

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Lungemedicinske Dagafsnit
Medicinsk afdeling
Hospitalsenheden Vest
12-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	221
Besvarelser fra afsnittets patienter:	129
Afsnittets svarprocent:	58%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

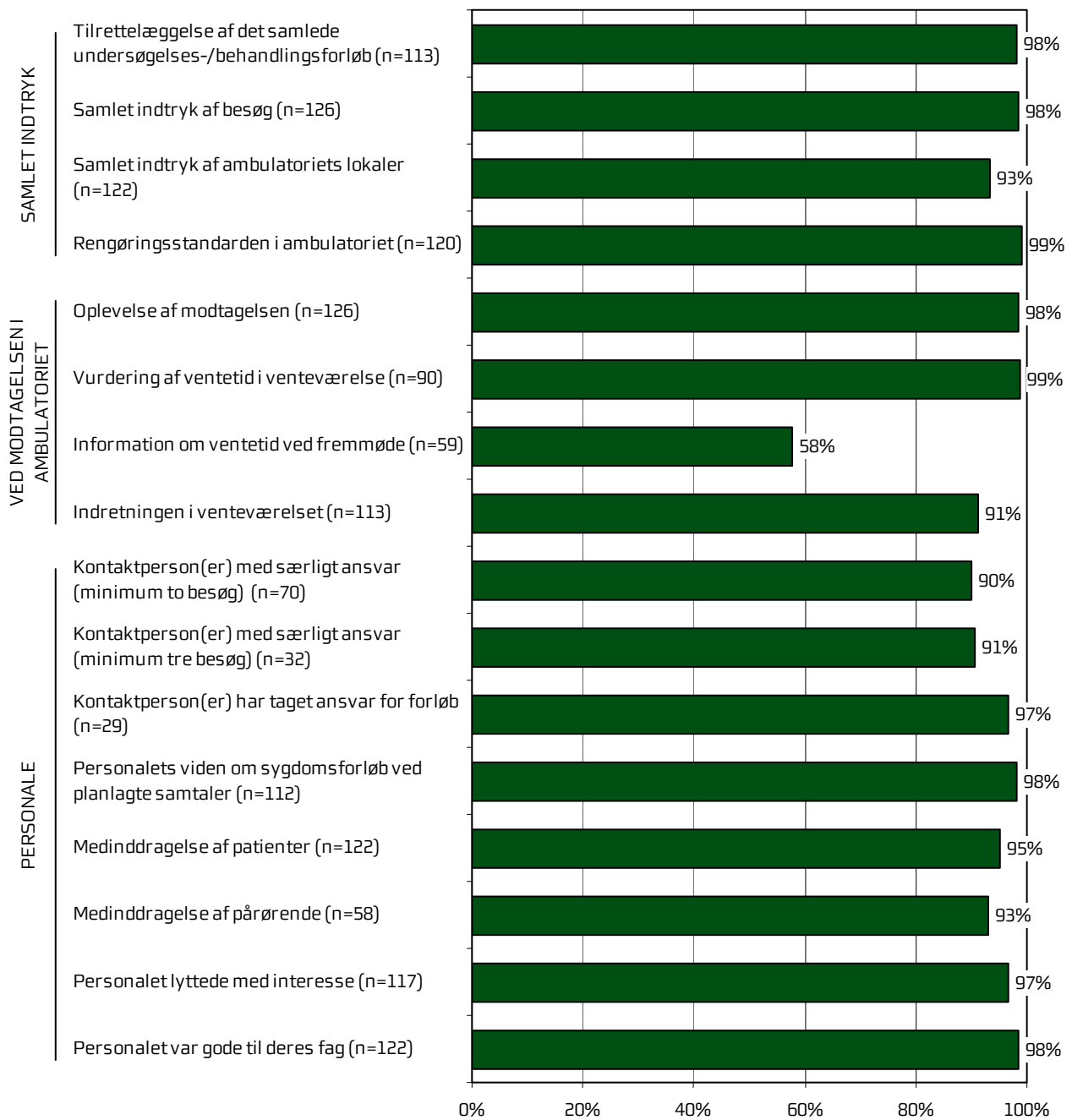
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

