

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Lungeklinik - Randers
Lungeklinik - Randers
Regionshospitalet Randers**

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	196
Besvarelser fra patienter:	136
afsnittets svarprocent:	69%

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: Lungeklinik

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

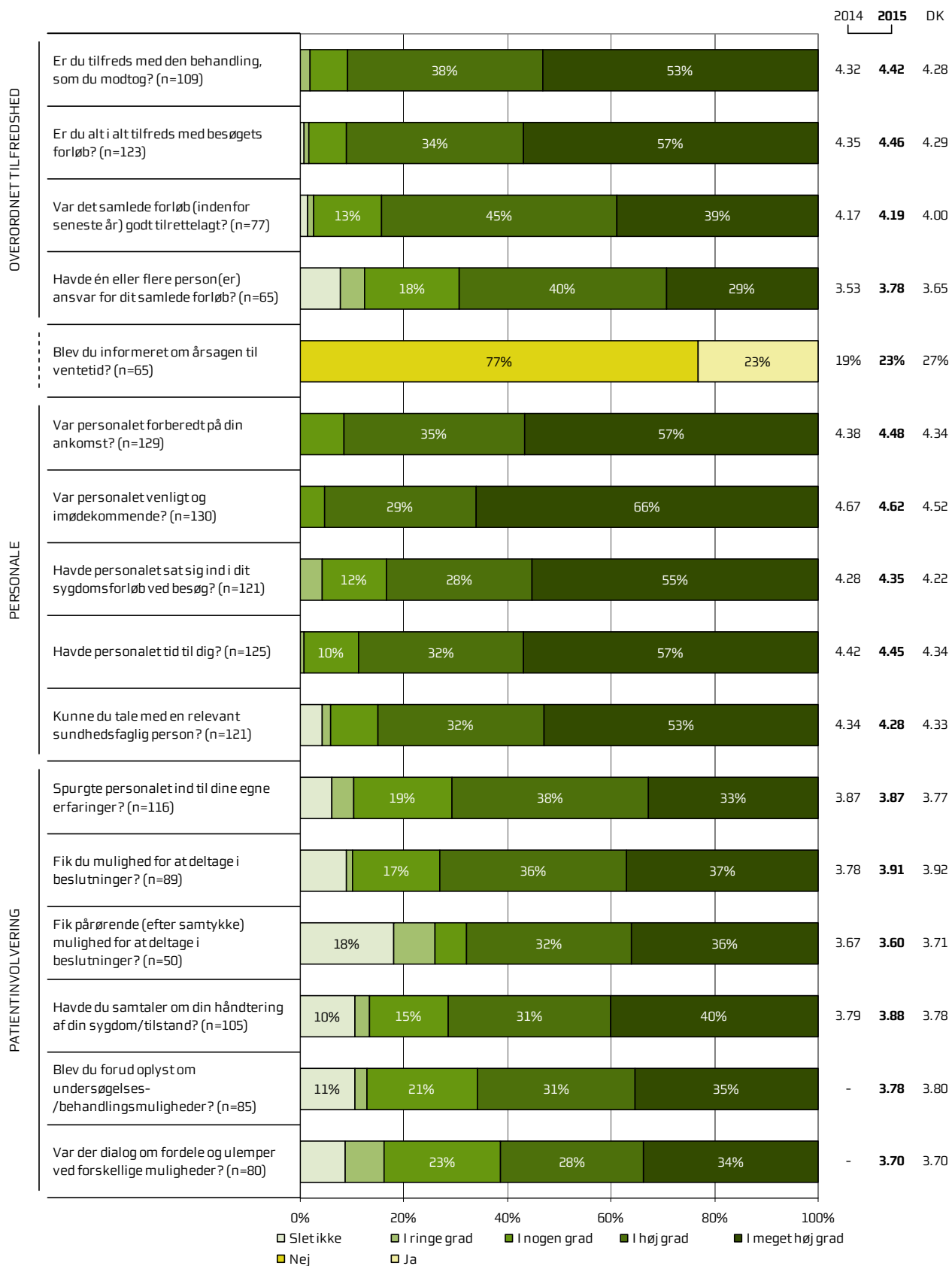
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

