

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Lungemedicinsk Allergiambulatorium

Lungemedicinsk Afdeling B

Århus Sygehus



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på 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 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	64
Besvarelser fra afsnittets patienter:	41
Afsnittets svarprocent:	64%

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 eller har afgivet flere svar, er 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).

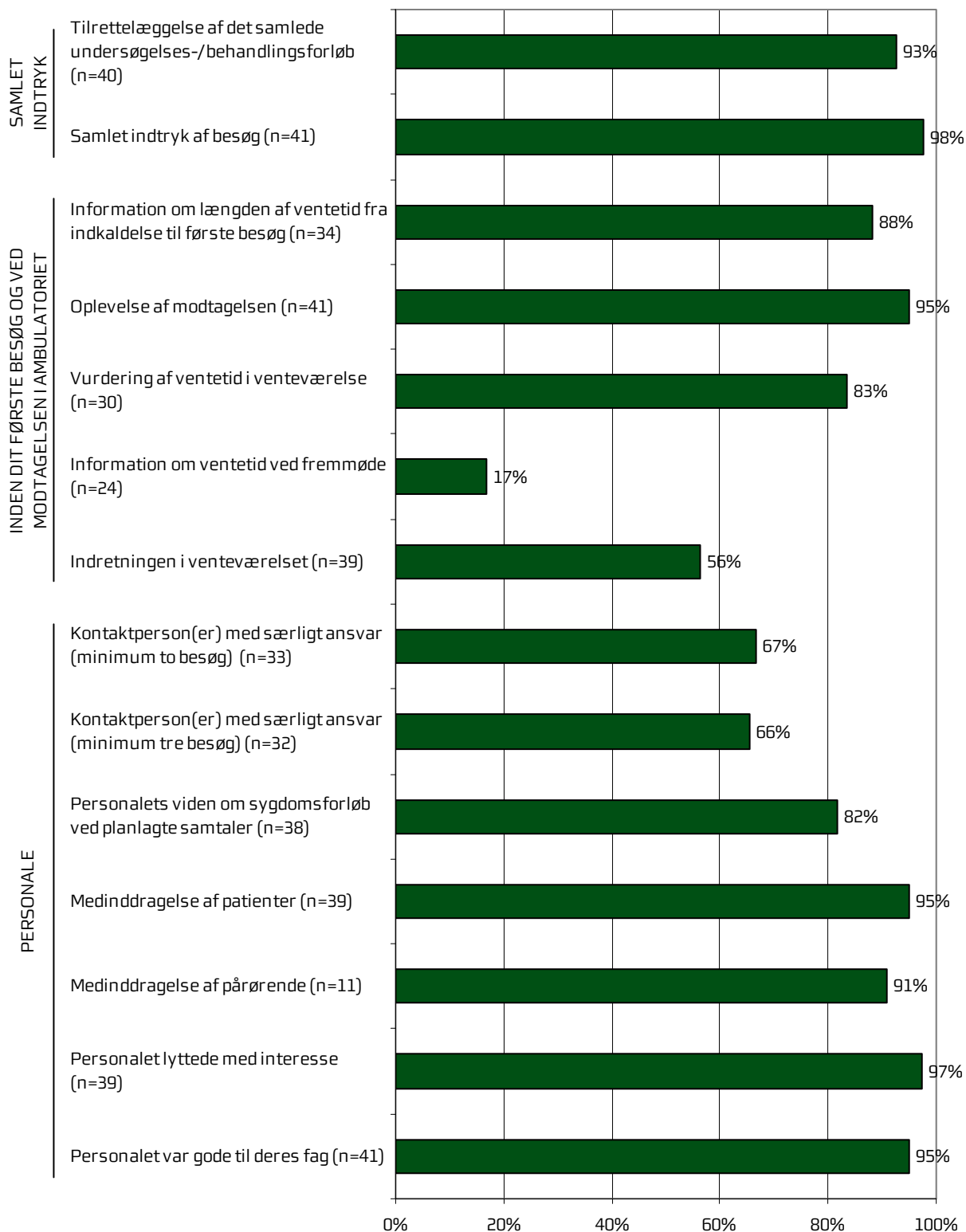
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