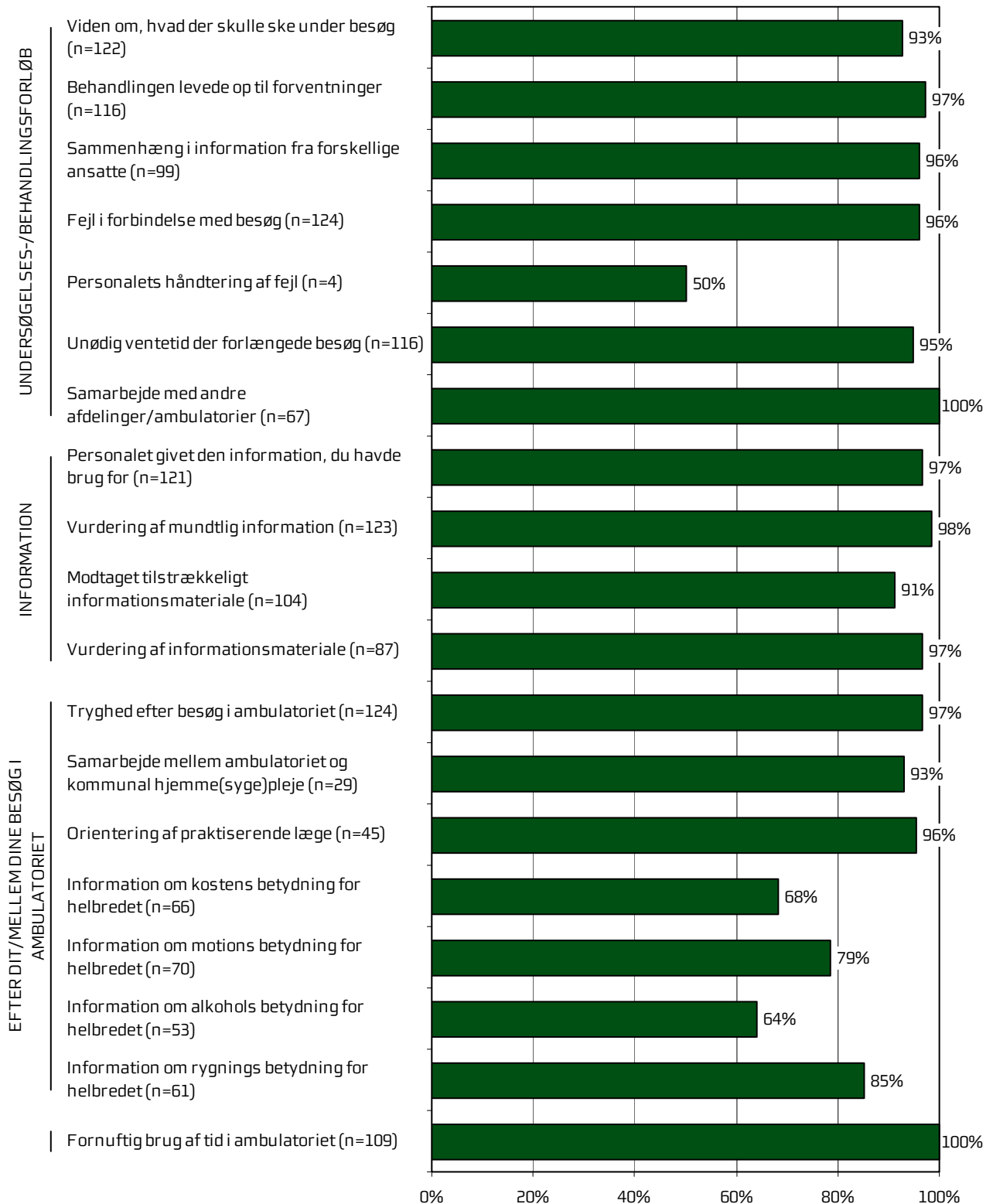
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

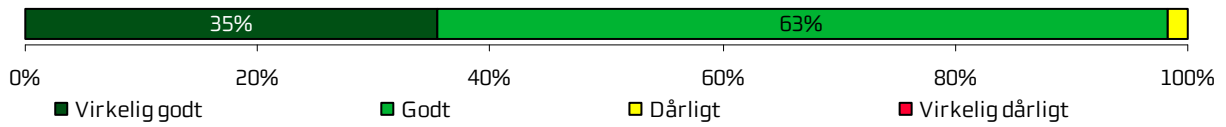
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

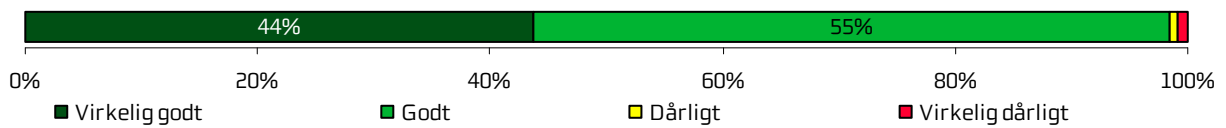
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

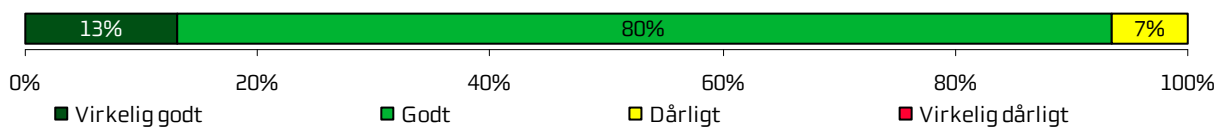
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=113)