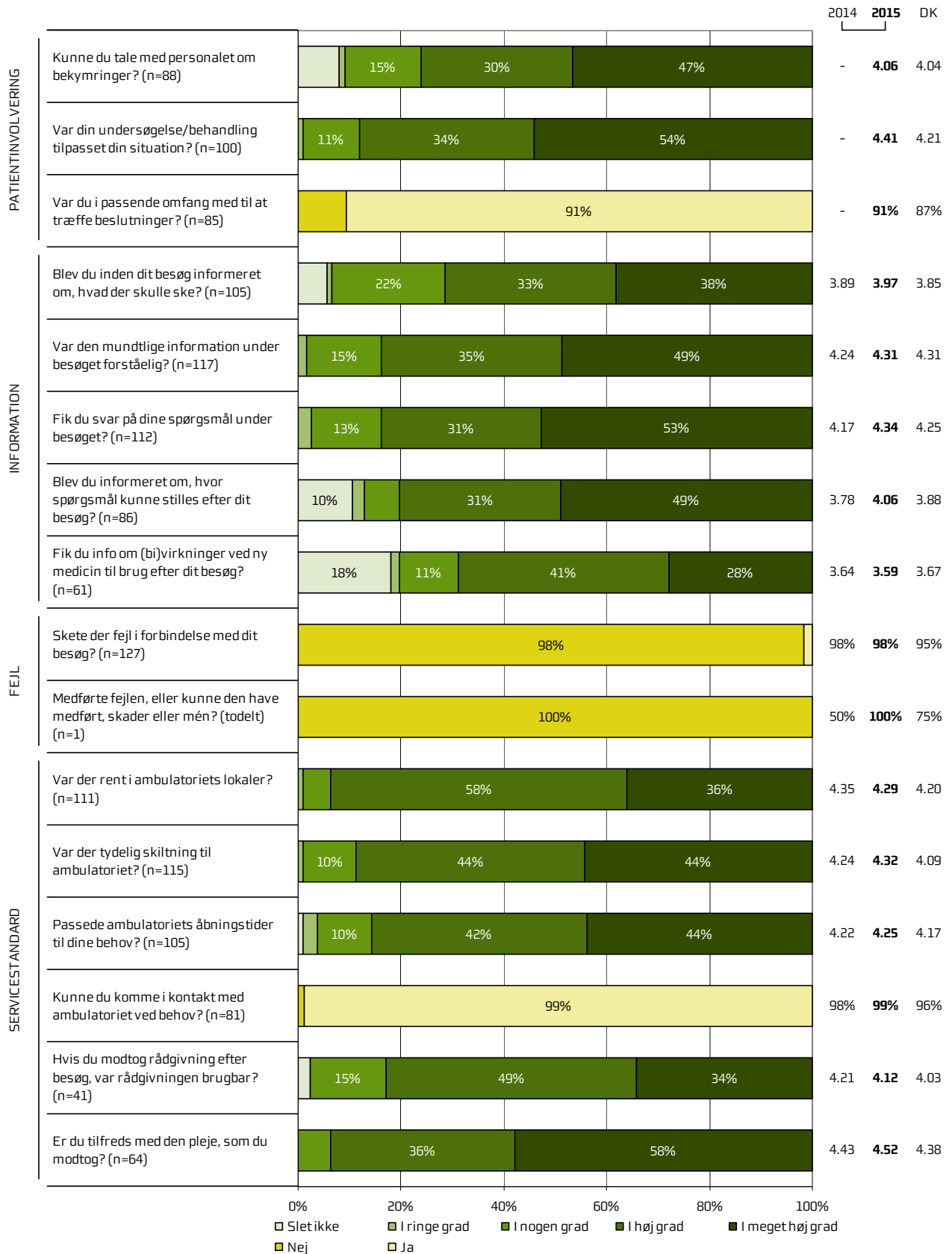
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

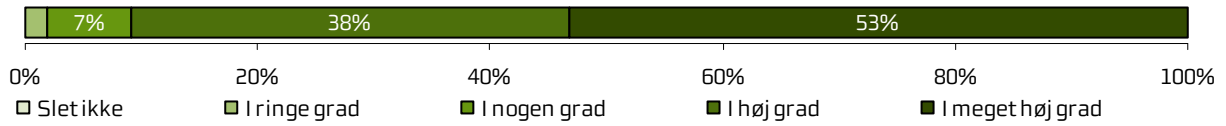
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

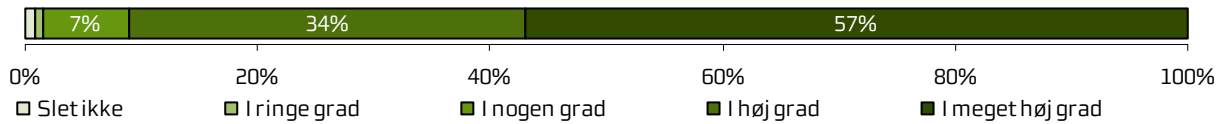
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

