

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenheden Vest



09-05-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	155
Besvarelser fra afsnittets patienter:	104
Afsnittets svarprocent:	67%

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 test 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).

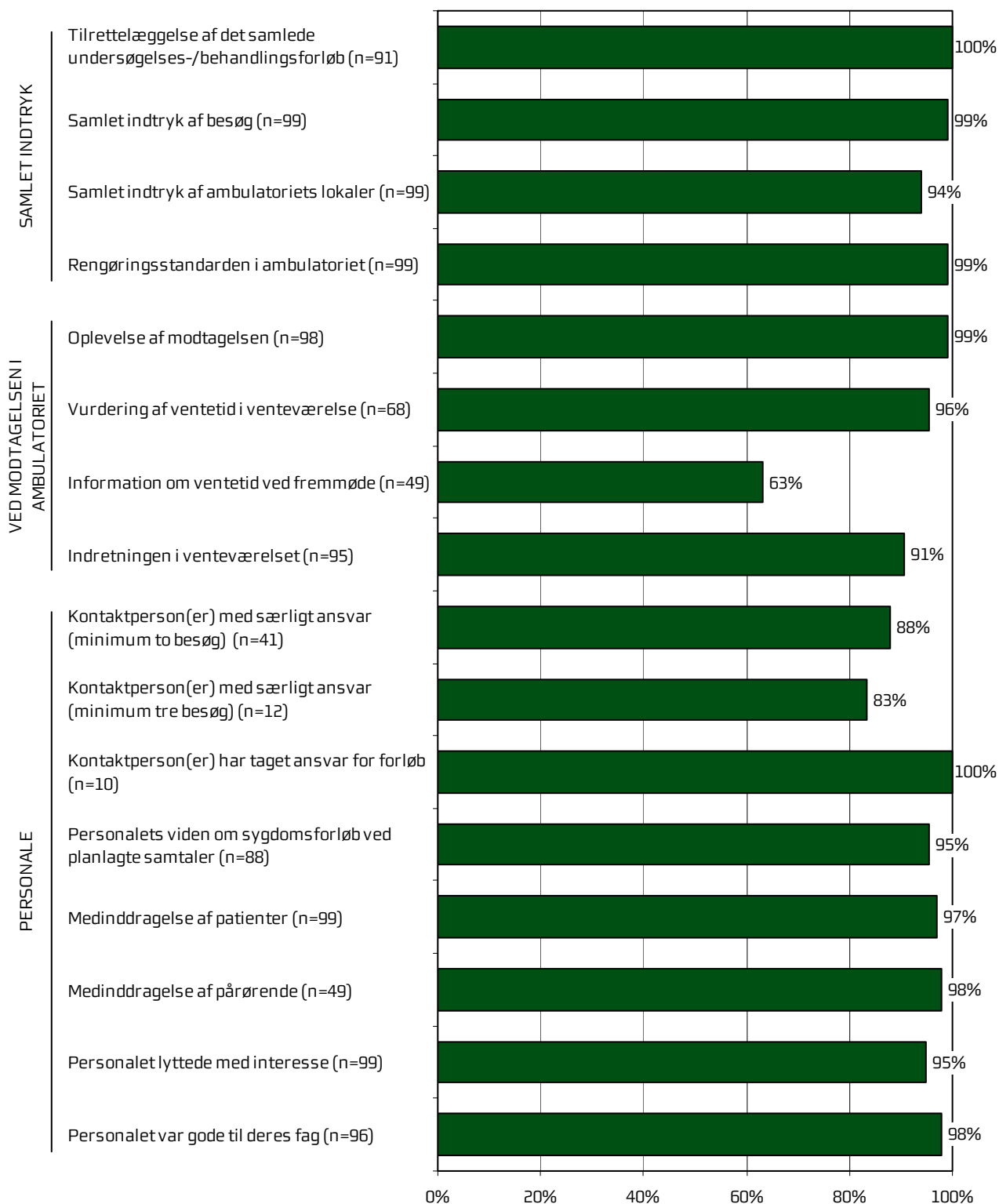
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