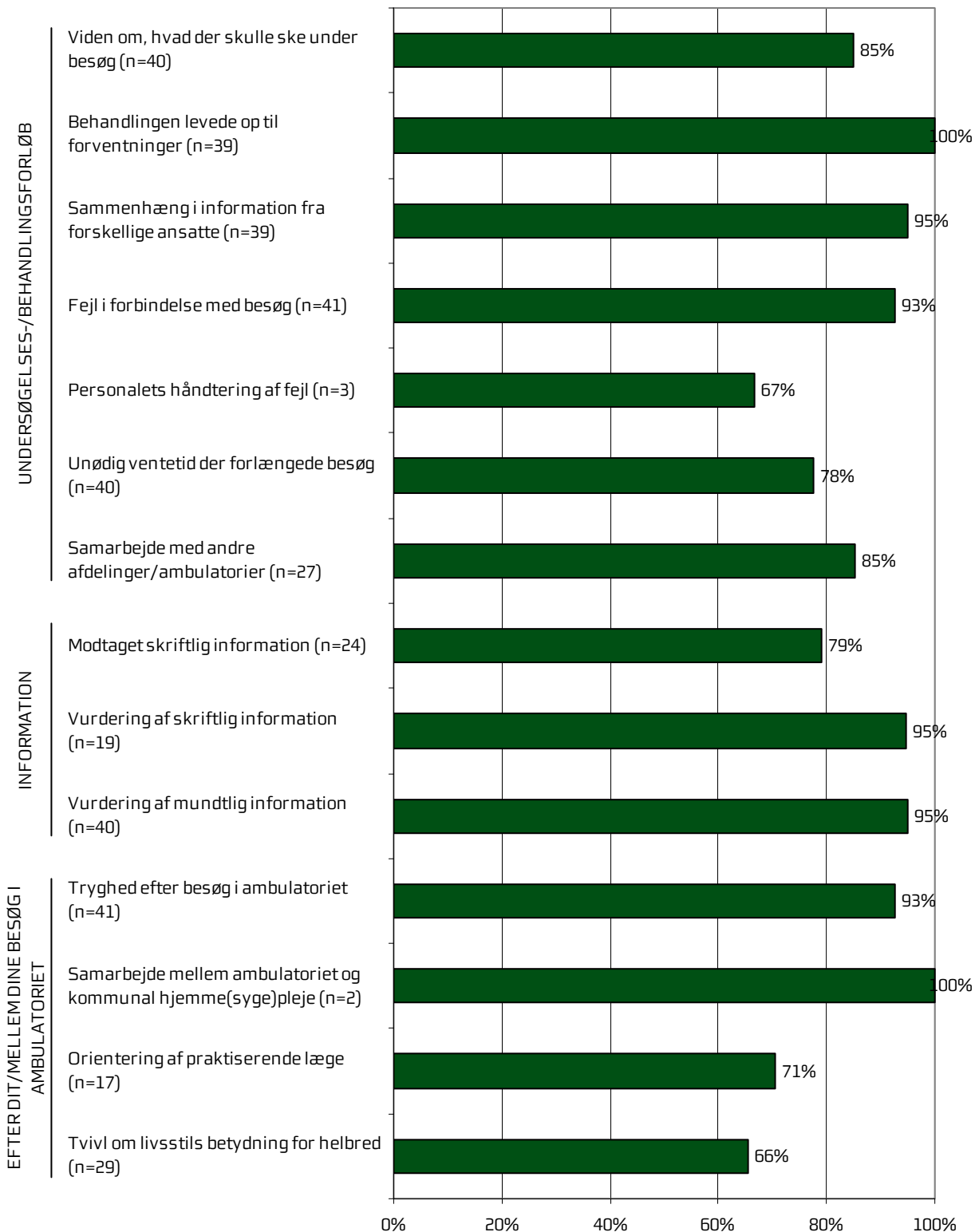
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Lungemedicinsk Allergiambulatorium

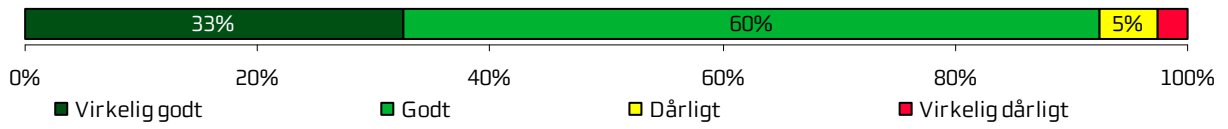
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

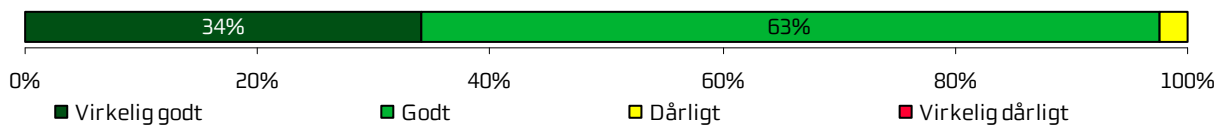
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=40)