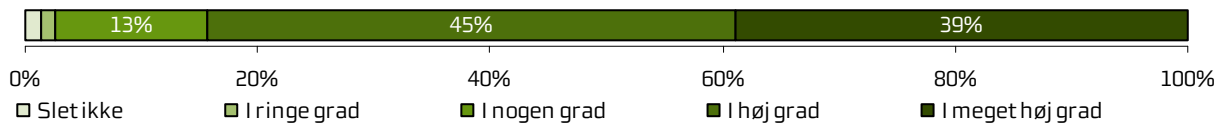
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=109)



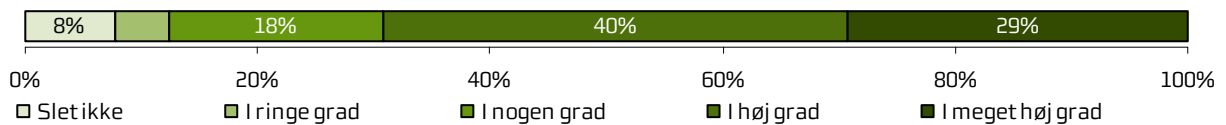
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=123)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=77)



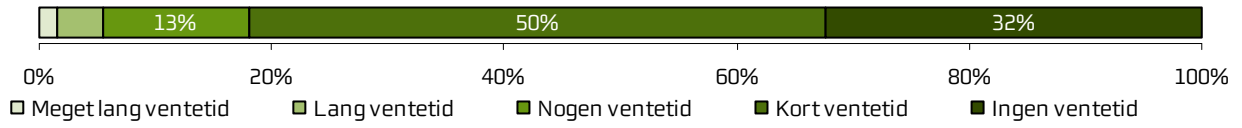
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=65)



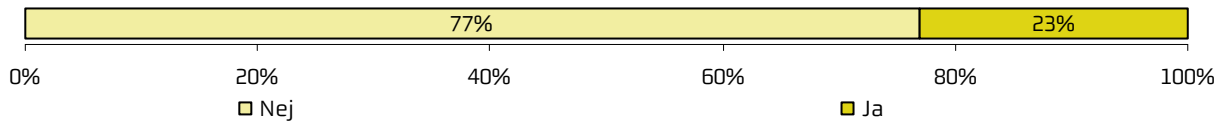
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,42		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,46		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,19		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,78		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=127)



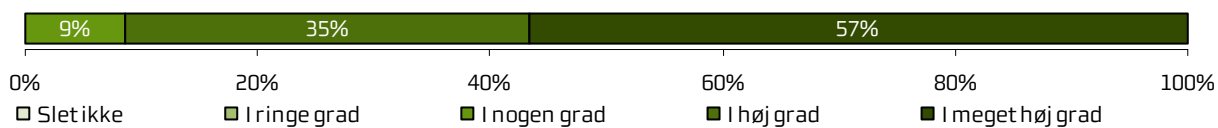
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=65)



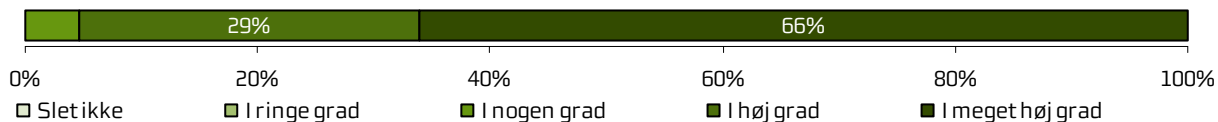
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,07		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		23 %	27 %	

Personale

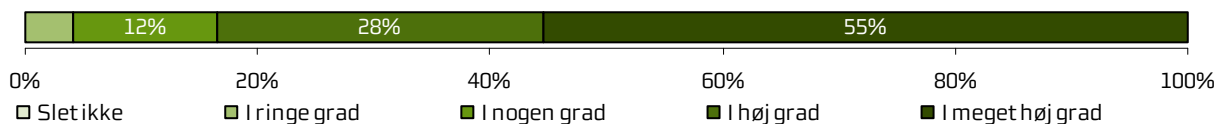
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=129)



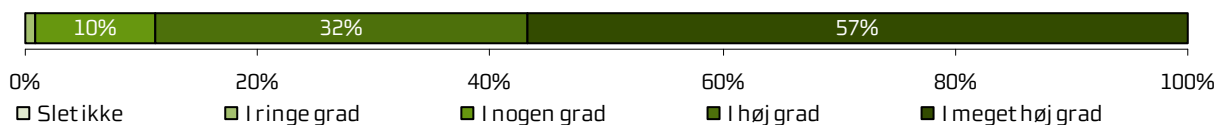
Var personalet venligt og imødekommende? (n=130)



Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=121)



Havde personalet tid til dig? (n=125)