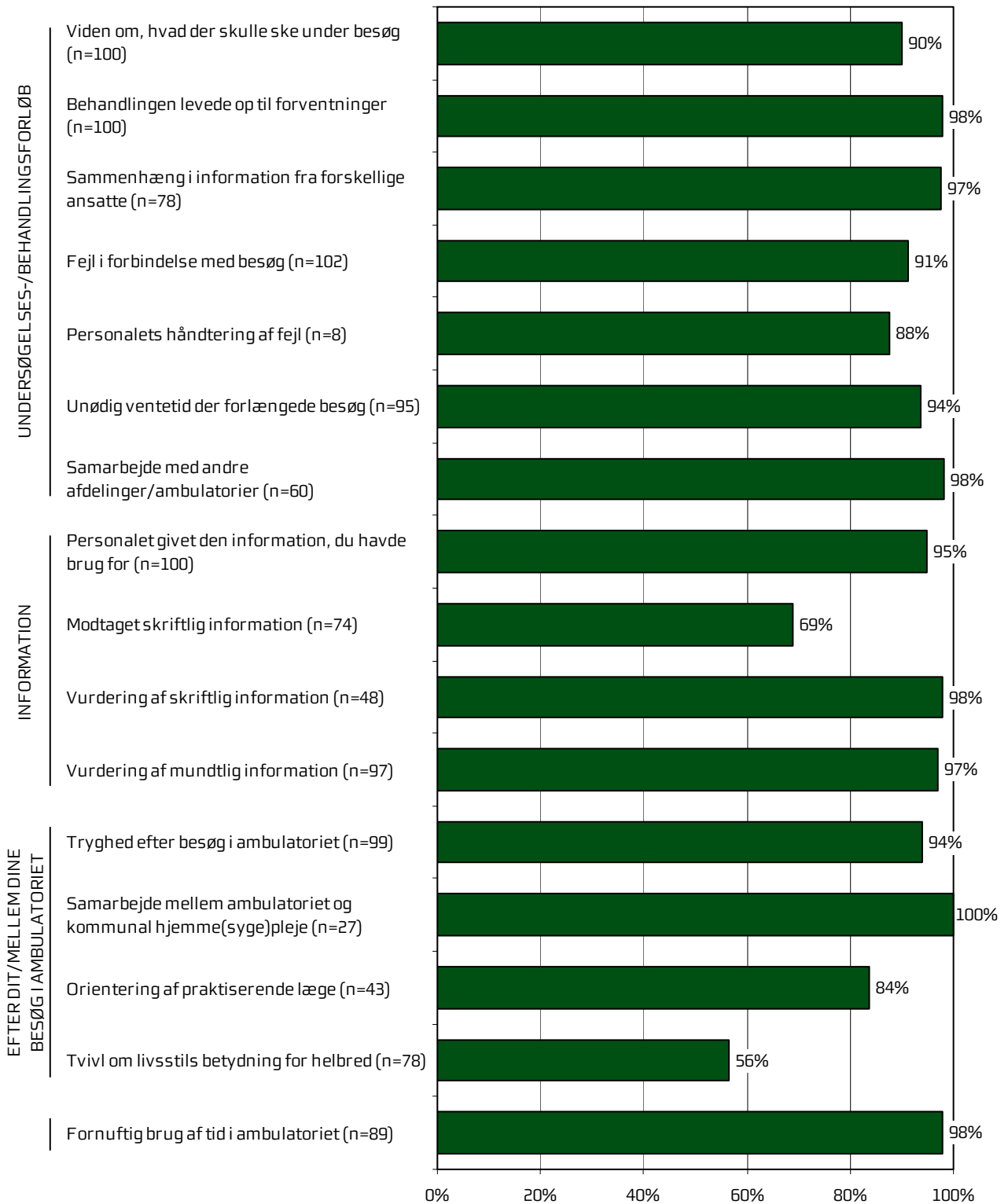
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

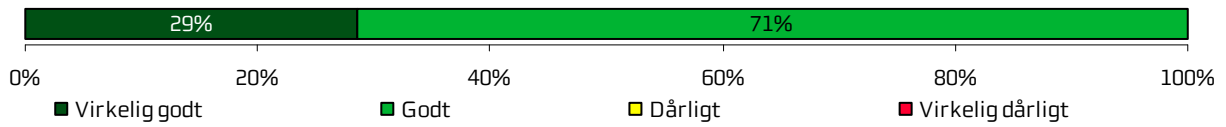
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