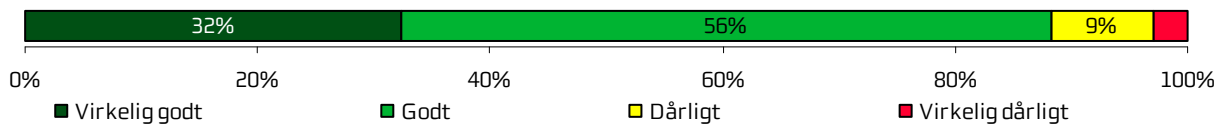
Samlet indtryk af besøg (n=41)



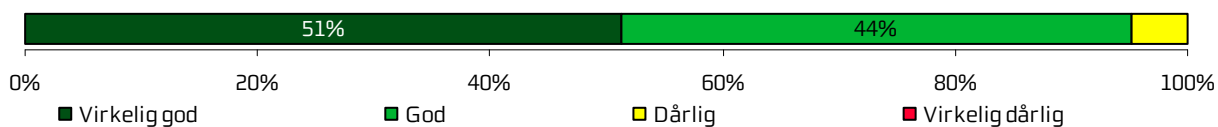
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		92 %	87 %	100 % *	84 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	92 %	100 %	84 % *	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

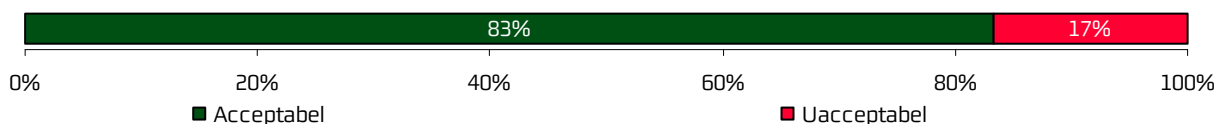
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=34)



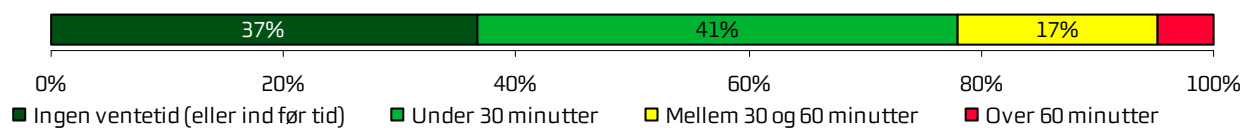
Oplevelse af modtagelsen (n=41)



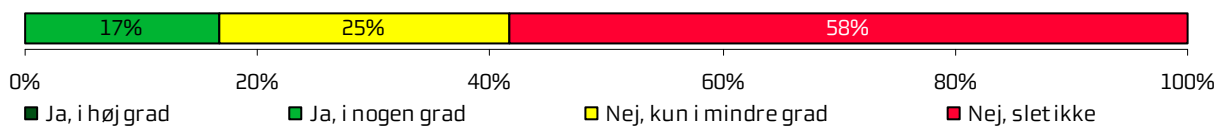
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=30)



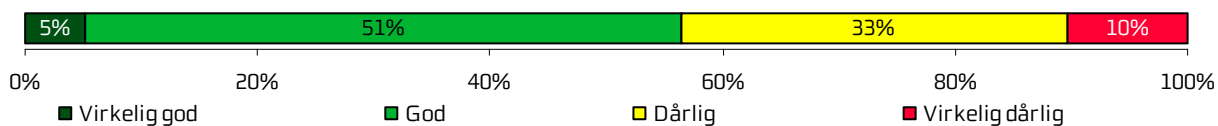
Længde af ventetid i venteværelse (n=41)



Information om ventetid ved fremmøde (n=24)



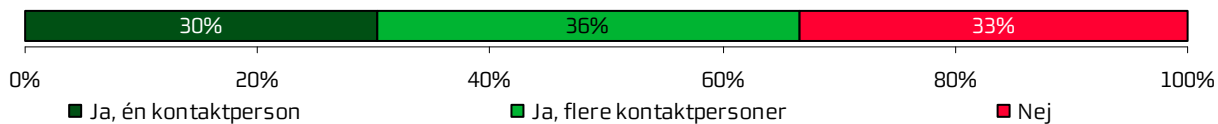
Indretningen i venteværelset (n=39)



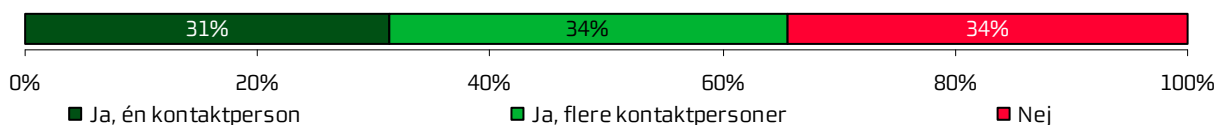
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		88 %	-	100 % *	82 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		95 %	99 %	100 % *	93 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		83 %	-	100 % *	80 %	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?		17 %	31 %	83 % *	28 %	46 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		56 %	54 %	96 % *	61 %	79 % *