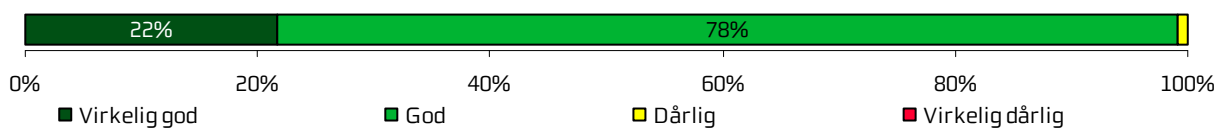
Samlet indtryk af besøg (n=126)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=122)



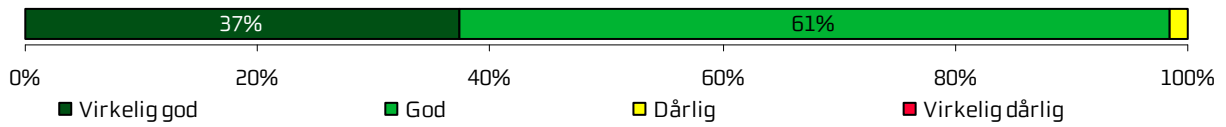
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=120)



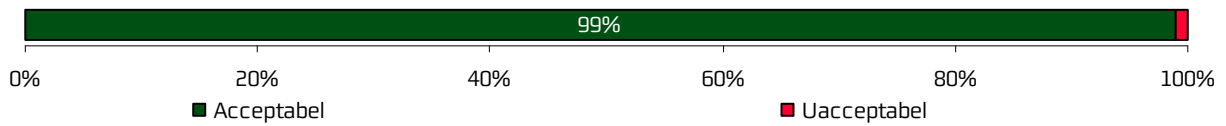
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	-	-	100 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	100 % *	88 %	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	96 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

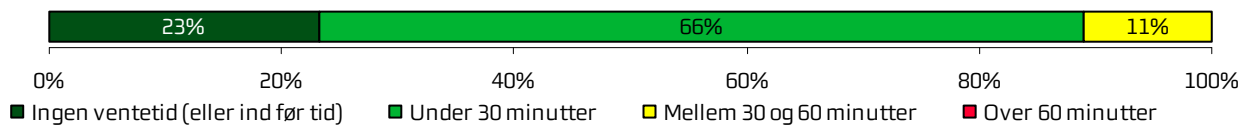
Oplevelse af modtagelsen (n=126)



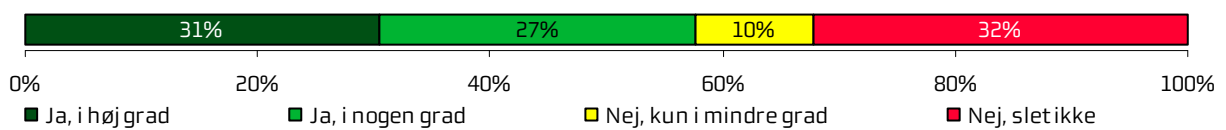
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=90)



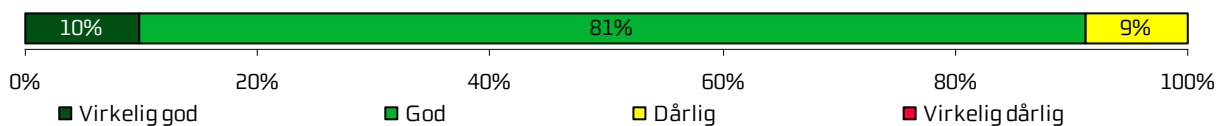
Længde af ventetid i venteværelse (n=82)



Information om ventetid ved fremmøde (n=59)



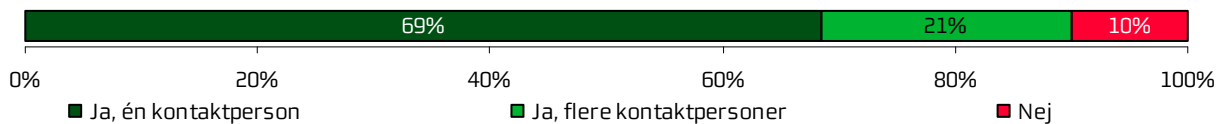
Indretningen i venteværelset (n=113)



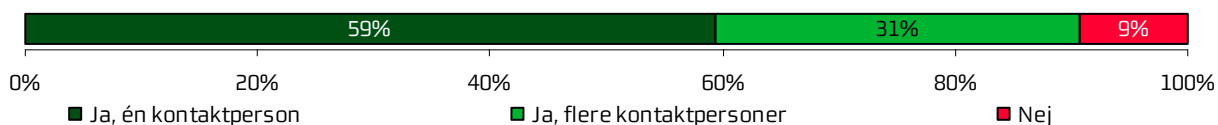
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	99 %	-	-	99 %	87 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	58 %	-	-	76 % *	23 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	-	-	98 % *	78 % *	89 % *