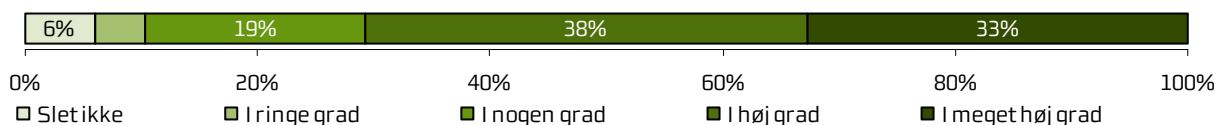
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=121)



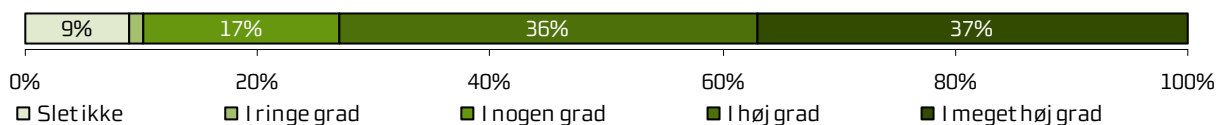
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,48		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,62		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,35		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,45		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,28		4,33	

Patientinvolvering

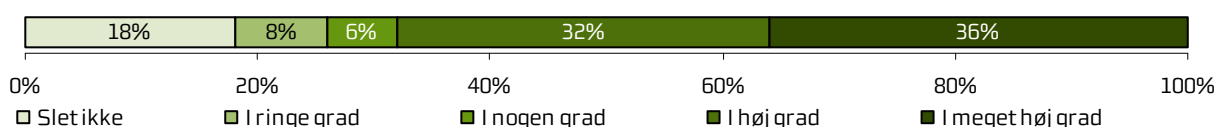
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=116)



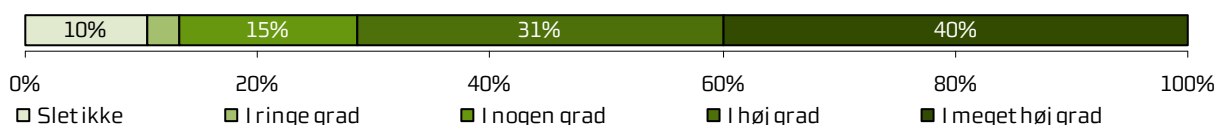
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=89)



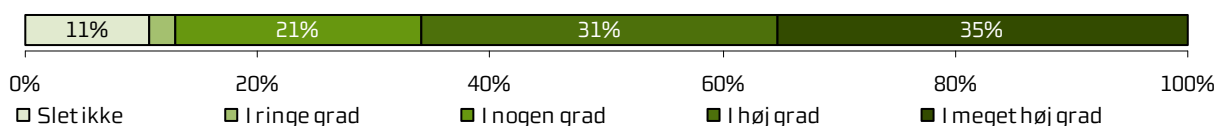
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=50)



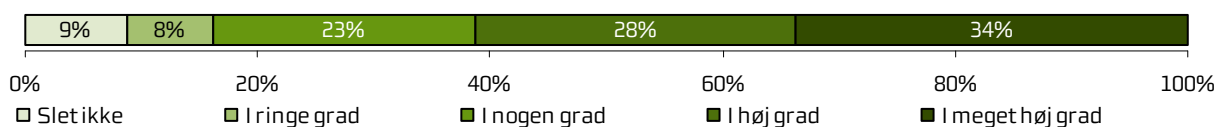
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=105)



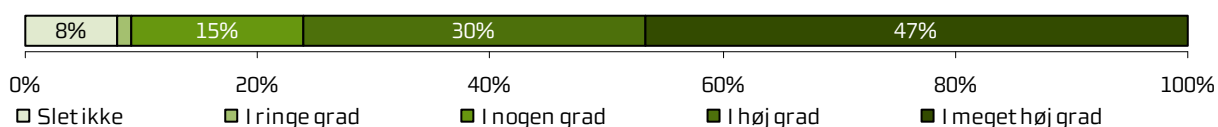
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=85)




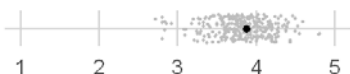
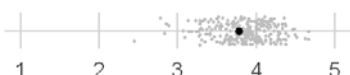




Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=80)



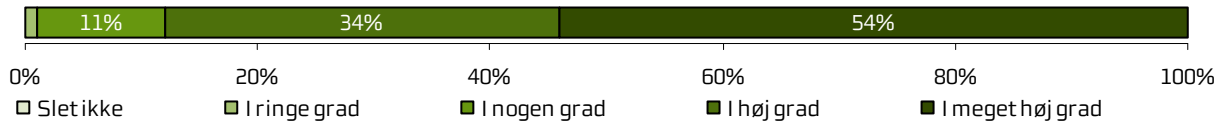
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=88)