Personale

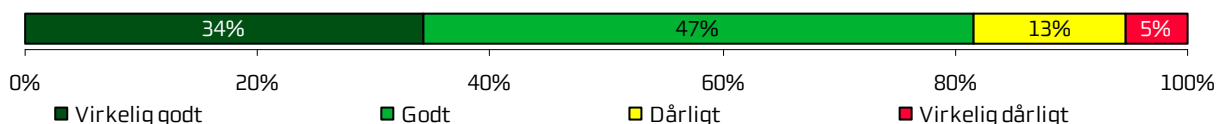
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=33)



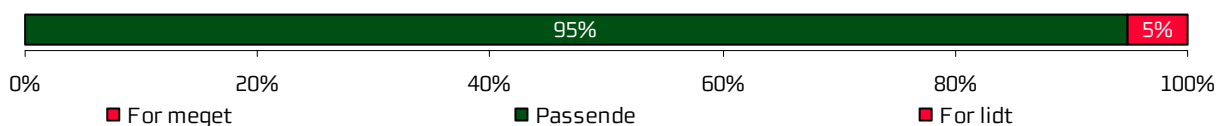
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=32)



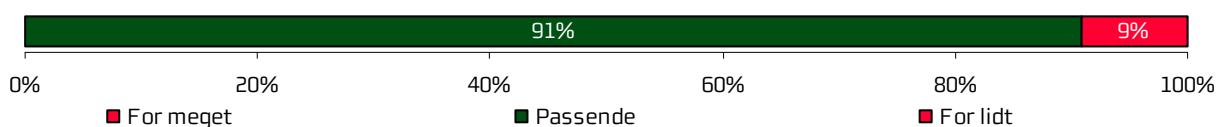
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=38)



Medinddragelse af patienter (n=39)



Medinddragelse af pårørende (n=11)



Personalet lyttede med interesse (n=39)



Personalet var gode til deres fag (n=41)



	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)		67 %	74 %	96 % *	55 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		66 %	-	96 % *	59 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		82 %	84 %	100 % *	81 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	93 %	100 %	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	94 %	96 %	67 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	96 %	100 %	88 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	96 %	100 % *	89 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=40)



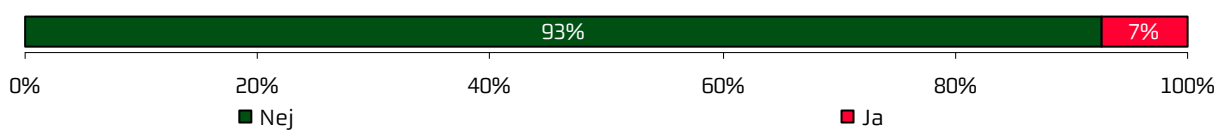
Behandlingen levede op til forventninger (n=39)



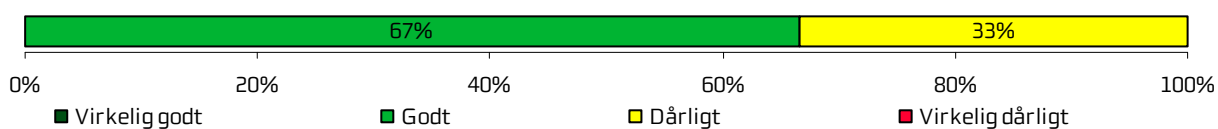
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=39)



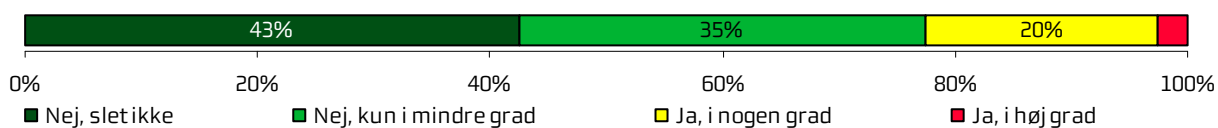
Fejl i forbindelse med besøg (n=41)



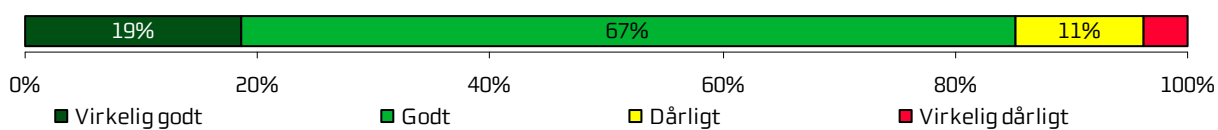
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=40)