Personale

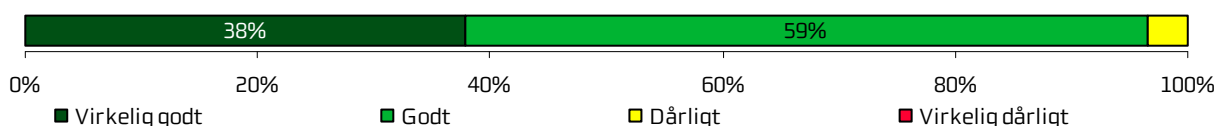
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=70)



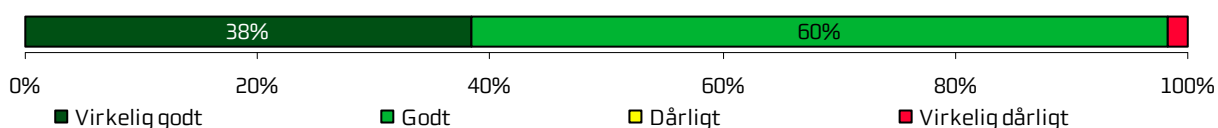
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=32)



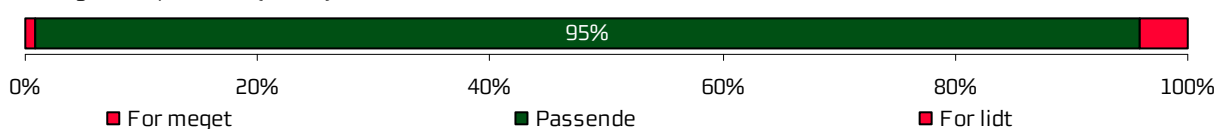
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=29)



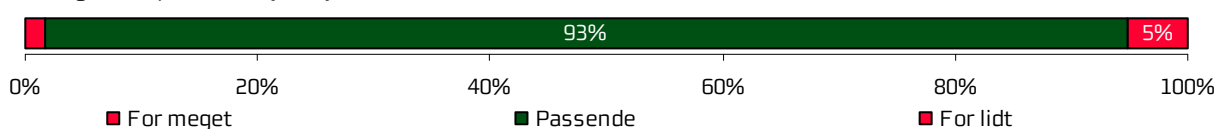
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=112)



Medinddragelse af patienter (n=122)



Medinddragelse af pårørende (n=58)



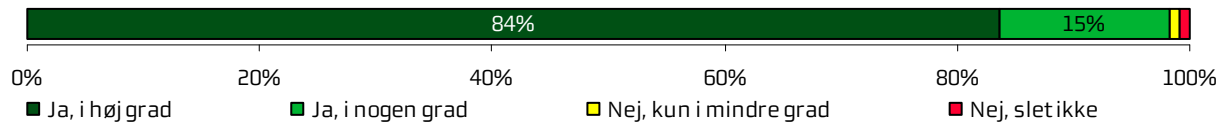
Personalet lyttede med interesse (n=117)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	90 %	-	-	90 %	64 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	91 %	-	-	97 %	69 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	92 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	-	-	100 %	91 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	99 %	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	97 %	84 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	-	-	100 % *	92 %	95 % *

Personale (fortsat)

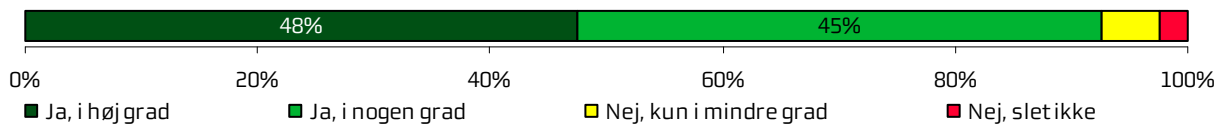
Personalet var gode til deres fag (n=122)



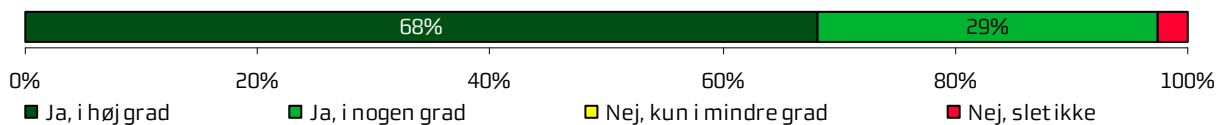
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	100 %	94 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=122)



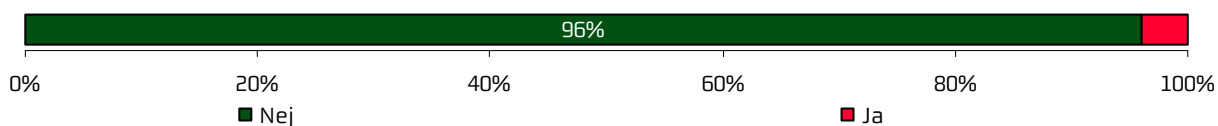
Behandlingen levede op til forventninger (n=116)



