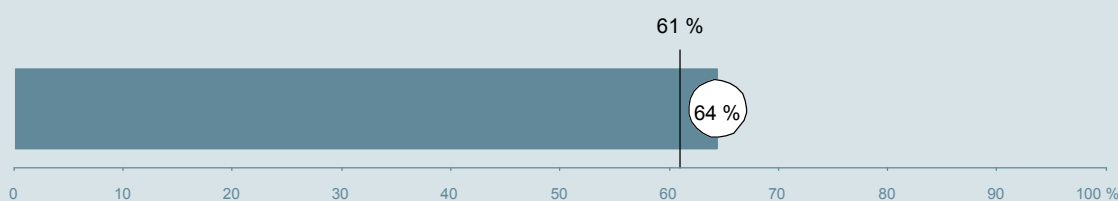




Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit Århus Sygehus

Undersøgelsen er blandt 416 patienter, der har besøgt ambulatoriet i perioden 23. august til 3. oktober 2010.
64 % af disse svarede på spørgeskemaet.
På landsplan svarede 61 % af de ambulante patienter.



AMBULATORIERAPPORTEN ER UDARBEJDET AF:

**Enheden for
Brugerundersøgelser**

www.patientoplevelser.dk



INDHOLD

OVERSIGTSFIGUR	3
INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET	4
PERSONALE	7
UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB	11
INFORMATION	14
EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET	17
SAMLET INDTRYK	20
DATAMATERIALE	22

Om rapporten

Spørgsmål:

Rapporten indeholder kun resultater for nationale spørgsmål.

Omkodninger af spørgsmål:

Spørgsmålene er ikke altid opgjort, som de fremstår i spørgeskemaet. Her følger et par eksempler:

- Svarene fra ét spørgsmål kan være opgjort på to forskellige måder, hvilket er angivet med en parentes efter spørgsmålsnummeret (4(1)).
- Svar fra flere spørgsmål kan være opsummeret i ét samlet resultat.
- Endelig er der spørgsmål, hvor svarkategorier samles i opgørelsen. Det er eksempelvis tilfældet for spørgsmål 7, hvor svarkategorierne "for meget" og "for lidt" opgøres som negative svar, mens "passende" er et positivt svar.

Mere detaljeret information om, hvilke spørgsmål, der er omkodet og hvordan, kan du finde på: www.patientoplevelser.dk/omkodninger

Sammenligning over tid (↗, ↘ eller →):

Pilene i figurer og tabeller viser, om ambulatoriets resultat i år er bedre, dårligere eller ikke signifikant forskelligt fra ambulatoriets eget resultat i 2009.

Placering i forhold til specialeresultatet (O, U eller G):

I figurer og tabeller angiver O, U og G, om ambulatoriets resultat er over, under eller ikke signifikant forskelligt fra specialeresultatet for Intern Medicin på landsplan.

Manglende tal (- eller blank) og (*):

En stjerne (*) betyder, at datagrundlaget er for spinkelt til at foretage analysen.

En streg (-) i tabellerne eller en blank () i figurerne betyder, at analysen ikke giver mening at gennemføre. De to mest almindelige eksempler på det er:

- at vi ikke kan tildele O, U eller G i de regionale spørgsmål, da vi ikke har et specialeresultat på landsplan at sammenligne med.
- at vi ikke kan sammenligne resultater over tid, hvis spørgsmålet ikke er det samme i 2009 og 2010.

Læsevejledning:

Du kan få mere hjælp til at læse figurer og tabeller i læsevejledningen på: www.patientoplevelser.dk/vejledning