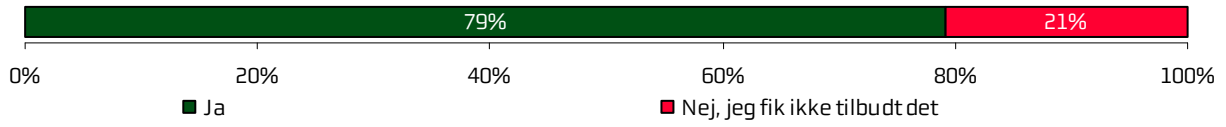
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=27)



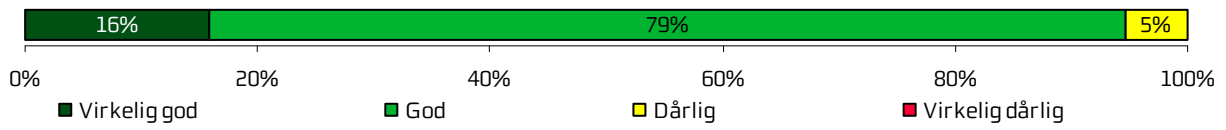
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		85 %	84 %	100 % *	66 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		100 %	84 % *	100 %	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	85 %	100 %	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	92 %	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		78 %	74 %	99 % *	71 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		85 %	79 %	100 % *	77 %	92 %

Information

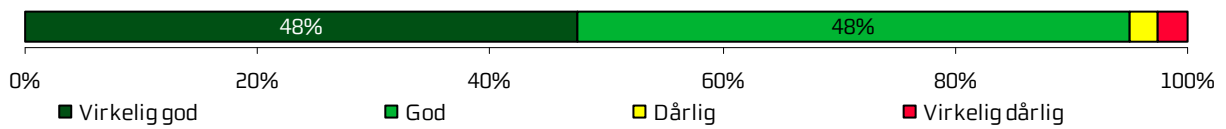
Modtaget skriftlig information (n=24)



Vurdering af skriftlig information (n=19)



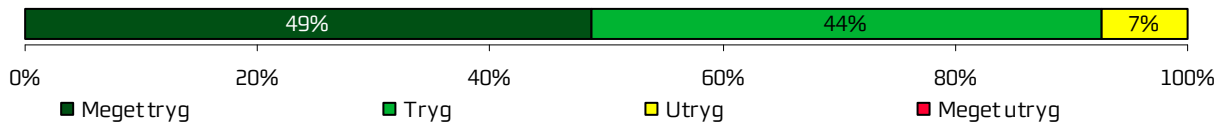
Vurdering af mundtlig information (n=40)



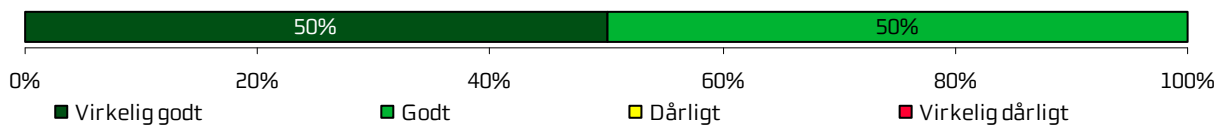
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		79 %	-	91 %	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	91 %	100 %	87 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	93 %	100 % *	88 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

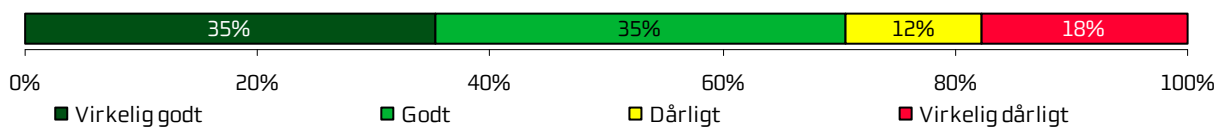
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=41)



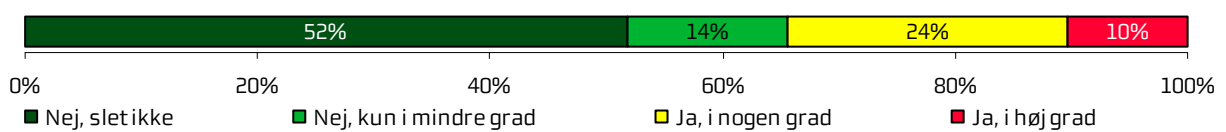
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=2)



Orientering af praktiserende læge (n=17)