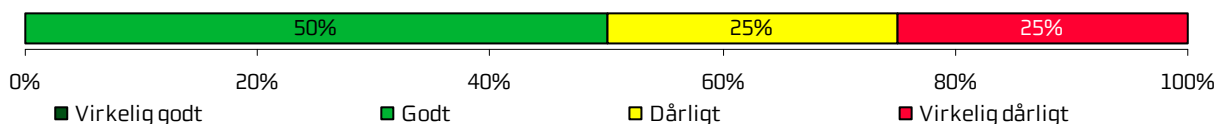
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=99)



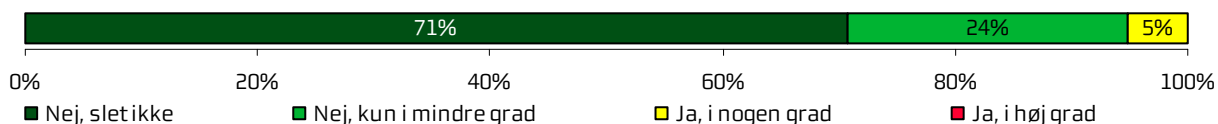
Fejl i forbindelse med besøg (n=124)



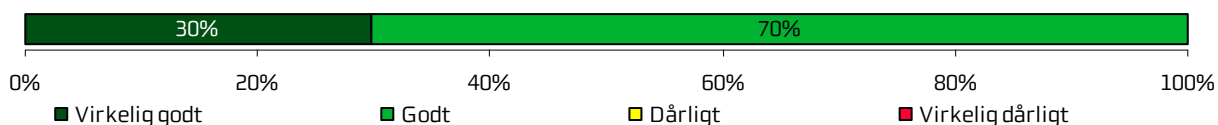
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=116)



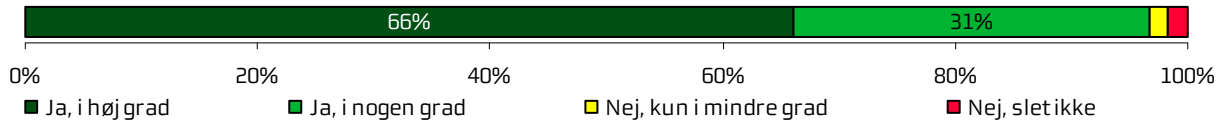
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=67)



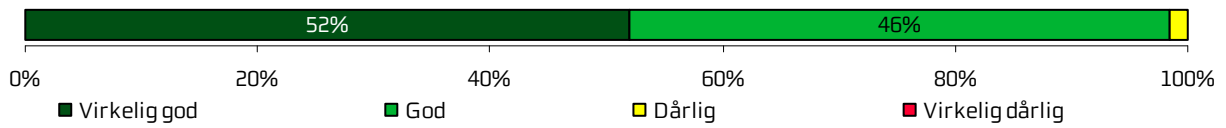
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	-	-	98 % *	83 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	-	-	99 %	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	89 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 % *	91 %	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	-	-	88 %	56 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95 %	-	-	98 %	72 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100 %	-	-	100 %	91 % *	95 % *

Information

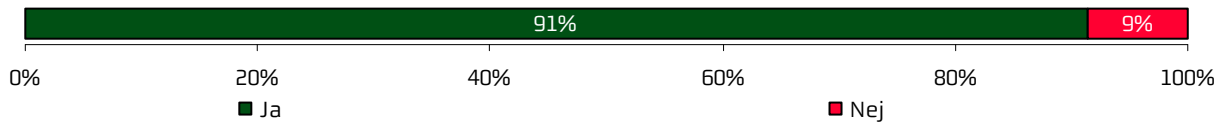
Personalet givet den information, du havde brug for (n=121)



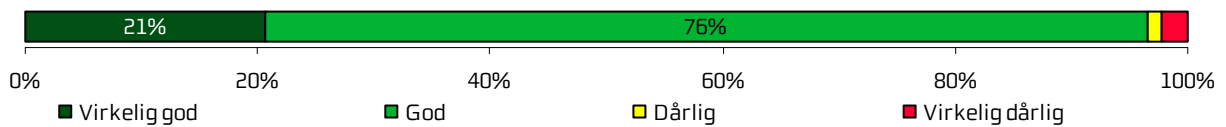
Vurdering af mundtlig information (n=123)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=104)



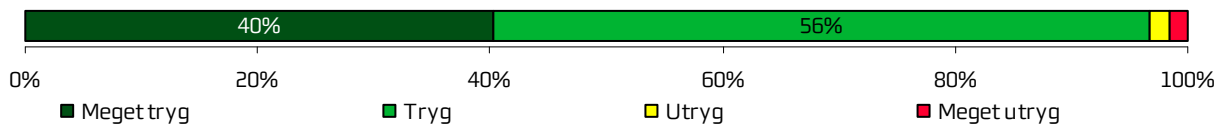
Vurdering af informationsmateriale (n=87)