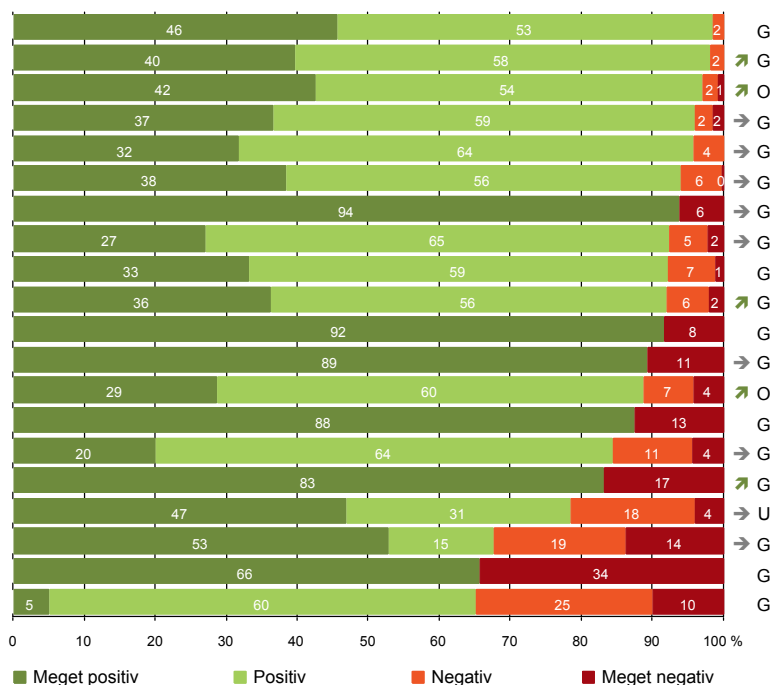
Spørgeskemaer:

Spørgeskemaet, patienterne har modtaget, kan du finde på: www.patientoplevelser.dk/skema

LUP 2010 - Ambulante

OVERSIGTSFIGUR

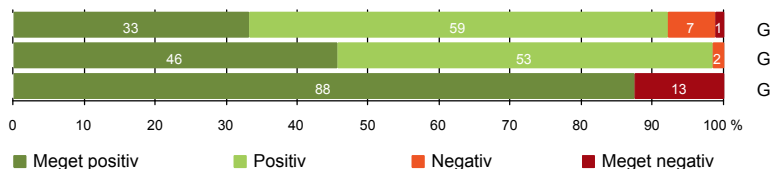
- 2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (265)
- 22. Det samlede indtryk er godt (260)
- 16. Den mundtlige information er god (259)
- 21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (241)
- 15. Den skriftlige information er god (117)
- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (261)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (258)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (170)
- 1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (241)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (237)
- 9. Patienten oplever ikke fejl (262)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (121)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (115)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (192)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (45)
- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (189)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (245)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstilens betydning for helbredet (210)
- 14. Patienten modtager skriftlig information (183)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (20)



Antal svar på det enkelte spørgsmål er vist i en parentes efter spørgsmålsteksten. To stjerner ved siden af hinanden (**) helt til højre i figuren betyder, at hverken sammenligning over tid (første *) eller placering i forhold til specialeresultatet (anden *) kan foretages, da datagrundlaget er for spinkelt i begge analyser.

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

- 1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (241)
- 2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (265)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (192)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 1 måler *indikator 5 i standard 2.5.2 Indkaldelse af patienter til undersøgelse og behandling*.

Standardens formål er at sikre, at patienter indkaldes, informeres og behandles rettidigt. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten vurderer ambulatoriets information om ventetiden, fra patienten blev indkaldt til ambulante undersøgelse/behandling, til patientens første besøg i ambulatoriet.

Spørgsmål 2 måler *indikator 3 i standard 2.6.2 Modtagelse af elektivt henviste patienter*.

Standardens formål er at sikre, at modtagelsen af elektive patienter er rettidig, samt planlægges og udføres med respekt for patientens tid, ønsker og behov under de givne lovmæssige og lokale rammer. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten oplevede modtagelsen i ambulatoriet.

Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

Spørgsmål 4, der handler om patientens vurdering af længden af ventetid, er opgjort på to måder. Spørgsmål 4(1) viser, hvor mange der oplever ventetid. Spørgsmål 4(2) viser, om patienter, der oplever ventetid, synes ventetiden er acceptabel eller uacceptabel. Det er kun spørgsmål 4(2), der vises i figuren, mens begge spørgsmål kan ses i tabellerne senere i kapitlet.

