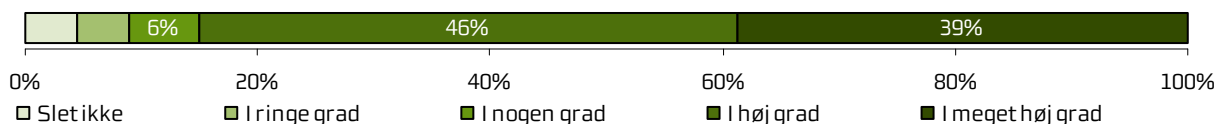
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=125)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=90)



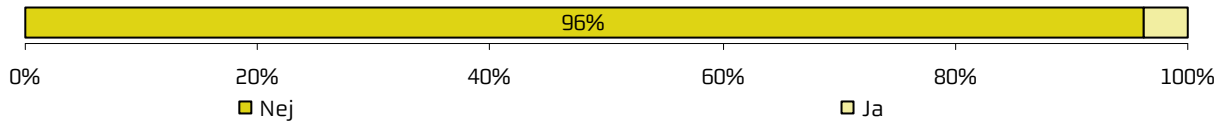
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=67)



	Gennemsnits-score	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?	3,85		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,3		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,26		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,14		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,1		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=134)



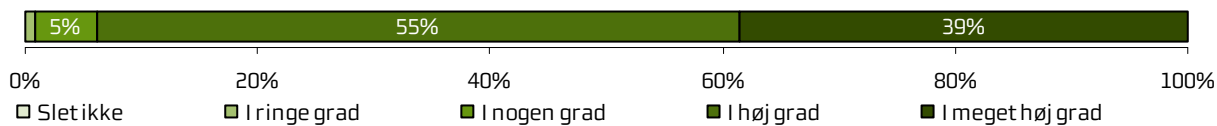
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



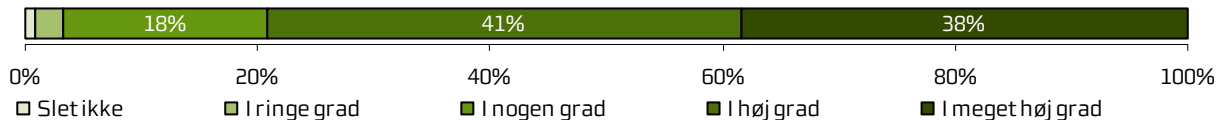
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

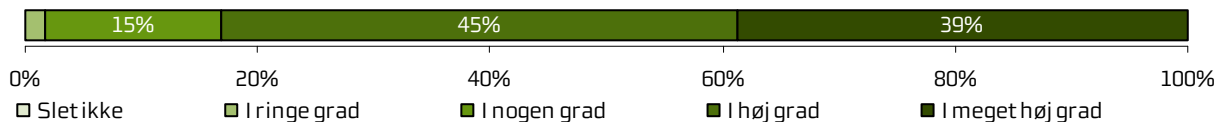
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=114)



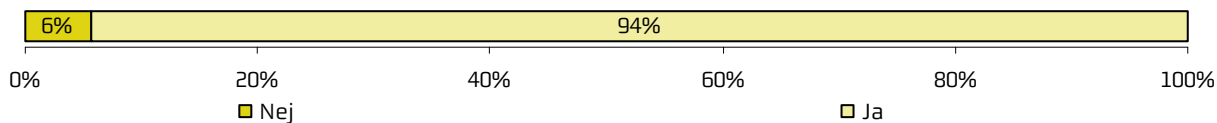
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=120)



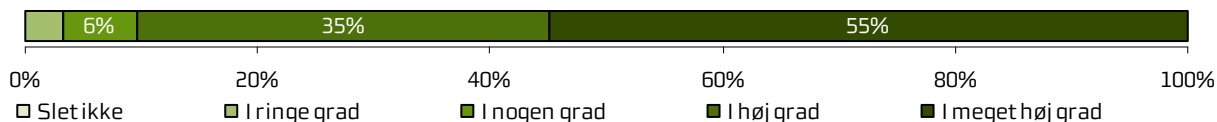
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=119)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=87)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=31)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=49)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,32		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,13		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,2		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		94 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,42		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,47		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