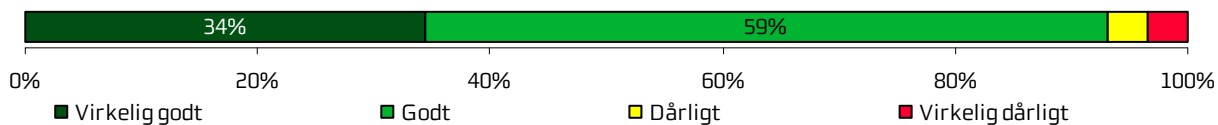
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	-	-	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	92 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	91 %	-	-	99 % *	70 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	100 %	89 % *	95 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

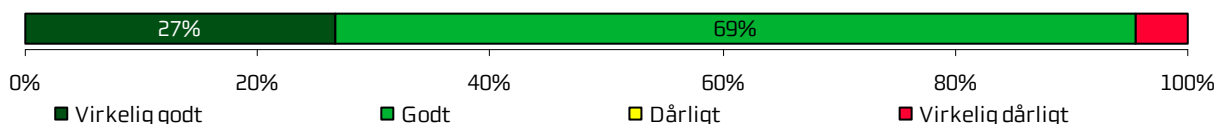
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=124)



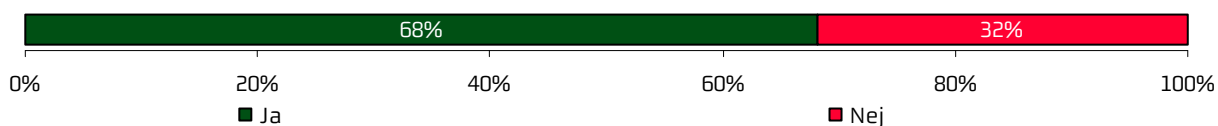
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=29)



Orientering af praktiserende læge (n=45)



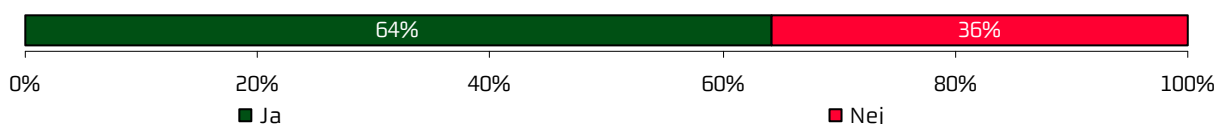
Information om kostens betydning for helbredet (n=66)



Information om motions betydning for helbredet (n=70)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=53)



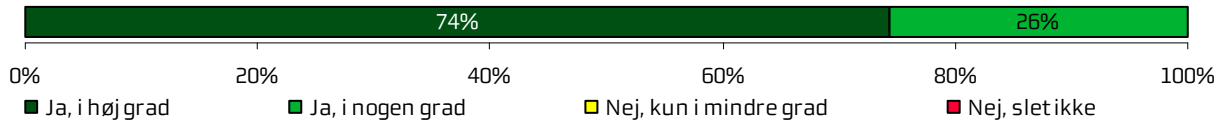
Information om rygningens betydning for helbredet (n=61)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	-	-	100 %	84 %	96 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	-	-	97 %	76 % *	87 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	68 %	-	-	94 % *	36 % *	59 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	79 %	-	-	94 % *	34 % *	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	64 %	-	-	84 % *	35 % *	55 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	85 %	-	-	84 %	44 % *	62 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=109)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	94 % *	96 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer






	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	1
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	3
Pleje	0
Relationer til personale	6
Ventetid	1