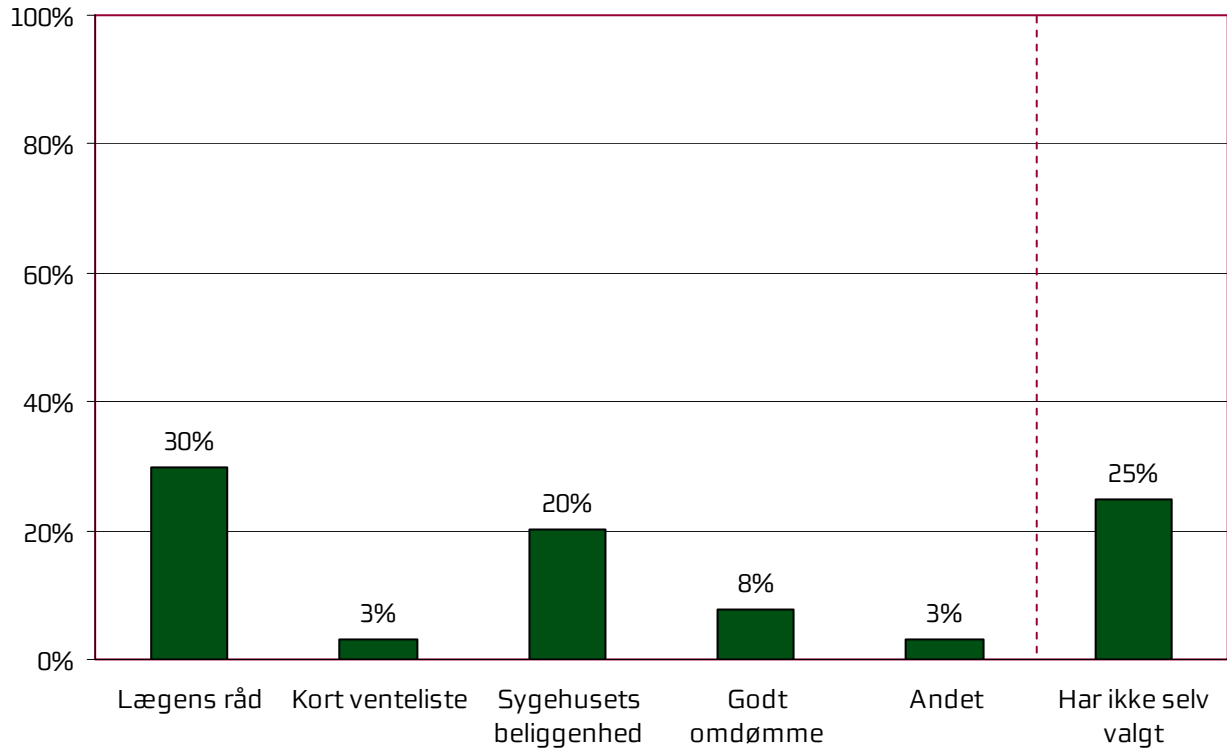
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=29)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	92 %	100 % *	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	83 %	100 %	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		71 %	64 %	100 % *	71 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		66 %	81 %	87 % *	56 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



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 Allergiambulatorium, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

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








ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Allergiambulatorium	Samlet indtryk
1	Sjældent oplever man så flinke, rare og imødekommende mennesker. Jeg er til behandling hver sjette uge, og glæder mig hver gang.	Virkelig godt
2	Jeg følte mig godt tilpas på afdelingen i det lange forløb, jeg gik derinde.	Virkelig godt
3	I disse svære tider for sygehusvæsnet virker det godt, og der er altid tid til at høre på, hvad man har at sige, og man føler ikke den travlhed, der er i virkeligheden.	Godt
5	Sygeplejerskerne er venlige og imødekommende, hvilket er med til at skabe en positiv stemning.	Godt
6	I forbindelse med min første undersøgelse for []allergi, hostede jeg rigtig meget. Lægen sendte mig med det samme op til røntgen og blodprøver, og hun så ud fra billederne, at jeg havde en [sygdom]. Derfor blev undersøgelsen aflyst, men jeg kom med det samme i behandling for min [sygdom] via min egen læge. Det var super positivt, at det hele gik så hurtigt. Lægen på LAB ringede op på røntgenafdelingen og der, hvor jeg skulle have taget blodprøver. Ingen ventetid overhovedet. Så stort skulderklap for det!! Anden gang, efter overstået sygdomsforløb, skulle jeg så endelig testes for []allergi. Jeg kom ind uden ventetid, drak [stoffet] og skulle derefter vente i to timer i venteværelset, således at de kunne se, om jeg reagerede. Venteværelset er egentlig ok, men sæt dog lidt kaffe/te/saft/kiks frem!! Har selv været én af dem, der sendte citronmåner til DF. Men jeg kom dog ikke til at "vansmægte" hele formiddagen. En læge på afdelingen kom med en kop kaffe og to skiver franskbrød med ost!!! DET var da en god gerning, som jeg virkelig satte pris på. Jeg aner ikke, hvad han hed, men han fortjener en rose. Tænk dog på, at det bør være ledelsens ansvar, at "nursing" omkring de ventende patienter varetages af andet personale. Jeg kunne jo se, at han havde rigeligt at gøre, men han tog sig alligevel tid til at gøre min to-timersventetid så behagelig som muligt!	Virkelig godt
7	Jeg kommer der hver [ofte] og bliver altid mødt af flinkt og positivt personale.	Virkelig godt
8	Jeg vil gerne modtage skriftlig information om min sygdom!!!	Godt
9	Det ville være godt med et bedre venteværelse, det virker stressende at sidde på gangen, hvor der er aktiv trafik hele tiden og samtidig meget støj fra larmende køleskabskompressor. Har ofte både set og hørt kritik af det, men intet er ændret.	Virkelig godt
10	En skriftlig beskrivelse af mit undersøgelsesforløb ville hjælpe mig meget, da det kan være svært at huske alt, hvad der er blevet sagt.	Godt
11	Personalet er meget forvirret og ofte uinformerede, men flinke. Behandlingsgangen var fabriksagtig: patienten på samlebånd, ingen individualitet. Jeg kommer [jævnligt] i ambulatoriet, og det er virkelig gået ned ad bakke for ambulatoriet det sidste halve år: Sygeplejersker mere stressede og arbejdsgangen fabriksagtig og kører på samlebånd. Ventetiden er blevet meget længere, og ambulatoriet er generelt blevet MEGET! mere ukoordineret, forvirret og generelt bare dårligere.	Dårligt
12	Der burde have været kommunikation mellem de to sygehuse, jeg har brugt. De har slet ikke snak-	Dårligt