Kommentarfelt

Patienten har mulighed for at skrive en kommentar til modtagelsen i ambulatoriet i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 3). De kommentarer, patienterne har skrevet, er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

LUP 2010 - Ambulante



1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/behandling til dit første besøg i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Intern Medicin	13410	28,2	66,3	4,5	1,1	-	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	241	33,2	58,9	6,6	1,2	-	G
0-59 år	104	31,7	55,8	10,6	1,9	-	-
60+ år	137	34,3	61,3	3,6	0,7	-	-
Mand	120	35,8	58,3	5,0	0,8	-	-
Kvinde	121	30,6	59,5	8,3	1,7	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	154	28,6	61,7	7,8	1,9	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	27	55,6	37,0	7,4	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	60	35,0	61,7	3,3	0,0	-	-

2. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Intern Medicin	15270	41,8	56,2	1,7	0,3	-	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	265	45,7	52,8	1,5	0,0	-	G
0-59 år	117	38,5	59,8	1,7	0,0	-	-
60+ år	148	51,4	47,3	1,4	0,0	-	-
Mand	127	50,4	49,6	0,0	0,0	-	-
Kvinde	138	41,3	55,8	2,9	0,0	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	173	42,2	55,5	2,3	0,0	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	28	71,4	28,6	0,0	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	64	43,8	56,3	0,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante



4(1). Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej		
Specialeresultat for Intern Medicin	15224	77,0	23,0	-	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	260	73,8	26,2	-	G
0-59 år	115	77,4	22,6	-	-
60+ år	145	71,0	29,0	-	-
Mand	125	72,0	28,0	-	-
Kvinde	135	75,6	24,4	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	171	80,1	19,9	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	27	18,5	81,5	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	62	80,6	19,4	-	-

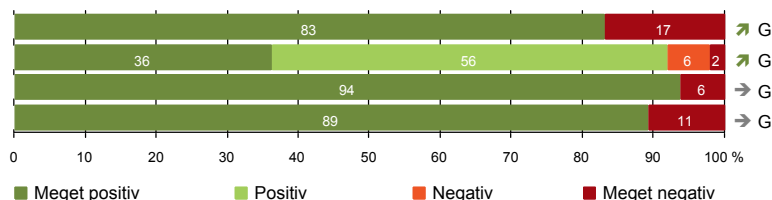
4(2). Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? (Omfatter kun patienter, som har oplevet ventetid)

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Accep- tabel	Uaccep- tabel		
Specialeresultat for Intern Medicin	11545	91,6	8,4	-	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	192	87,5	12,5	-	G
0-59 år	89	86,5	13,5	-	-
60+ år	103	88,3	11,7	-	-
Mand	90	93,3	6,7	-	-
Kvinde	102	82,4	17,6	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	137	85,4	14,6	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	5	100,0	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	50	92,0	8,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante

PERSONALE

- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (189)
- 6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (237)
- 7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (258)
- 8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (121)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 5 måler *indikator 5 i standard 2.3.2 Sundhedsfaglig kontaktperson*.

Standardens formål er at sikre koordinering af de sundhedsfaglige ydelser i ambulante forløb samt information til patient og pårørende om forløbet. Spørgsmålet belyser, om patienten har haft én eller flere kontaktpersoner, der havde særligt ansvar for undersøgelses-/behandlingsforløbet.

Spørgsmål 6 måler *indikator 4 i standard 2.2.1 Vigtige samtaler med patienten*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever, at vigtige samtaler foregår velforberedt og respektfuldt. Spørgsmålet belyser, om personalet havde sat sig ind i patientens sygdomsforløb ved de planlagte samtaler. (Se også spørgsmål 16, som måler indikator 3 i samme standard)

Spørgsmål 7 måler *indikator 3 i standard 2.1.2 Patientens inddragelse i beslutninger vedrørende behandlingen*.

Standardens formål er, at personalet gennem hele patientforløbet er opmærksom på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling. Spørgsmålet belyser, i hvilket omfang patienten blev inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om patientens undersøgelse/behandling.

Spørgsmål 8 måler *indikator 3 i standard 2.1.3 Pårørendes inddragelse i patientbehandlingen*.

Standardens formål er at sikre, at personalet er opmærksomt på pårørendes ønsker om information og den ressource, pårørende kan udgøre i patientforløbet. Spørgsmålet belyser, i hvilket omfang de pårørende blev inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om patientens undersøgelse/behandling.