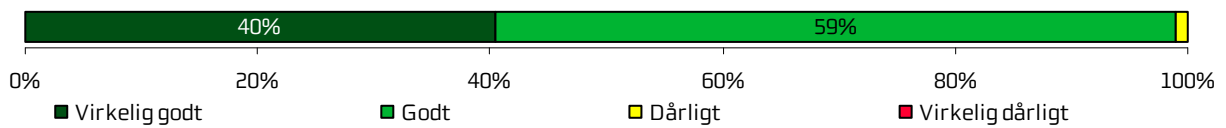
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

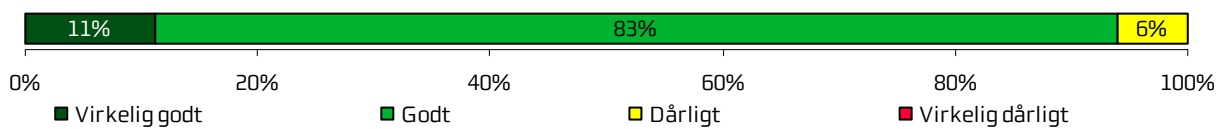
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=91)



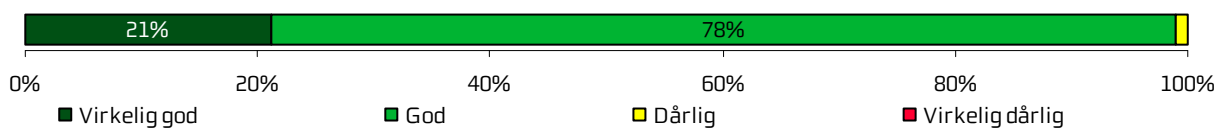
Samlet indtryk af besøg (n=99)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=99)



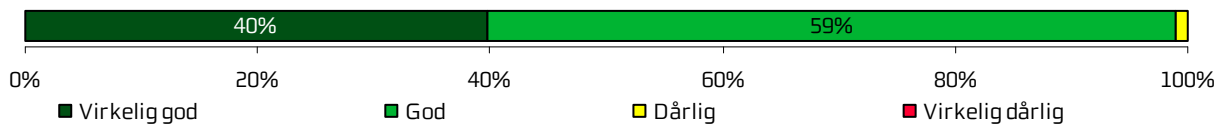
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=99)



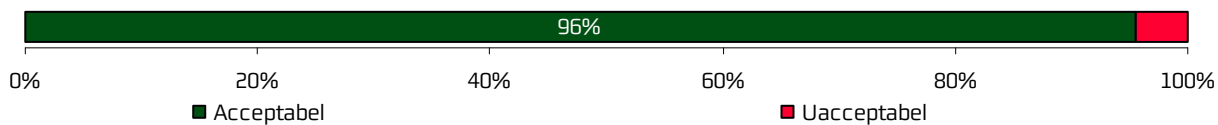
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	-	-	100 %	91 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	-	-	100 % *	79 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	97 %	99 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

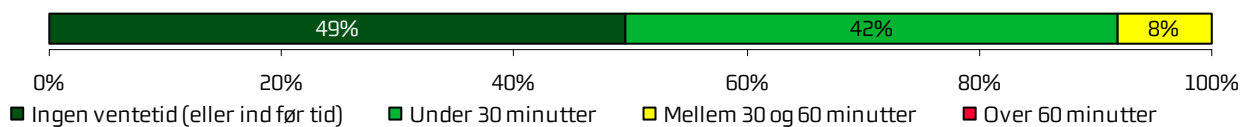
Oplevelse af modtagelsen (n=98)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=68)



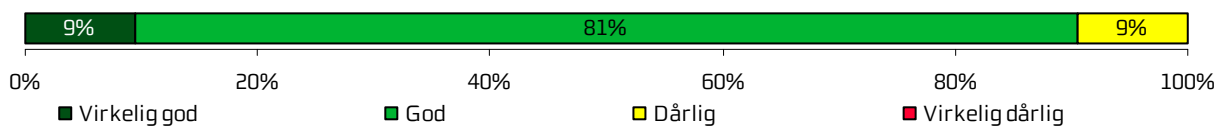
Længde af ventetid i venteværelse (n=99)



Information om ventetid ved fremmøde (n=49)