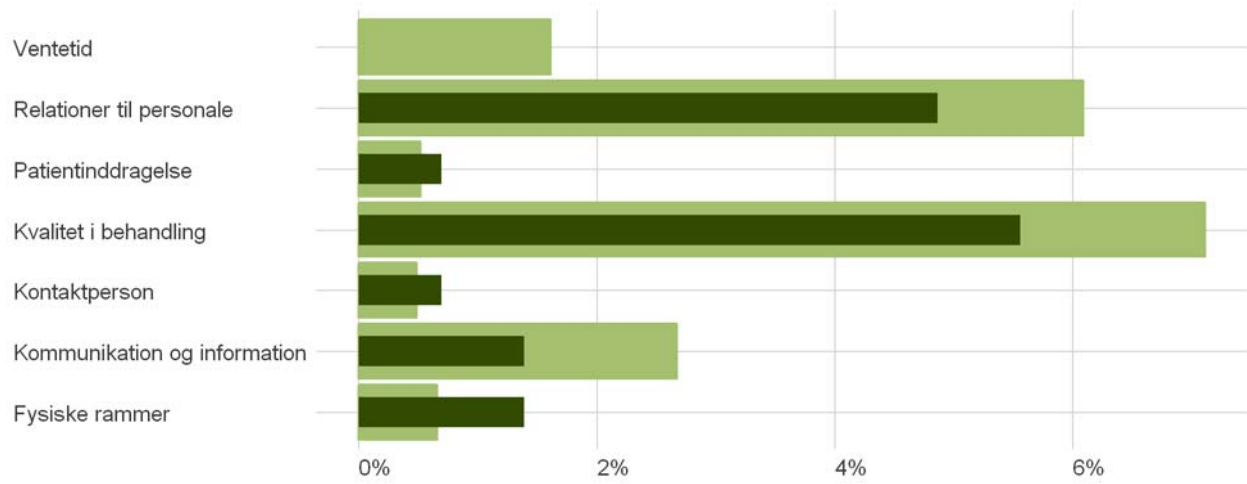
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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 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?
16	At det så vidt muligt er den samme læge/behandler, man er inde ved hver gang. [Kontaktperson]	I høj grad
20	Alle var fokuserede på behandlingen, var venlige og imødekommende, og virkede meget kompetente og sikre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
23	Alt OK.	I høj grad
28	Det er svært at huske, hvad der skete i [sommers].	I høj grad
2	Jeg havde en telefonkonsultation med en overlæge fra afdelingen. En god dialog med overlægen, der mundede ud i en fælles beslutning om, at han ringer igen [i foråret 2016]. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Altid dejligt personale.	I meget høj grad
9	Den indledende samtale var rigtig god. Lægen var tydeligvis godt forberedt, og havde læst mine papirer fra tidligere undersøgelser. Følte lidt, at lægen, der skulle give mig svar på undersøgelser, var lidt hurtig, men mit forløb er endnu ikke afsluttet, så der bliver måske tid til flere spørgsmål senere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
17	Alt okay.	I meget høj grad
24	Går fast på "klinikken" med KOL. Mine pusteprøver var meget dårlige. Kom straks til scanning, ventetid kun 20 minutter. Da jeg kom hjem, blev jeg kontaktet af NN, der fortalte, at der havde vist sig en fejl ved apparaturet, og at mine pusteprøver, derfor ikke behøvede at være så dårlige. Har en ny tid i ambulatoriet. Senere ringede også en læge om scanningsresultatet. Hele forløbet her kalder jeg udstrakt service :-). Har aldrig været så tryk ved behandlingen af min KOL, som jeg er nu. NN er et rart og venligt menneske, som kærer sig om "sine" patienter. Hende er jeg "glad" ved. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Personalet, sygeplejerske, sekretær var meget imødekommende og god til at informere. Den første konsultation synes jeg ikke, at jeg fik svar på alle mine spørgsmål. Ville være optimalt, om man allerede ved første møde mødte en læge NN. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Der er altid et sødt og smilende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
35	Jeg tror, at mange andre afdelinger, kunne lære noget af Lungemedicinsk i Skive. Jeg har kun mødt søde, varme og kompetente personer dér. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
41	Det lod ikke til, at lægen havde sat sig ind i min ganske omfattende sygehistorie inden konsultationen. I hvert fald blev jeg bedt om at genfortælle den detaljeret. Da jeg ved, at den henvisende læge NN har ulejlighed til at informere læge NN om sygehistorien, burde det ikke være nødvendigt. Da lægen alene ud fra sygehistorien og blodprøverne uden nogen form for yderligere undersøgelse besluttede at sende mig videre til andet sygehus, virkede konsultationen tem-	I meget høj grad