Spørgsmål, der ikke indgår i figuren

Spørgsmål 5, der handler om patientens oplevelse af at have en kontaktperson med særligt ansvar, er opgjort på to måder. Spørgsmål 5(1) omfatter kun svar fra patienter, som har haft mere end ét besøg de seneste 6 måneder. Spørgsmål 5(2) omfatter kun svar fra patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder. Det er kun spørgsmål 5(1), der vises i figuren, mens begge spørgsmål kan ses i tabellerne senere i kapitlet.

LUP 2010 - Ambulante



5(1). Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?
(Omfatter kun patienter, som har haft mere end ét besøg de seneste 6 måneder)

	Antal	Ja, én kontakt- person	Ja, flere kontakt- personer	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Intern Medicin	10542	53,0	28,0	19,0	↗	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	189	58,7	24,3	16,9	↗	G
0-59 år	84	54,8	26,2	19,0	-	-
60+ år	105	61,9	22,9	15,2	-	-
Mand	88	60,2	26,1	13,6	-	-
Kvinde	101	57,4	22,8	19,8	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	129	57,4	23,3	19,4	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	19	84,2	15,8	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	41	51,2	31,7	17,1	-	-

5(2). Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?
(Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)

	Antal	Ja, én kontakt- person	Ja, flere kontakt- personer	Nej	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Intern Medicin	6584	52,5	30,4	17,1	-	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	119	60,5	24,4	15,1	-	G
0-59 år	59	55,9	25,4	18,6	-	-
60+ år	60	65,0	23,3	11,7	-	-
Mand	58	58,6	27,6	13,8	-	-
Kvinde	61	62,3	21,3	16,4	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	88	56,8	23,9	19,3	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	16	81,3	18,8	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	15	60,0	33,3	6,7	-	-

LUP 2010 - Ambulante



6. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Intern Medicin	13470	30,9	62,4	5,4	1,3	↗	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	237	36,3	55,7	5,9	2,1	↗	G
0-59 år	106	33,0	57,5	5,7	3,8	-	-
60+ år	131	38,9	54,2	6,1	0,8	-	-
Mand	121	33,9	60,3	4,1	1,7	-	-
Kvinde	116	38,8	50,9	7,8	2,6	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	156	32,7	57,1	7,1	3,2	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	27	55,6	44,4	0,0	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	54	37,0	57,4	5,6	0,0	-	-

7. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

	Antal	%			Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		For meget	Passende	For lidt		
Specialeresultat for Intern Medicin	15005	1,2	91,8	7,0	↗	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	258	0,8	93,8	5,4	→	G
0-59 år	113	0,9	94,7	4,4	-	-
60+ år	145	0,7	93,1	6,2	-	-
Mand	124	1,6	95,2	3,2	-	-
Kvinde	134	0,0	92,5	7,5	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	170	0,6	93,5	5,9	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	27	0,0	100,0	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	61	1,6	91,8	6,6	-	-

LUP 2010 - Ambulante



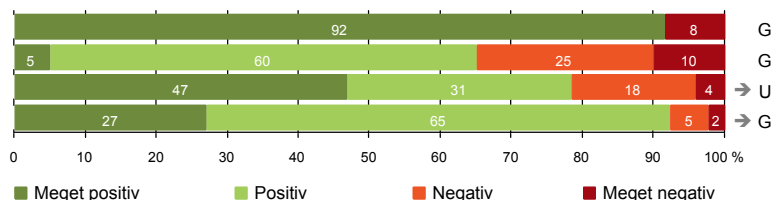
8. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?