ket sammen, selvom de kører deres behandlingsforløb vidt forskelligt. Dette har resulteret i en usikker patient - mig! Det ene sygehus har et system, hvor man får et "æggeur", efter man er blevet vaccineret. Tiden bliver sat på en halv time, og så bipper den, når man er færdig. Det syntes jeg, fungerede meget godt, så man ikke skulle stå som patient og kalde på opmærksomhed fra en sygeplejerske, men de kunne høre bippet i stedet. Eller en god blanding af begge, men man havde muligheden for at lade den bippe, så sygeplejerskerne kunne høre én.

- | | | |
|---|---|---------------|
|  | 13 Både sekretærer og sygeplejersker altid søde og imødekommende. Fint informationsniveau med undtagelse af oplysning om ventetid. Eneste hage er, at man næsten hver gang skal man vente i 20-30 min (nogle gange længere), hvilket kan være lidt irriterende og upraktisk i forhold til resten af dagens gøremål. | Godt |
|  | 14 Venteværelset skal forbedres, det skal ikke være en gang, hvor personale render igennem hele tiden, især fordi vi, når vi vaccineres, skal bruge mere tid en normalt derude. Sygeplejerskerne virker meget kompetente og garvede. | Godt |
|  | 15 Sygeplejerskerne er dygtige og gode til at informere og hjælpe. Rart at komme der. | Virkelig godt |
|  | 17 []. Efter yderligere 9 år som patient er min mening om lungeklinikken i Århus uændret: MEGET POSITIV! | Virkelig godt |
|  | 19 Venligt personale - både sygeplejersker, læger og sekretærer, der er fleksible. Kunne ønske sig f.eks. nogle senere eftermiddagstider, så det ikke behøver gå ud over ens arbejde. | Godt |
|  | 24 Meget kompetent personale. Venlige og hjælpsomme - smilende og glade - og meget interesserede i deres job - udviser oprigtig interesse i patienten. | Virkelig godt |

Lungemedicinsk Allergiambulatorium, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Allergiambulatorium	Samlet indtryk
	10	Meget lang ventetid på selve undersøgelsen.	Godt
	11	Blev slet ikke informeret.	Dårligt
	12	Jeg startede på andet sygehus og fulgte forløbet i lidt over et år, indtil jeg kom til Århus. Så jeg kan ikke svare på alle spørgsmål.	Dårligt
	16	Havde været gennem alle test og samtaler med egen læge inden henvisning. Derfor virkede det som spild af tid og ressourcer, at skulle gennem det hele igen på ambulatoriet	Virkelig dårligt
	17	Første besøg på lungeklinikken var [for mange år siden], hvortil jeg blev henvist af min læge efter hospitalsindlæggelse under ferie []. Blev grundigt undersøgt, omhyggeligt informeret og indlagt til udredning.	Virkelig godt
	18	Jeg har kommet der jævnligt, siden jeg var lille.	Godt
	24	Det husker jeg ikke - det ligger mange år tilbage.	Virkelig godt