	<p>melig overflødig. Lægen kunne have besluttet det i forvejen og sparet mig for køreturen. Med hensyn til rengøring/hygiejne, så undrer og generer det mig at se patienter sidde i venteværelset i møgbeskidt arbejdstøj; f.eks. en murer, der lige har forladt stilladset, og som er godt smurt ind i mørtel. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]</p>	
✎ 11	<p>Var blevet forsøgt udredt på privathospital []. Der blev jeg afvist og henvist igen til Skive, hvor de gør et godt forsøg.</p>	Ikke relevant for mig
✎ 13	<p>Var meget tilfreds med det hurtige forløb. [Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst
✎ 14	<p>Personalet var super søde. Det var dejligt, at der var Internet. Det var noget dejligt mad, vi fik. Og kaffe :-). Hyggelig oplevelse, selvom jeg kom med antagelsen af, at jeg nok kunne blive meget syg af det, jeg nu skulle igennem, og det måske kunne blive kritisk. (Jeg havde fået at vide af min mor, at jeg som lille var ved at dø af det, og jeg derfor nu skulle testes). [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
✎ 15	<p>For mit vedkommende ville jeg gerne, at det kunne foregå i en anden by. [Patientinddragelse]</p>	Uoplyst
✎ 26	<p>Alt i orden.</p>	Uoplyst
✎ 31	<p>Min mand har været indlagt på skift mellem Regionshospitalet Viborg og andet sygehus siden [i sommers]. Er blevet [opereret], og har haft svær handicap siden. Alle steder har vi bare oplevet positiv behandling af [patienten]. [Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
✎ 32	<p>Jeg er godt tilfreds med hele forløbet på [Ambulatoriet i Skive]. Forløbet virkede rolig og kompetent. Undersøgelserne fulgte hurtigt efter hinanden. Meget lidt ventetid. [Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst
✎ 33	<p>Jeg synes, det er bedre.</p>	Uoplyst
✎ 36	<p>Kontakten mellem Regionerne skal og bør helt klart forbedres, så der ikke opstår misforståelser til skade for patienterne og medarbejdernes selvforståelse og ære. [Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst
✎ 40	<p>Ambulatoriet fungerer perfekt efter min mening.</p>	Uoplyst

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?
6	Ingen kommentarer, velfungerende afdeling.	I høj grad
10	Venligt personale.	I høj grad
11	Ikke nogen unormal ventetid.	I høj grad
14	Det er i småtingsafdelingen :-). Jeg blev af receptionisten bedt om at sætte mig i venteværelset. Jeg kiggede ned af gangen. "Hvor er det?", spurgte jeg. Og hun svarede: "Ved uret" eller sådan noget. Problemet var blot, at der var flere ure på den pågældende gang. Både analoge og digital ure. Så jeg vidste ikke, hvor jeg skulle gå hen. Det så en medarbejder, der anviste mig plads :-).	I høj grad
18	Min mødetid var først i røntgen, derefter ambulatoriet. Selvom ventetiden var en time i røntgen, kom jeg hurtigt til i ambulatoriet.	I høj grad
23	Alt var OK.	I høj grad
1	Så kort ventetid at det ikke er relevant at kommentere.	I meget høj grad
3	Jeg følte mig godt tilpas og blev godt modtaget.	I meget høj grad
5	Alt var helt perfekt!	I meget høj grad
7	Meget sødt og venligt personale og god info. Super.	I meget høj grad
9	Meget imødekommende personale. Gav god forklaring på, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
13	Venlig og kompetent modtagelse. Kom utrolig hurtigt gennem undersøgelsen og samtale med læge (en uge fra start til slut). Utrolig dejligt at overlægen til samtalen allerede på gangen sagde, at jeg ikke fejlede noget alvorligt!	I meget høj grad
17	Meget tilfreds og god behandling.	I meget høj grad
21	Modtagelsen var ok.	I meget høj grad
29	Rigtig fin modtagelse. Venlig og imødekommende.	I meget høj grad
35	Mødte som sædvanlig kun søde, venlige og professionelle personer på lungemedicinsk afdeling.	I meget høj grad
36	Man kunne ikke finde en meddelelse fra min daværende læge NN. Et problem mellem regionerne. Man kunne derfor ikke tage stilling til det videre forløb for ornitosebehandling.	I meget høj grad
38	Meget fin og professionel modtagelse.	I meget høj grad
39	Personalet var meget imødekommende og var rigtig gode til at informere om det videre forløb i min vaccinationsprogram.	I meget høj grad
40	En god og behagelig velkomst.	I meget høj