	Antal	For meget	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
			Passende	For lidt		
Specialeresultat for Intern Medicin	7240	1,2	85,3	13,6	↗	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	121	0,8	89,3	9,9	→	G
0-59 år	42	0,0	90,5	9,5	-	-
60+ år	79	1,3	88,6	10,1	-	-
Mand	61	0,0	90,2	9,8	-	-
Kvinde	60	1,7	88,3	10,0	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	73	0,0	86,3	13,7	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	8	0,0	100,0	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	40	2,5	92,5	5,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

- 9. Patienten oplever ikke fejl (262)
- 11. Personalet er gode til at håndtere fejl (20)
- 12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (245)
- 13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (170)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 11 måler *indikator 3 i standard 1.2.9 Omsorg for patienter, pårørende og personale efter en utilsigtet hændelse.*

Standardens formål er at tilbyde patienter, pårørende og personale relevant omsorg og eventuel behandling, der bidrager til at fjerne eller mindske fysiske og/eller mentale men efter en utilsigtet hændelse. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten synes, at personalet tog hånd om fejlen, efter den blev opdaget.

Spørgsmål 12 måler *indikator 3 i standard 2.8.1 Planlægning af udredningsforløb.*

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever et koordineret og effektivt udredningsforløb. Spørgsmålet belyser, om patienten oplever unødigt ventetid under patientens undersøgelse/behandling, der forlænger patientens besøg.

Kommentarfelt

Patienten har mulighed for at uddybe, hvilke(n) fejl han/hun oplevede i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 10). De kommentarer, patienterne har skrevet, er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

LUP 2010 - Ambulante



9. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej		
Specialeresultat for Intern Medicin	15091	7,2	92,8	-	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	262	8,4	91,6	-	G
0-59 år	116	9,5	90,5	-	-
60+ år	146	7,5	92,5	-	-
Mand	125	7,2	92,8	-	-
Kvinde	137	9,5	90,5	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	172	9,9	90,1	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	27	0,0	100,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	63	7,9	92,1	-	-

11. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? (Omfatter kun patienter, som har oplevet fejl, og hvor personalet har kendt til fejlen(e))

	Antal	%				Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
Specialeresultat for Intern Medicin	845	19,2	51,1	21,6	8,0	-	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	20	5,0	60,0	25,0	10,0	-	G
0-59 år	10	0,0	70,0	30,0	0,0	-	-
60+ år	10	10,0	50,0	20,0	20,0	-	-
Mand	9	11,1	33,3	33,3	22,2	-	-
Kvinde	11	0,0	81,8	18,2	0,0	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	15	6,7	66,7	26,7	0,0	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	5	0,0	40,0	20,0	40,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante



12. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?

	Antal	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Intern Medicin	14040	3,0	11,6	29,6	55,7	↗	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	245	4,1	17,6	31,4	46,9	→	U
0-59 år	113	3,5	15,9	34,5	46,0	-	-
60+ år	132	4,5	18,9	28,8	47,7	-	-
Mand	118	1,7	15,3	29,7	53,4	-	-
Kvinde	127	6,3	19,7	33,1	40,9	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	164	5,5	18,9	33,5	42,1	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	27	0,0	0,0	18,5	81,5	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	54	1,9	22,2	31,5	44,4	-	-

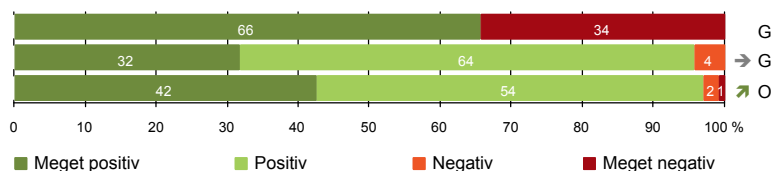
13. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? (Omfatter kun patienter, hvor andre afdelinger/ambulatorier har været involveret)

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
Specialeresultat for Intern Medicin	8726	24,2	68,8	5,1	1,9	↗	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	170	27,1	65,3	5,3	2,4	→	G
0-59 år	79	29,1	60,8	6,3	3,8	-	-
60+ år	91	25,3	69,2	4,4	1,1	-	-
Mand	88	22,7	72,7	2,3	2,3	-	-
Kvinde	82	31,7	57,3	8,5	2,4	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	112	27,7	64,3	5,4	2,7	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	15	13,3	86,7	0,0	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	43	30,2	60,5	7,0	2,3	-	-

LUP 2010 - Ambulante

INFORMATION

- 14. Patienten modtager skriftlig information (183)
- 15. Den skriftlige information er god (117)
- 16. Den mundtlige information er god (259)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 14 og spørgsmål 15 måler *indikator 3 i standard 2.2.2 Skriftlig information i behandlingsforløbet*.