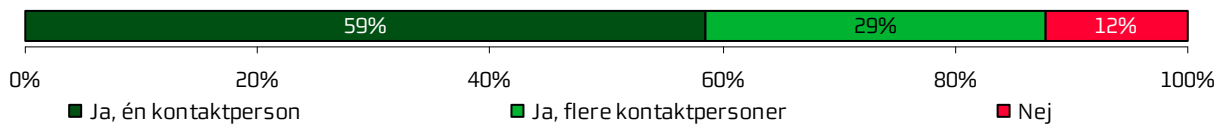
Indretningen i venteværelset (n=95)



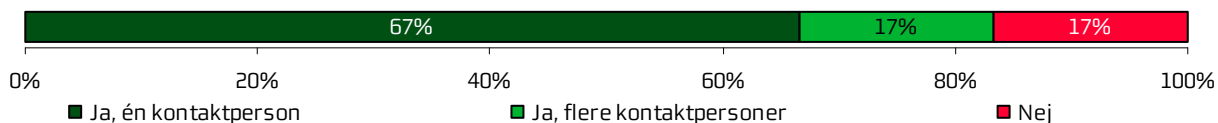
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	-	-	100 %	86 % *	93 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	63 %	-	-	59 %	22 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	-	-	99 % *	67 % *	87 % *

Personale

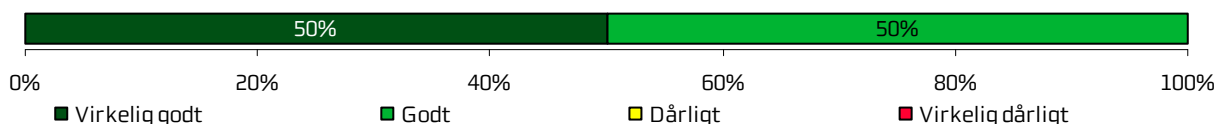
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=41)



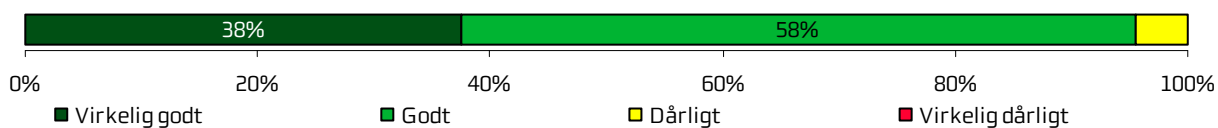
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=12)



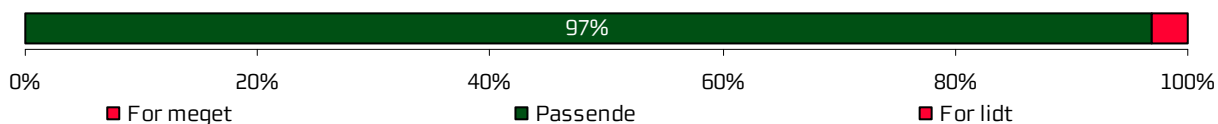
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=10)



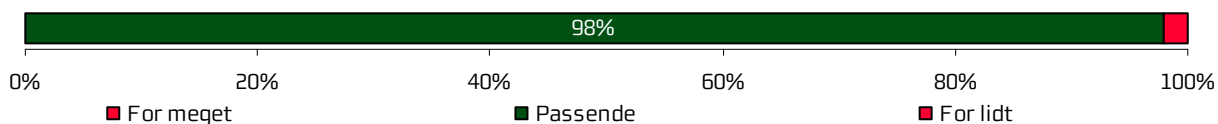
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=88)



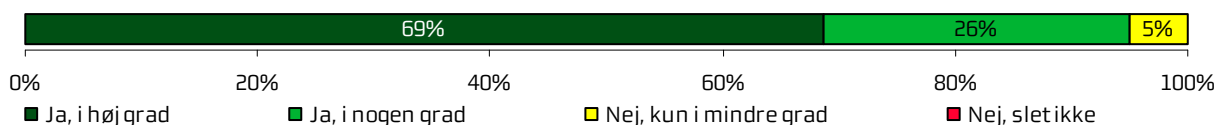
Medinddragelse af patienter (n=99)



Medinddragelse af pårørende (n=49)