Lungemedicinske Dagafsnit

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Lungemedicinske Dagafsnit	Modtagelsen
3	Selvbetjening effektiv, men upersonlig. Fuld forståelse.	God
4	Det er venligt og betryggende for os.	Virkelig god
5	Gerne lidt mere læsestof i venteværelset, specielt til mænd. Bladene er meget rettet til kvinder. Måske en dagens avis.	God
6	Flinkt personale. Omsorgsfulde.	Virkelig god
8	Sidst vi var i ambulatoriet, var ventetiden 45 minutter.	God
10	Sekretæren virkede sur og stresset, og jeg følte det som om, at jeg var i vejen og forstyrrede hende bare ved at melde min ankomst!	Dårlig
11	Jeg har ikke været i ambulatoriet. Har hjemmebesøg af []sygeplejerske.	Uoplyst
14	Da det er tre år siden, jeg var indlagt for lungeinfektion, er det lidt svært. Får taget blodprøver hver tredje måned på andet sygehus pga. skjoldbruskkirtlen. Så jeg kan ikke svare fyldestgørende, men når jeg har været indlagt, så ok.	God
15	Synes, det er en god ide, at man selv kan registrere sin ankomst med sit sundhedskort. Jeg kom desværre to minutter for sent og kunne derfor ikke klare det selv og måtte have fat i en lægesekretær. Hvilket jeg mener er unødvendigt.	Virkelig god
17	Har været rigtig godt tilfreds med modtagelsen. Føler, alt er gået hurtigt, og der er blevet taget hånd om mig.	Virkelig god
19	Var tilfreds. Jeg kom i god tid, knap en time for tidligt, og var så heldig, at patienten, som skulle til inden mig, udeblev. Så jeg var heldig hurtigt at komme til.	God
20	Sød og smilende modtagelse.	Virkelig god
21	Det virker fint, at man scanner sit sygesikringsbevis.	God
23	Ingen modtagelse. Skal selv finde ud af skiltningen m.v.	Dårlig
24	Modtagelsen var venlig og imødekommende.	God
25	Efter femte besøg på Holstebro Sygehus fik jeg kun betaling for én kørsel ud af fem. Ved sidste besøg ud af fem gik jeg til sekretæren, som fik sygesikringskort, oplysninger m.m., og hun fortalte, at så kom pengene af sig selv. Der kom kun penge for én kørsel.	God
25	Bagefter forløbet kunne der godt have været oplysning om kørselsgodtgørelse. Fik udbetalt for en gang, men jeg burde have fået for de fem gange, jeg var på Holstebro Sygehus. Fik kun for et besøg.	God
27	Jeg svarer ikke på alle jeres spørgsmål, men skriver et lille brev. Jeg blev indlagt [i efteråret 2012] på Herning. Jeg var meget dårlig, men stor tak til de dygtige læger, sygeplejersker og Falck og genoptræning i Holstebro ved NN. Ingen ventetid, alt har været godt.	Virkelig god
29	Jeg skulle indlægges.	God
35	Kunne se, at der var mange, der ikke kunne få deres kort til at virke i modtagercomputeren, flere viste ikke, hvor de skulle gå hen..	God

Lungemedicinske Dagafsnit**Hvilke(n) fejl oplevede du?**







	ID	Kommentarer - Lungemedicinske Dagafsnit	Fejlhåndtering
	5	Der var et tilfælde, hvor den forkerte journal kom ind til NN lægen, hvilket medførte, at patienten efter mig kom ind først, og dermed måtte jeg vente yderligere, inden jeg kunne komme til samtale.	Godt
	7	En blodprøve måtte tages om. Dermed blev jeg nummer tre i køen, hvor jeg ellers var nummer et.	Godt
	25	Ja, jeg oplevede ikke på noget tidspunkt, at de virkelig satte sig ind i, hvordan jeg havde det. Jeg kunne heller ikke på det tidspunkt gå ret mange skridt uden luftproblemer. []. Min [påørende] spurgte, om det ikke ville hjælpe at få ilt med hjem, hvad der blev sagt nej til. Det blev meget bestemt afvist. Det ville ikke hjælpe.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	29	Jeg var jo indlagt.	Uoplyst
	31	Personalet havde glemt, at jeg havde været i fuld narkose. Jeg var utryk ved, at jeg ikke fik det godt lige så hurtigt som de andre, der havde været i lokalbedøvelse, og fornemmede den samme uro hos personalet. Jeg manglede information om, at det ville tage meget længere tid, inden jeg kunne tage hjem, og at det var forventeligt.	Dårligt

Lungemedicinske Dagafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Lungemedicinske Dagafsnit	Samlet indtryk
1	Syntes det er ærgerligt, at Region Midtjylland kun allergivaccinerer mod hvepse og bier. Ærgerligt når man alligevel kommer der, at man så ikke kan blive vaccineret mod andet, f.eks. støv, birk eller pelsdyr. Hvis man ønsker at blive vaccineret mod noget af det, skal man rejse ud af regionen, hvor de for øvrigt rigtig gerne tager imod en og vaccinerer. Det er for snæversynet af Region Midtjylland, når læger og sygeplejerskerne alligevel er der, når man er inde i systemet og allerede er i gang med et andet forløb!	Virkelig godt
5	Hele personalet er generelt meget flinke, og de taler et sprog, som man forstår, også lægerne.	Godt
12	Mit besøg i ambulatoriet var et kontrolbesøg [], som jeg kommer til med jævne mellemrum.	Godt
15	Meget venligt og kompetent personale :-). Den ansvarlige sygeplejerske var meget service-minded og rar!	Virkelig godt
17	Nej, men føler, at der er blevet taget godt hånd om mig.	Virkelig godt
19	Alt i alt yderst tilfreds.	Godt
22	Et tital ud af 13.	Godt
24	Vedrørende udtalelser om resultater og beslutninger fremover, så var det lægen, der informerede mig og ingen andre. Øvrige udtalelser til mig var anvisninger på selv gennemførelsen af undersøgelserne.	Godt
25	Læge NN mente ikke, at der var noget at gøre ved lungesygdommen, men ville godt lige sende mine billeder og papirer til andet sygehus, og hvis de kunne gøre noget på det andet sygehus, så ville jeg høre fra dem. Forestil jer at gå hjem med den besked, hvad nu, hvis jeg ikke hørte noget fra det andet sygehus. Hvor lang tid ville det vare, inden jeg hørte derfra. At blive sendt hjem til intetheden er ikke en rar fornemmelse.	Virkelig dårligt