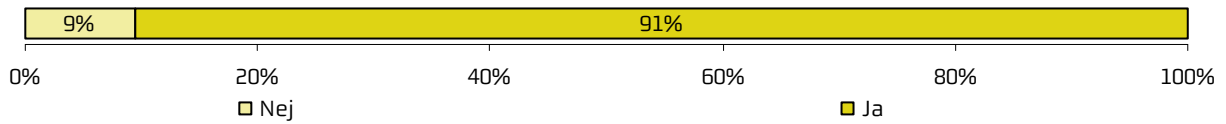
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,87		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,91		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,6		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,88		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,78		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,7		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,06		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=100)



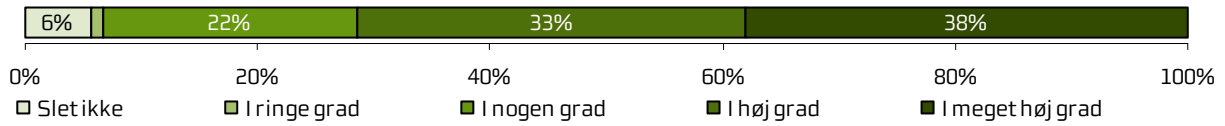
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=85)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,41		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		91 %	87 %	

Information

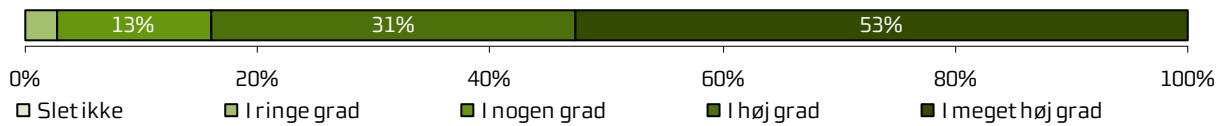
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=105)



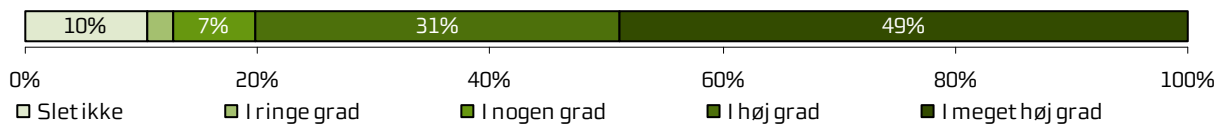
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=117)



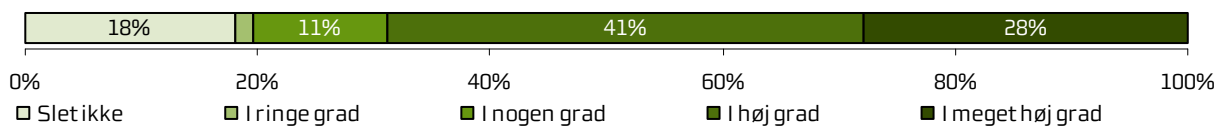
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=112)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=86)



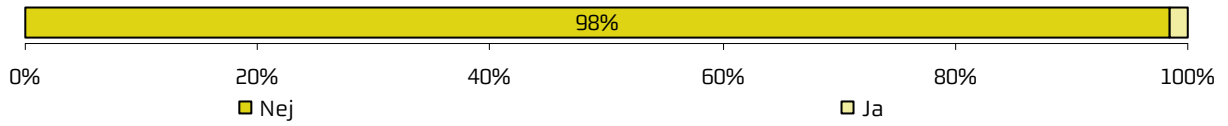
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=61)



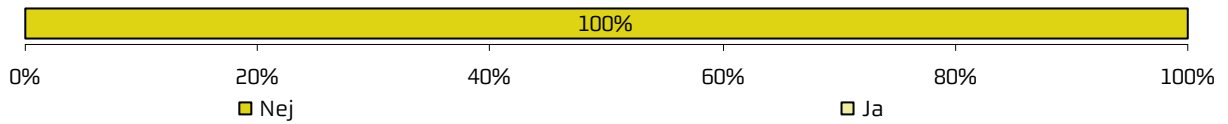
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,97		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,31		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,34		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,06		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,59		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=127)



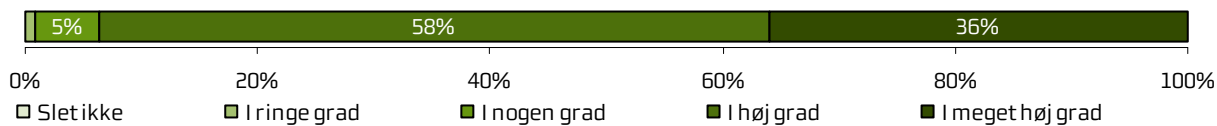
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)