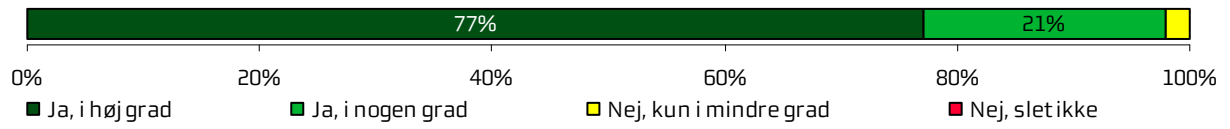
Personalet lyttede med interesse (n=99)



	2011	2010	2009	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)	88 %	-	-	95 %	68 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	-	-	98 %	78 %	86 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	-	-	99 %	90 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	-	-	97 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98 %	-	-	98 %	82 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	-	-	100 % *	94 %	96 %

Personale (fortsat)

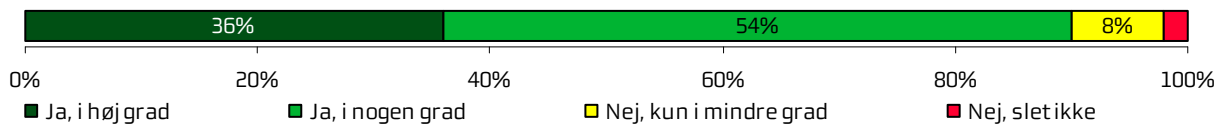
Personalet var gode til deres fag (n=96)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	-	-	100 %	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

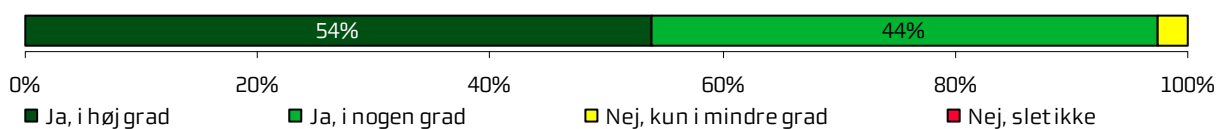
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=100)



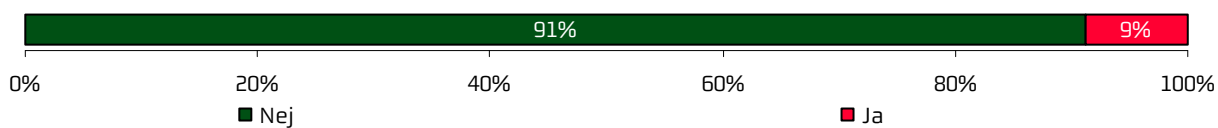
Behandlingen levede op til forventninger (n=100)



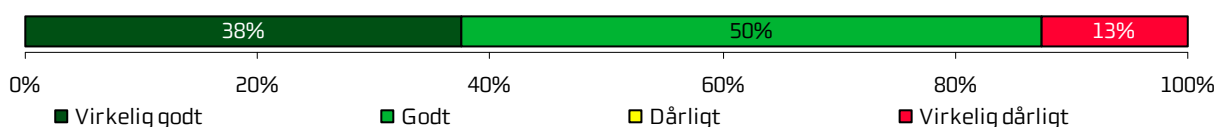
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=78)



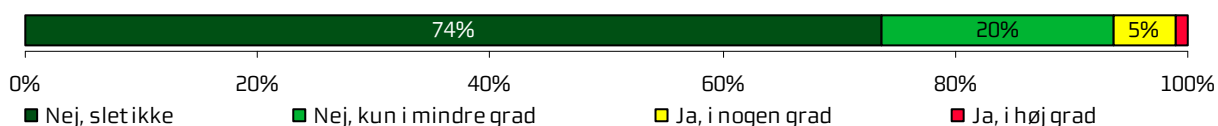
Fejl i forbindelse med besøg (n=102)



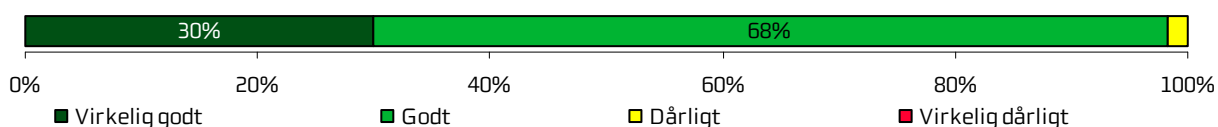
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=95)