Standardens formål er at understøtte og supplere mundtlig information samt at sikre, at patienten har mulighed for at repetere og genkalde den information, der er givet. Spørgsmålene belyser, om patienten har modtaget skriftlig information om sin sygdom og/eller behandling i forbindelse med besøget, samt hvordan patienten vurderer den skriftlige information.

Spørgsmål 16 måler *indikator 3 i standard 2.2.1 Vigtige samtaler med patienten*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever, at vigtige samtaler foregår velforberejdet og respektfuldt. Spørgsmålet belyser, hvordan patienten vurderer den mundtlige information. (Se også spørgsmål 6, som måler indikator 4 i samme standard)

LUP 2010 - Ambulante

14. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Omfatter kun patienter, der har haft behov for skriftlig information)

	Antal	%		Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det		
Specialeresultat for Intern Medicin	10417	63,9	36,1	-	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	183	65,6	34,4	-	G
0-59 år	81	72,8	27,2	-	-
60+ år	102	59,8	40,2	-	-
Mand	86	70,9	29,1	-	-
Kvinde	97	60,8	39,2	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	115	68,7	31,3	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	20	90,0	10,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	48	47,9	52,1	-	-

15. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? (Omfatter kun patienter, som har modtaget skriftlig information og læst den)

	Antal	%			Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig god	God	Dårlig			
Specialeresultat for Intern Medicin	6538	26,9	71,0	1,6	0,4	→	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	117	31,6	64,1	4,3	0,0	→	G
0-59 år	58	24,1	69,0	6,9	0,0	-	-
60+ år	59	39,0	59,3	1,7	0,0	-	-
Mand	59	20,3	74,6	5,1	0,0	-	-
Kvinde	58	43,1	53,4	3,4	0,0	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	79	26,6	67,1	6,3	0,0	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	17	52,9	47,1	0,0	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	21	33,3	66,7	0,0	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante

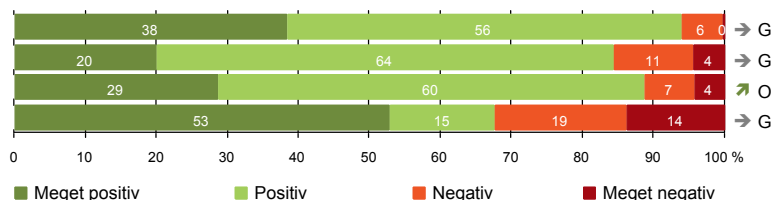


16. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?

	Antal	%			Virkelig dårlig	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig god	God	Dårlig			
Specialeresultat for Intern Medicin	14943	36,1	60,1	3,3	0,5	↗	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	259	42,5	54,4	2,3	0,8	↗	O
0-59 år	114	43,0	53,5	2,6	0,9	-	-
60+ år	145	42,1	55,2	2,1	0,7	-	-
Mand	126	41,3	56,3	1,6	0,8	-	-
Kvinde	133	43,6	52,6	3,0	0,8	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	171	38,6	57,9	2,9	0,6	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	27	70,4	29,6	0,0	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	61	41,0	55,7	1,6	1,6	-	-

EFTER DIT/MELLEMLINE BESØG I AMBULATORIET

- 17. Patienten er tryk ved at tage hjem (261)
- 18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (45)
- 19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (115)
- 20. Patienten er ikke i tvivl om livsstils betydning for helbredet (210)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 18 måler indikator 3 i standard 2.17.3 Information til kommune ved udskrivelse af patient fra institution.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever overgangen til kommunalt regi som koordineret, samt at kommunen har relevante oplysninger. Spørgsmålet belyser, samarbejdet mellem ambulatoriet og den kommunale hjemme(syge)pleje under undersøgelses/behandlingsforløbet.

Spørgsmål 20 måler indikator 4 i standard 2.16.3 Intervention over for patienter med sundhedsmæssig risiko.

Standardens formål er at sikre information til patienten om muligheder for forebyggelse og sundhedsfremme. Spørgsmålet belyser, om patienten i forbindelse med undersøgelses-/behandlingsforløbet har været i tvivl om sin livsstils betydning for helbredet.

LUP 2010 - Ambulante



17. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	%			Meget utryk	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Meget tryk	Tryk	Utryk			
Specialeresultat for Intern Medicin	15090	33,1	61,3	4,9	0,7	↗	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	261	38,3	55,6	5,7	0,4	→	G
0-59 år	115	42,6	52,2	5,2	0,0	-	-
60+ år	146	34,9	58,2	6,2	0,7	-	-
Mand	125	37,6	60,0	1,6	0,8	-	-
Kvinde	136	39,0	51,5	9,6	0,0	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	171	36,8	58,5	4,7	0,0	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	27	70,4	29,6	0,0	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	63	28,6	58,7	11,1	1,6	-	-

18. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	Antal	%			Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
		Virkelig godt	Godt	Dårligt			
Specialeresultat for Intern Medicin	2828	24,9	66,5	6,0	2,6	→	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	45	20,0	64,4	11,1	4,4	→	G
0-59 år	19	21,1	73,7	5,3	0,0	-	-
60+ år	26	19,2	57,7	15,4	7,7	-	-
Mand	21	14,3	76,2	4,8	4,8	-	-
Kvinde	24	25,0	54,2	16,7	4,2	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	32	21,9	59,4	15,6	3,1	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	0	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	13	15,4	76,9	0,0	7,7	-	-

LUP 2010 - Ambulante



19. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Intern Medicin	7275	19,2	64,2	12,0	4,6	↗	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	115	28,7	60,0	7,0	4,3	↗	O
0-59 år	49	26,5	59,2	6,1	8,2	-	-
60+ år	66	30,3	60,6	7,6	1,5	-	-
Mand	55	21,8	67,3	7,3	3,6	-	-
Kvinde	60	35,0	53,3	6,7	5,0	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	78	28,2	57,7	7,7	6,4	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	4	50,0	50,0	0,0	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	33	27,3	66,7	6,1	0,0	-	-

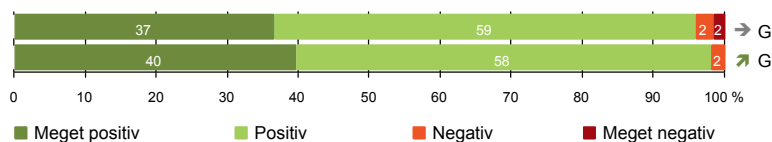
20. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?

	Antal	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Intern Medicin	12100	12,4	18,8	16,8	52,0	→	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	210	13,8	18,6	14,8	52,9	→	G
0-59 år	92	10,9	17,4	13,0	58,7	-	-
60+ år	118	16,1	19,5	16,1	48,3	-	-
Mand	105	14,3	21,9	18,1	45,7	-	-
Kvinde	105	13,3	15,2	11,4	60,0	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	141	14,2	17,0	14,9	53,9	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	22	18,2	13,6	9,1	59,1	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	47	10,6	25,5	17,0	46,8	-	-

SAMLET INDTRYK

21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (241)

22. Det samlede indtryk er godt (260)



Fakta om temaet

Spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

Spørgsmål 21 måler *indikator 3 i standard 2.17.1 Aftaler om samarbejde med primærsektoren*.

Standardens formål er at sikre, at patienten oplever overdragelsen koordineret. Spørgsmålet belyser tilrettelæggelsen af det samlede undersøgelses/behandlingsforløb.

Kommentarfelt

Hvis patienten synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis patienten synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt, kan det skrives i et åbent kommentarfelt (Spørgsmål 23). De kommentarer patienterne har skrevet er samlet i pdf-filer, som er sendt til afdelingen.

LUP 2010 - Ambulante



21. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Intern Medicin	13914	32,6	63,7	2,9	0,8	↗	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	241	36,5	59,3	2,5	1,7	→	G
0-59 år	112	32,1	62,5	2,7	2,7	-	-
60+ år	129	40,3	56,6	2,3	0,8	-	-
Mand	116	37,1	59,5	0,9	2,6	-	-
Kvinde	125	36,0	59,2	4,0	0,8	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	160	30,6	63,8	3,8	1,9	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	25	68,0	32,0	0,0	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	56	39,3	58,9	0,0	1,8	-	-

22. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?

	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%						
Specialeresultat for Intern Medicin	15122	38,5	58,7	2,3	0,4	↗	-
Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	260	39,6	58,5	1,9	0,0	↗	G
0-59 år	116	38,8	58,6	2,6	0,0	-	-
60+ år	144	40,3	58,3	1,4	0,0	-	-
Mand	124	45,2	52,4	2,4	0,0	-	-
Kvinde	136	34,6	64,0	1,5	0,0	-	-
7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	171	35,1	63,2	1,8	0,0	-	-
7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	26	73,1	26,9	0,0	0,0	-	-
7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	63	38,1	58,7	3,2	0,0	-	-

LUP 2010 - Ambulante

DATAMATERIALE

Respondenter og repræsentativitet

		Antal respondenter	Fordeling af respondenter — % —	Antal i stikprøven	Svarprocent — % —	Chisq-test for uafhængighed
Ambulatorium	Lungemedicinsk ambulatorium og dagafsnit	268	100,0	416	64,4	-
Speciale	Intern Medicin	15824	100,0	26073	60,7	-
Alder	0-59 år	118	44,0	223	52,9	0,0000
	60+ år	150	56,0	193	77,7	0,0000
Køn	Mand	127	47,4	199	63,8	0,8054
	Kvinde	141	52,6	217	65,0	0,8054
Afsnit	7003_112 Lungemedicinsk Ambulatorium B	176	65,7	287	61,3	0,0913
	7003_117 Lungemedicinsk forskningsafdeling	28	10,4	36	77,8	0,0913
	7003_119 Lungemedicinsk Daghospital B	64	23,9	93	68,8	0,0913
Besøg	1 besøg	75	28,0	122	61,5	0,4516
	2-3 besøg	109	40,7	172	63,4	0,4516
	Mere end 3 besøg	84	31,3	122	68,9	0,4516

Forklaring på tabellens indhold

Kolonnerne viser

De første to talkolonner viser antallet af respondenter, altså det antal, der har svaret på spørgeskemaet, samt hvordan de fordeler sig på baggrundsvariablene. De tre sidste kolonner viser antal patienter i stikprøven, svarprocenten og chisq-test for, om der er forskel på repræsentationen af grupperne i de enkelte baggrundsvariable. Chisq-testen er bortfaldsanalyse for ambulatoriets baggrundsvariable. Værdien i denne kolonne er p-værdien. I bortfaldsanalyse sammenlignes patienter, der har besvaret spørgeskemaet (respondenter), med de patienter, der ikke har besvaret spørgeskemaet (ikke-respondenter). Hvis p-værdien i chisq-testen er 0,05 eller højere, så er der ikke en signifikant forskel mellem respondenter og ikke-respondenter i forhold til den testede baggrundsvariabel. Hvis p-værdien derimod er lavere end 0,05, er der en signifikant forskel mellem respondenter og ikke-respondenter. Hvis der er signifikant forskel, kan svarprocenten bruges til at se, hvilken gruppe der er overrepræsenteret i forhold til den anden. Den med den højeste svarprocent, er den overrepræsenterede.

Brug af oplysningerne

Oplysningerne kan bruges til at vurdere, i hvilket omfang respondenternes svar er repræsentative for den samlede gruppe af patienter, der har modtaget spørgeskemaet. Hvis vi ved fra bortfaldsanalyse, at svarprocenten for kvinder er lavere end for mænd, og vi ser i et spørgsmål, at kvinderne er mere negative end mændene, så ved vi, at det samlede resultat for afdelingen er blevet lidt mere positivt, end hvis svarprocenten var lige høj for mænd og kvinder. Det er bl.a. grundet denne problematik, at der er justeret for effekten af baggrundsvariablene køn og alder i forbindelse med placeringen (O, U eller G) af ambulatoriet i forhold til specialeresultatet.

Vil du vide mere om tabellen, og hvordan du bruger den, så er der hjælp at hente her: www.patientoplevelser.dk/vejledning