		grad
 27	Der var lavet en fejl. Jeg var ved en fejl blevet booket til at skulle have lavet en undersøgelse før lægesamtalen, men undersøgelsen havde jeg fået lavet en måned forinden. Derfor kom jeg blot til at vente på, at lægen havde tid. Men blev fint orienteret om det af personalet.	I ringe grad
 25	Jeg har kun været i ambulatoriet én gang. Det var i [efteråret]. Al øvrig kontakt med afdelingen har været telefonisk. Det ville være rart med flere personlige konsultationer, da man snakker med en læge, man aldrig har set, og hun har heller aldrig set én.	Ikke relevant for mig
 33	Tak for den fine hjælp, fordi jeg fik det bedre.	Slet ikke
 4	Telefonisk kontakt, men uden for den aftalte tidsramme.	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?
13	Fik svar på det jeg spurgte om.	I høj grad
16	Først ved dette besøg fik jeg info om, at min medicin kan give rystelser på hænderne...	I høj grad
23	Alt OK.	I høj grad
36	Henviser til tidligere besvarelse.	I høj grad
17	Alt var okay.	I meget høj grad
21	Blev lovet information om træning, dette blev ikke overholdt.	I meget høj grad
22	Jeg oplevede, at speciallæger ikke har fokus på andet end deres specielle område. Hvis de havde haft et mere holistisk fokus, ville behandlingen kunne afkortes med mange måneder. Det viste sig, at mine gener i lungerne rent faktisk stammede fra [en anden del i kroppen].	I meget høj grad
34	Jeg var på lungemedicin i [en anden by i sommer], og jeg blev henvist til en scanning [en måneds tid senere] og fik først svar ca. fire uger efter at have rykket. Det mener jeg er alt for lang tid. Men behandlingen i Skive var meget fin. Jeg kunne være sparet for meget, hvis ikke den lange ventetid.	I meget høj grad
40	Fik al den information, jeg ønskede.	I meget høj grad
19	Jeg fik ikke information om, at min behandling ville tage fem år.	I nogen grad
37	Ja, det gjorde jeg faktisk, for jeg skulle ikke have taget min inhalator om morgenen hjemmefra. Skal derfor dertil igen i november, men det er den samme information, der står på indkaldelsen, som første gang. Det var måske en idé at rette det, så der står: "Du må ikke tage medicin, før du kommer," så I og jeg ikke skal bruge to gange på den aftalte undersøgelse.	I ringe grad

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Skive	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 8	De glemte at bestille blodprøvetagning.	Ja
 12	Blev meget forskrækket over at skulle ind i sådan et bur. Følte ikke, jeg kunne puste nok. Har været ved lægen, og der var min pusteprøve meget bedre.	Ja
 14	Ikke nogen stor fejl, men jeg havde allerede, inden medarbejderen forsøgte at lægge venflon, fortalt, at mine årer klapper sammen, når jeg er nervøs. Jeg er kroniker og er vant til at få lagt venflon, og jeg bryder mig ikke om det. Det ses på både vejrtrækning og blodtryk. Hun mente dog, at mine årer så så fine ud, det var hun ikke bleg for at prøve. Da hun havde stukket mig to gange uden held, valgte hun dog at opgive og kaldte på narkosen. Hun burde nok have lyttet lidt mere til mig ;-).	Ja
 28	1. Første besøg: En [dag]: Udsættes. 2. Andet besøg: En [dag]: Udsættes. 3. Tredje besøg: [dag]: Ok.	Uoplyst