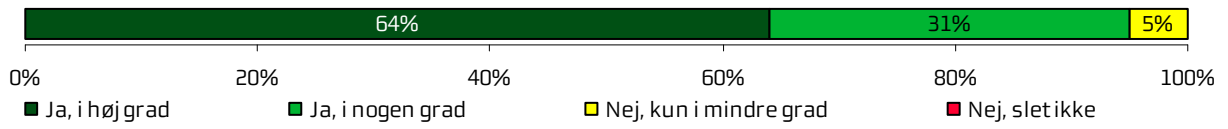
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=60)



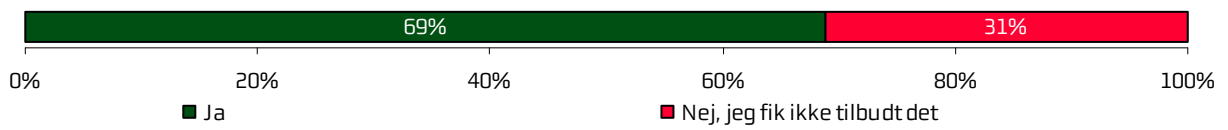
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	-	-	100 % *	79 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	-	-	99 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	91 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	-	-	99 % *	88 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	88 %	-	-	93 %	66 %	77 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94 %	-	-	96 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98 %	-	-	99 %	88 % *	94 % *

Information

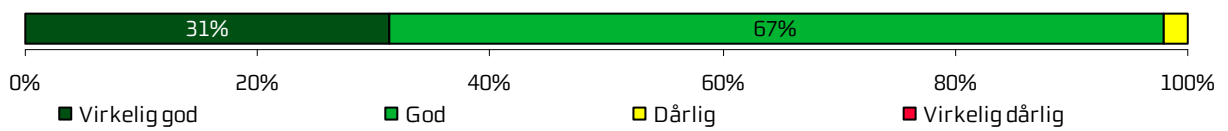
Personalet givet den information, du havde brug for (n=100)



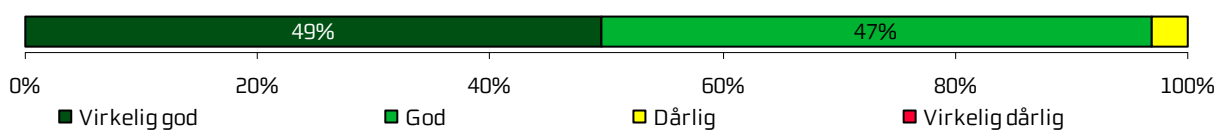
Modtaget skriftlig information (n=74)



Vurdering af skriftlig information (n=48)



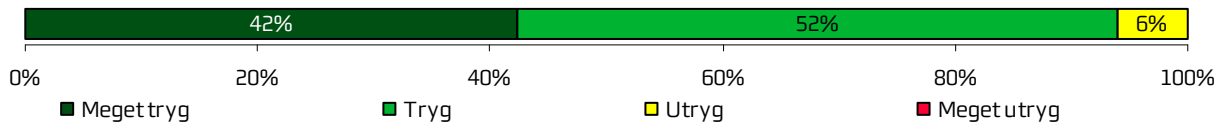
Vurdering af mundtlig information (n=97)



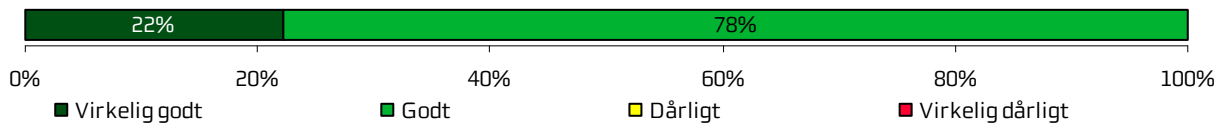
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	98 %	87 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	69 %	-	-	97 % *	58 %	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	93 %	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	-	-	99 %	92 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