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinske Dagafsnit	Samlet indtryk
 12	Jeg husker ikke, hvad jeg har modtaget tidligere i forløbet.	Godt
 17	Jeg synes, jeg har fået en rigtig god information de forskellige steder [].	Virkelig godt
 25	Ja, fik kun at vide, at jeg fik tid til ny pusteprøve ved næste ambulatoriebesøg. Jeg fik ikke noget materiale udleveret. Fik ingenting at vide om sygdommen bortset fra, at de ikke kunne gøre noget for mig. Jeg havde kun et håb tilbage, og det var at få brev fra et andet sygehus.	Virkelig dårligt
 28	Fik alene foretaget [undersøgelse] til brug ved efterfølgende besøg i afdeling NN.	Virkelig godt
 33	Mine undersøgelser er ikke færdigbehandlede endnu.	Godt
 34	Får ikke læst det hele, da jeg [ser dårligt].	Virkelig godt

Lungemedicinske Dagafsnit

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinske Dagafsnit	Samlet indtryk
✎ 2	Jeg har besøgt afdelingen igennem [flere] år, [så i alt en del] gange for at få en indsprøjtning for allergisk reaktion [], så jeg har kun et godt indtryk af forløbet. TAK. [].	Virkelig godt
✎ 24	Jeg kunne godt tænke mig en mere personlig rettet kostvejledning, der følges op.	Godt
✎ 25	Blev ikke vejledt om hjælp nogen steder fra, så kan ikke vurdere samarbejdet. Der var ingen interesse for, om jeg kunne klare mig i hjemmet, men de vidste jo heller, hvordan jeg havde det med mit lufthunger.	Virkelig dårligt
✎ 28	Besøget omhandlede alene lungefunktionsundersøgelsen, hvis resultat skulle bruges ved besøg på andet ambulatorium.	Virkelig godt

Lungemedicinske Dagafsnit

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinske Dagafsnit	Samlet indtryk
1	Dygtigt, kompetent og meget sødt personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Som []patient skal der afleveres blodprøver hver gang og her synes jeg, at ventetiden er meget kort, og at det går ret hurtigt. Det er rigtig godt. Ros til personalet der. [Kvalitet i behandling]	Godt
9	Det er det sygehus, som jeg helst vil komme på. Søde og rare mennesker. Man føler ikke, man er en belastning, som i en anden by. [Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Synes, at jeg har fået en god behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt
16	Med den smule forstand jeg har, mener jeg alt i alt, at det hele var godt.	Godt
18	Jeg er imponeret over, at personalet altid kan være så smilende og venlige, når man tager i betragtning, at mange af patienterne kan være sure og ubehagelige at høre på. [Relationer til personale]	Virkelig godt
19	KUNNE fortsat ønske mere information omkring min [sygdom]. Hvad er status? Hvad gør den ved mig rent helbredsmæssigt set? SYGEPLEJERSKEN, som jeg sidst var inde hos, var meget omhyggelig med at informere omkring data [fra en undersøgelse]. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
25	Med mit sidste ambulatoriebesøg [] spurgte jeg læge NN, om hun ikke kunne fremskynde den tid, som jeg havde fået [] på andet sygehus. Svaret var nej, der var lang ventetid. Efterfølgende sagde en sygeplejerske: "Hun er ellers dygtig". Da jeg så mødte op på det andet sygehus, var jeg så syg af luftmangel, så min datter blev bebrejdet, at hun ikke havde ringet 112 i weekenden op til indlæggelsen. Kom direkte på Intensiv, samme dag jeg ankom. På det andet sygehus undrede de sig meget over, at der ikke var blevet gjort noget før. Jeg havde selv afvist yderligere lægekontakt i ventetiden, da jeg havde fået at vide, at der ikke kunne gøres mere ved sygdommen fra Holstebro. Læge NN havde sagt, at der ikke var mere at gøre. Troede alt behandling var udsigtsløs. Jeg kunne jo ikke indlægge mig selv. Jeg er nu udskrevet mellem behandlingen [] fra det andet sygehus med ilt installeret i hjemmet. Jeg hoster ikke mere, kan bevæge mig omkring med ilt og komme hjemmefra. Har fået at vide, at det er [en lungesygdom], og jeg er heldig, at [behandlingen] virker. En tanke kommer til mig, at hvis jeg havde fået [behandlingen] noget før, var det måske ikke gået så galt? [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
26	TAK.	Virkelig godt
30	Læger bør kommunikere direkte med patienten frem for at sidde og stirre på computeren hele tiden og "snakke" med computeren frem for patienten. [Relationer til personale]	Godt
32	Jeg er meget positiv! Jeg har fået en fantastisk behandling hver gang, jeg har været inde. Både lægen og sygeplejersken er ALTID meget lyttende og forstående og forstår at forklare tingene godt. Der er kun ros fra min side! [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
35	Jeg skulle sidde i fire timer og vente. Lidt mere plads mellem borde og stole ville da have været fint. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt