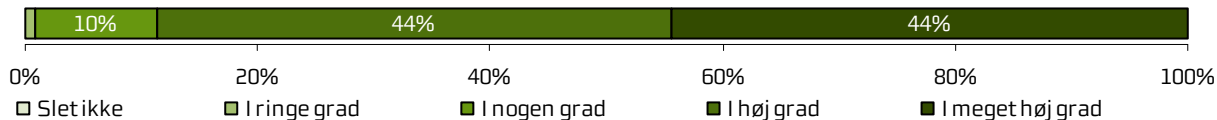
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

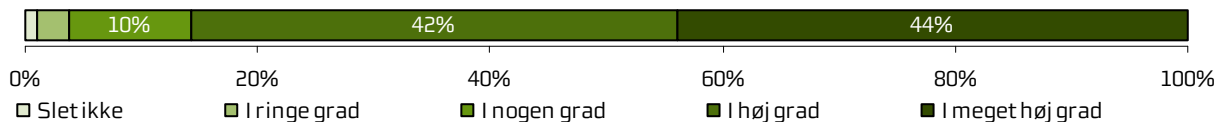
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=111)



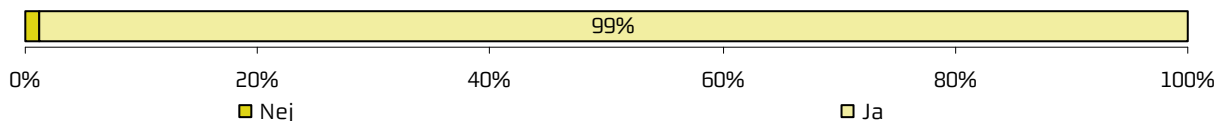
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=115)



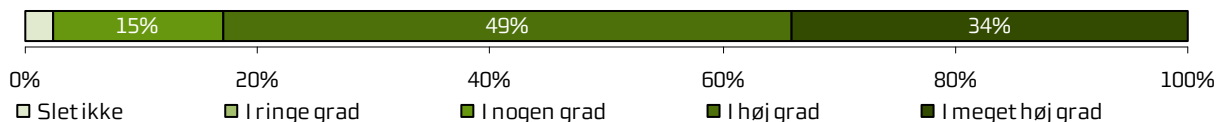
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=105)



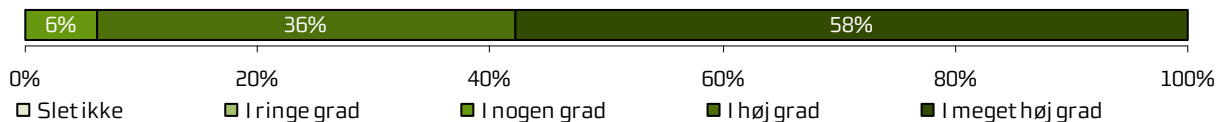
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=81)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=41)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=64)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,29		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,32		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,25		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		99 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,12		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,52		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 [].

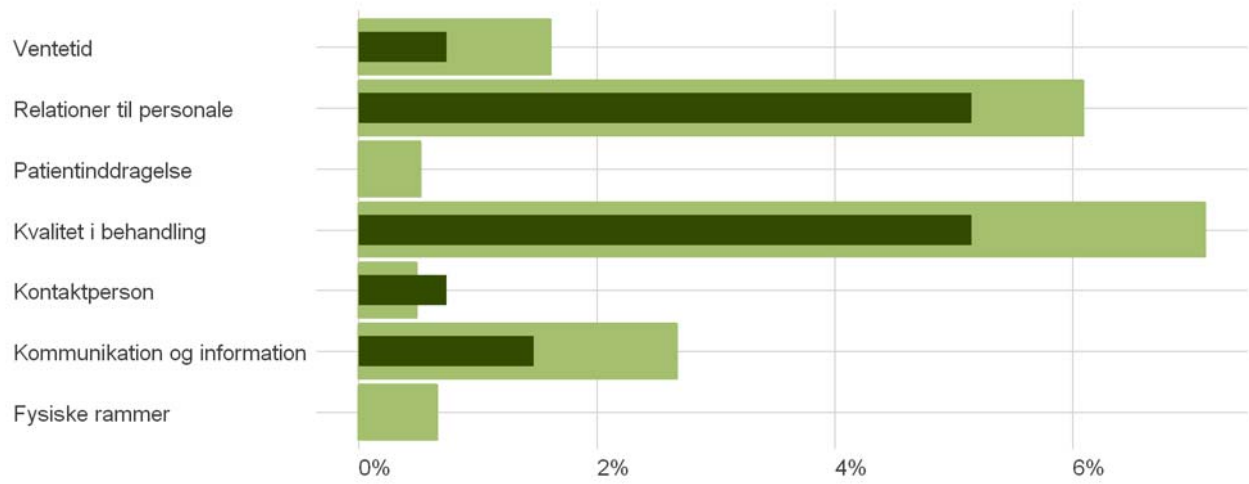
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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









Lungeklinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Lungeklinik - Randers	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
11	Hele personalet har altid store smil på læberne.	I høj grad
13	De var meget venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Kunne godt ønske lidt mere orientering om fremtidige kontrolbesøg. [Kommunikation og information]	I høj grad
24	Jeg synes, at de var meget venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
37	Ja, at vi kommer ind til den samme læge hver gang. Det er altså nemmere, hvis vi har set hinanden før. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Er OK.	I meget høj grad
30	At vi har verdens bedste syge- og sundhedsvæsen. Dygtige læger og sygeplejersker mv., som alle leverer et fantastisk arbejde hver dag. Så ja, jeg er meget tilfreds. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
17	Personalet er meget imødekommende og kompetent. Jeg synes, det har taget for lang tid at få den korrekte medicin og dosering af medicin. Det er lidt svært selv at blande sig, når de første besøg varetages af læge NN, som ikke lige har ens sygdom som speciale. Måske kunne der gøres lidt mere ud af at oplyse om lægens spidkompetencer. Omvendt med [sygeplejerskerne]: De kan jo godt få lidt længere snor med en som mig, der er langt henne i behandlingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
28	Ved indlæggelsen på anden afdeling, blev jeg glemt. Vagthavende læge skrev, i udskrivningsbrevet til egen læge, at jeg havde udskrevet mig selv, og at jeg ikke tog telefonen, da han ringede. Jeg lå i en seng på anden stue, i al den tid, efter mine undersøgelser var afsluttet [om formiddagen] og til, efter adskillige rykkere, jeg fik besked [sent om aftenen]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
29	NEDSÆT VENTETIDEN. Planlægningen må tage hensyn til andres tid. [Ventetid]	I nogen grad
9	Lungeklinikken gjorde sådan set, hvad de skulle, og jeg har ikke noget at udsætte på dem. Men min samlede oplevelse inklusiv [flere] dages indlæggelse på Medicinsk afdeling var præget af stor usikkerhed, stress og utroligt mange læger med hver deres mere eller mindre humane tilgang til min sygdom. Det vil være en stor forbedring, om man kunne have færre læger i et forløb, og om man kunne få et bogstaveligt talt roligere forløb. Det er noget af det mest stressende, jeg har oplevet i mit liv. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
33	Fagligt dygtigt personale. De er imødekommende og yderst hjælpsomme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
31	De skulle tage at læse tingene fra de tidligere besøg. Så jeg slap for at skulle fortælle det samme til [flere] mennesker i løbet af et besøg. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke

Bilag 1





	3	Meget fint og en god oplevelse.	Uoplyst
	4	Ja, godt tilfreds.	Uoplyst
	5	Jeg synes, at jeg havde en god oplevelse af besøget.	Uoplyst
	6	Spørge til den psykisk belastning det har været. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	19	Jeg har været til [] behandling gennem flere måneder, og behandlingen har altid været helt i top. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	26	De var simpelthen så søde og flinke og gode til at trøste og lindre mine smerter. De fortjener en buket og en guldmedalje. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Lungeklinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Lungeklinik - Randers	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	Et hyggelig venteværelse med læsestof.	I høj grad
16	Jeg skulle møde i Akutmodtagelsen og ikke Lungeambulatoriet.	I høj grad
20	Behageligt sted at komme. Virker til at det fungerer godt.	I høj grad
23	Jeg synes, at det var en god betjening.	I høj grad
2	Der er elendige parkeringsforhold, som burde kunne ordnes.	I meget høj grad
7	Det var en god oplevelse med lungesygeplejersken.	I meget høj grad
10	Da jeg henvendte [mig] første gang ved modtagelsen, var der ingen ventetid. Jeg skulle imidlertid videre til flere andre undersøgelser andre steder på sygehuset. Ved flere af disse "stationer" var der ventetid af større eller mindre længde, hvilket er helt naturligt og forståeligt. I alle venteværelser var der fladskærme. Hvis det var muligt løbende at informere om, hvor lang ventetiden pt. er (du er nu nummer x i køen), tror jeg, ventetiden vil føles kortere. Vished føles kortere end uvished.	I meget høj grad
15	Receptionspersonalet virkede alt for alvorlige og nærmest afvisende i en forvejen svær situation. Afdelingen var generelt ikke særligt indbydende.	I meget høj grad
18	Søde og venlige medarbejdere.	I meget høj grad
21	Venlig modtagelse og information.	I meget høj grad
22	Det var kun kort ventetid, ca 15 minutter. Det helt ok :).	I meget høj grad
25	Kom med ambulance.	I meget høj grad
27	Da personalet så, at jeg havde det skidt, kom de med [] med det samme (flot).	I meget høj grad
30	Meget forberedt, jeg mangler ord, BARE GODT.	I meget høj grad
32	Jeg var heldig med at komme til andet sygehus,, idet jeg havde ventet i to måneder [].	I meget høj grad
35	Det var en stor oplevelse at blive kaldt ind 20 min før tid, da jeg altid møder op i god tid, kan man se, at det godt kan betale sig.	I meget høj grad
36	Hende NN, som modtog mig, var simpelthen så fantastisk sød og veltalende og nem at forstå.	I meget høj grad
37	Jeg ved jo, at der kommer akutte tilfælde ind.	I meget høj grad
3	Jeg er meget tilfreds. Altid søde og godt forklaret i forhold til det medicin, jeg skulle have. Så meget fint besøg. Tak.	I nogen grad

Bilag 1

	12	Kom lidt hovedkulds ind i forløbet, da det var på et afbud. Har været flere gange på afdelingen til forskellige prøver/undersøgelser, men første gang var der meget lang ventetid.	I nogen grad
	29	Jeg oplever, at der altid er lang ventetid. Jeg har [langt] til hospitalet, og der er altid lang ventetid, så jeg sætter dagen af til det. Jeg er pensionist, så jeg har tid til det, men jeg tror, at det er belastende for folk, der skal af sted i arbejdstiden. Jeg har talt med folk i ventetiden, der siger, at hospitalet stjæler folks tid.	I nogen grad
	31	Følte, der ikke var ordentlig kommunikation mellem personalet.	I nogen grad
	1	Blev lovet kontrol [på] ambulatoriet indenfor 14 dage. Ved henvendelse sagde man der ikke var tid, før der var gået fire uger. Ikke tilfredsstillende.	Uoplyst

Lungeklinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Lungeklinik - Randers	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
6	Det ville være godt med lidt mere tid til at tænke sig om. Der er flere spørgsmål, når man er inde hos lægen.	I høj grad
14	Evt. bivirkninger kunne være interessante at få oplyst, og hvor jeg i [sådanne] tilfælde skulle henvende mig.	I høj grad
16	Blev henvist af andet sygehus til Randers Sygehus. Mangler orientering om, hvilket sygehus jeg nu "tilhører" ved evt. fremtidige spørgsmål til sygdommen eller til fremtidige kontrolbesøg.	I høj grad
20	Føler mig velinformeret.	I høj grad
29	Ingen mangler.	I høj grad
34	Diverse blodprøver? Forløb af udredning? Fra start.	I høj grad
32	Jeg så gerne, at jeg fik en god og venlig information af medarbejderne i [] informationen, af sygeplejerske og af læge NN. Jeg tilhørte andet sygehus, men jeg var meget glad for at komme til Randers efter to måneders ventetid og fik hurtigt en lungeundersøgelse. TAK.	I meget høj grad
33	Jeg blev overført til Lungemedicinsk Afdeling næste dag, grundet mit sygdomsforløb.	I meget høj grad
35	Det har undret mig, at min lungekapacitet var så god, som den viste, da jeg selv syntes, at den var gået en del tilbage i forhold til for et halvt år siden, da jeg som laver en del hver dag inden for mit fag, og kan mærke, at jeg ikke kan løfte og måske overanstrenger mig, som jeg har kunnet inden for det sidste halve år. Jeg synes, jeg gør en hel masse til hverdag for at holde mig i form. Blandt andet cykler jeg [mange] km dagligt, og det er da mine muskler i mine lægge der gør, at jeg har svært ved at gå. Jeg ved godt, at hele mit liv har foregået i støv fra isolerings asbest opløsningsmidler, så det kan vel ikke være anderledes.	I meget høj grad
3	Al post kom i e-boks, og alt var, som det skulle være. Meget fint.	I nogen grad
13	Ved jeg ikke endnu.	I nogen grad
38	Manglede lidt om fremtidsudsigterne. Derudover forstod jeg ikke alvoren og afviste derfor selv behandling.	I nogen grad
17	Når der bruges [uerfarne] til besøget, kunne hun muligvis have læst journalen inden. Almindeligvis er personalet godt inde i journaloplysninger.	Ikke relevant for mig