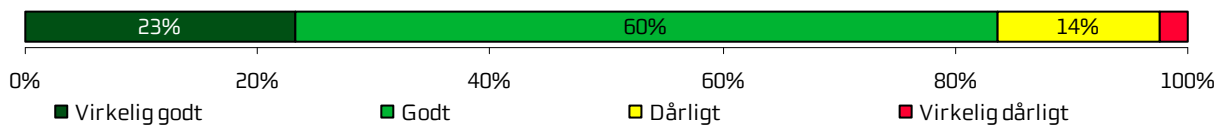
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=99)



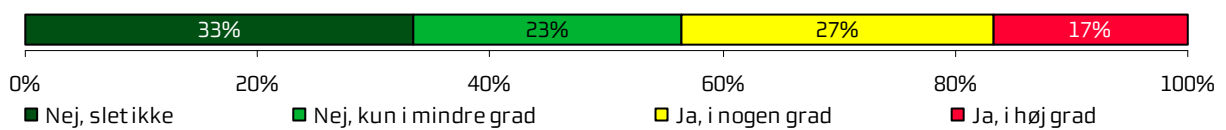
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



Orientering af praktiserende læge (n=43)



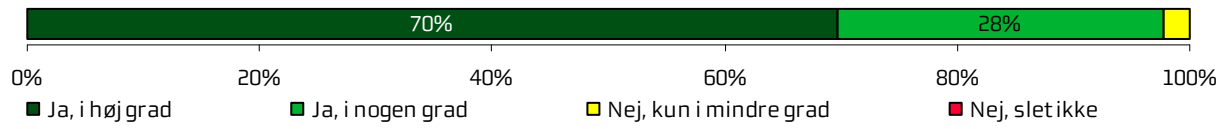
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=78)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	99 %	87 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	-	-	100 %	82 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84 %	-	-	95 % *	69 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	56 %	-	-	84 % *	65 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=89)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	99 %	92 % *	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.

Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Modtagelsen
2	Der var ikke personale til at tage imod. Manglende information angående korrekt venteværelse. Sad og ventede i det forkerte, derfor lang ventetid.	Dårlig
5	Det ville være rart at blive informeret om evt. ventetid. Anede ikke, om jeg skulle vente i længere tid, eller om man "var med".	God
8	Altid sød og venlig.	Virkelig god
10	Venlig og imødekommende.	God
11	Meget fin.	Virkelig god
12	Jeg havde henvendt mig ved Åben By-arrangement. Da jeg er en gammel bruger ([mange år]) og ikke har været på afdelingen i mange år. Der er i mellemtiden kommet meget nyt. Jeg blev skrevet op, og i løbet af [ca. en uge] havde jeg et brev med en tid en uge senere. Og blev her modtaget rigtig flot. Kompetent modtagelse.	Virkelig god
19	Fin behandling.	Virkelig god
22	Jeg [gennemgår] et forløb over [flere] år, så nogle af svarene bærer præg af rutiner.	God
23	Jeg har været på ambulatoriet i nærheden af, hvor jeg bor, hvilket er dejligt, da jeg sparer tid på transport [i forhold til andre ambulatorier].	God
25	Meget venligt personale.	Virkelig god
26	God modtagelse.	Virkelig god

Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Fejlhåndtering
2	[Tidligere punkter] har jeg udfyldt med den betragtning, at der er tale om sygeplejersker. Mit møde med læge NN kompenserede for den ellers mangelfulde modtagelse samt information. Dog måtte jeg selv rykke for svar på blodprøve.	Virkelig godt
3	Jeg blev ikke vejlet. Fik ikke mit blodtryk målt. Fik ikke taget elektrodiagram. Fik ikke taget blodprøver.	Virkelig dårligt
9	Fik at vide, at lungerne skulle scannes. Fik en lungemedicinsk undersøgelse.	Godt
13	Jeg fik udleveret en [maske]. Masken var [for stor], det bevirkede, at jeg ikke kunne bruge udstyret, da jeg ikke kunne stramme masken ordentlig til. Jeg fik at vide, at jeg endelig bare skulle henvende mig til afdelingen igen, hvis der var problemer, fin service. Det var blot nemmere og billigere at få det rigtige udstyr første gang.	Godt
16	Læge NN havde forladt gangen, og de havde "glemt" mig. Sygeplejersken undskyldte dog hurtigt.	Virkelig godt
17	I havde "glemt" at sende oplysning til min læge om, hvilke blodprøver der skulle tages. I skrev kun, at der skulle tages en ny blodprøve. Måtte selv ringe og høre om, hvad der så skulle ske efter mit besøg i ambulatoriet.	Godt
21	Vi "missede" information om medicin. Jeg fik straks en ny tid halvanden måned senere.	Godt
24	Fik at vide, at jeg havde kræft og fandt senere ud af, at jeg havde en anden sygdom.	Virkelig godt

Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
1	Jeg skulle tre steder pga. undersøgelse. Først røntgen (ventetid), så blodprøver (ventetid), og selvfølgelig ved selve undersøgelsen var der ventetid, men acceptabel.	Godt
2	Jeg er meget taknemmelig for konsultationen hos NN, da denne har medført mere viden omkring min helbredsmæssige situation.	Godt
5	Havde to kontakter. Fik udleveret skriftlig pjece om []behandling. Ved telefonkontakt med NN, afslørede hun manglende kendskab til indholdet i pjecen (mht. til bivirkninger ved behandling).	Godt
12	Dejlig modtagelse af et venligt og kompetent personale.	Virkelig godt
16	Læge NN og sygeplejerskerne havde et godt samarbejde.	Virkelig godt
20	Da behandlingen skulle finde årsagen til [lidelse] på grund af [årsag], lykkedes det kun delvist. Rødt udslet her og der [rundt om på kroppen].	Godt




Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
7	Den første sygeplejerske virkede uerfaren. De efterfølgende sygeplejersker virkede dygtige og erfarne.	Intet svar
8	Perfekt.	Virkelig godt
9	Havde svært ved at høre lægen. Også efter gentagne henstillinger.	Virkelig godt
12	Passende.	Virkelig godt
15	Ingen information.	Godt
20	Jeg skulle komme igen om [nogle] måneder, så får tjekket udviklingen i [chok]! Har [medicin] i tilfælde af chok!	Godt
28	Jeg har ikke fået noget på skrift om min tilstand.	Godt

Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
 4	Lidt problemer med blodprøvetagning hos egen læge. Ikke noget som er værd at bemærke.	Godt
 13	Jeg har næsten så længe, som jeg kan huske, haft problemer med næse og svælg. Jeg dør med en frygtelig masse snot, bussemænd og slim i faste klumper. Opereret [flere] gange [for næseproblem]. Dette har gjort, at jeg ikke er så generet i næsen, men det har forøget problemerne i svælget. Jeg har været ved praktiserende læge utallige gange og prøvet utallige præparater, uden virkning på slimmængden. Jeg har desuden fået besked på, at det måtte jeg lære at leve med, da nogle mennesker danner mere slim end andre. Jeg kunne ønske mig at vide mere om, jeg selv kunne gøre noget ved at ændre livsstil (jeg har fået at vide, at jeg skal undgå [støv i min dagligdag]), men hvad med kost?	Godt
 27	[Sår] heles meget langsomt.	Godt

Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Samlet indtryk
4	Eventuelt en stue med borde, så der er mulighed for både afslapning og arbejde under en fem timers lang undersøgelse/test.	Godt
6	Nu har jeg ikke været i venteværelse, da man sidder på gangen.	Godt
8	Personalet: Virkelig godt. Lokaler: Der er for få stole i venteværelset . Da man ikke må låse døren under toiletbesøg, vil et "optaget"-skilt være en god ting.	Virkelig godt
13	Jeg har fået en fin behandling. Der var kun det forkerte bånd til maskinen [], men det er jo kun en lille detalje.	Godt
14	Der kunne godt informeres om parkeringsforhold, når man kommer langvejs fra, evt. parkeringsanvisning til p-plads. Brugte godt 20 minutter på at finde en p-plads.	Godt
16	Trods ventetiden var personalet dygtige til at informere mig om forskellige ting. Deres "kundeservice" var i top.	Virkelig godt
18	De er friske og glade mennesker, det er dejligt.	Godt
19	God til at overholde det aftalte tidspunkt.	Virkelig godt
22	Det er mit indtryk, at alle prøver på at gøre det bedste for én (tak).	Virkelig godt
23	Undersøgelsesrum godt. Venteværelse mørkt og kedeligt. Toilettet er ikke godt for mig, da jeg har en hofteskade. Det er meget lavt, og det er svært at få rollator med ind og ud.	Godt