Lungemedicinsk Allergiambulatorium, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Allergiambulatorium	Samlet indtryk
2	Jeg følte mig godt modtaget og de informerede mig godt omkring forløb.	Virkelig godt
9	Her er altid modtagelse af dygtige sygeplejersker, som er professionelle og ved alt om min situation.	Virkelig godt
10	Der var nærmest ingen mennesker. Det var svært at finde ud af, hvor man skulle henvende sig.	Godt
11	Receptionen ligger mærkeligt. Det er forvirrende, at allergiambulatoriet ligger direkte overfor forskningsafdelingen. Dog var personalet flinke, selvom de var uinformerede og forvirrede.	Dårligt
13	Altid sødt og imødekommende personale.	Godt
15	God og venlig modtagelse.	Virkelig godt
17	Venlig og altid med et smil.	Virkelig godt
18	Jeg har kommet der jævnligt, siden jeg var lille.	Godt
19	Dog frustrerende at skulle gennemføre undersøgelser og spørgeskemaer, som var foretaget tidligere.	Godt
21	FIN OG VENLIG.	Godt
22	Blev sat godt ind i min situation og fik god oplysning om, hvad der skulle ske i fremtiden. Venligt personale.	Virkelig godt
24	Altid søde og venlige.	Virkelig godt

Lungemedicinsk Allergiambulatorium, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Lungemedicinsk Allergiambulatorium	
	11 Det er først efter en længere periode med månedlige besøg, at der er styr på, HVEM jeg er, og HVORFOR jeg er der. Har for nyligt oplevet, at der er blevet booket en lægetid uden læge eller sygeplejerske ved hvorfor. Der er generelt ikke styr på tingene, medmindre man som patient selv har styr på tingene.	Dårligt
	12 Jeg blev glemt den sidste gang, jeg var til vaccination. Personalet var ikke klar over, at jeg havde siddet i over en halv time og ventede på at komme til, før jeg gjorde dem opmærksomme på det.	Godt
	23 Forkert tidsbestilling og læge NN, der ikke vidste, hvor tingene var.	Godt



Lungemedicinsk Allergiambulatorium, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Allergiambulatorium	Samlet indtryk
5	Jeg har manglet noget mere information. Både i forhold til, hvad der skulle ske til undersøgelsen, men også i forhold til fremtiden. Derudover har jeg manglet at få resultater på prøver og diverse tests.	Godt
6	I forbindelse med min første undersøgelse for []allergi, hostede jeg rigtig meget. Lægen sendte mig med det samme op til røntgen og blodprøver, og hun så ud fra billederne, at jeg [var syg]. Derfor blev undersøgelsen aflyst, men jeg kom med det samme i behandling for min [sygdom] via min egen læge. Det var super positivt, at det hele gik så hurtigt. Lægen på LAB ringede op på røntgenafdelingen og der, hvor jeg skulle have taget blodprøver. Ingen ventetid overhovedet. Så stort skulderklap for det!! Anden gang, efter overstået sygdomsforløb, skulle jeg så endelig testes for []allergi. Jeg kom ind uden ventetid, drak [stoffet] og skulle derefter vente i to timer i venteværelset, således at de kunne se, om jeg reagerede. Venteværelset er egentlig ok, men sæt dog lidt kaffe/te/saft/kiks frem!! Har selv været én af dem, der sendte citronmåner til DF, men jeg kom dog ikke til at "vansmægte" hele formiddagen. En læge på afdelingen kom med en kop kaffe og to skiver franskbrød med ost!!! DET var da en god gerning, som jeg virkelig satte pris på. Jeg aner ikke, hvad han hed, men han fortjener en rose. Tænk dog på, at det bør være ledelsens ansvar, at "nursing" omkring de ventende patienter varetages af andet personale. Jeg kunne jo se, at han havde rigeligt at gøre, men han tog sig alligevel tid til at gøre min to-timersventetid så behagelig som muligt!	Virkelig godt
10	mine resultater fra andet sygehus var ikke blevet overleveret, men da behandleren fik det at vide, skaffede hun dem.	Godt
11	Der var et tidspunkt allergiambulatoriet skulle hente informationer om tidligere behandlinger og undersøgelser - det tog flere måneder, fordi de glemte det flere gange og mistede papirerne en enkelt gang. Alt som skulle underskrives fra min side var underskrevet.	Dårligt
12	Som skrevet tidligere, så startede jeg mit vaccinationsforløb på andet sygehus [], før jeg flyttede til Århus. Da jeg så kom til Århus, syntes jeg ikke, at lægen havde sat sig særlig godt ind i mit tidligere behandlingsforløb. Jeg skulle gøre hende opmærksom på forskellige ting. I starten var det også meget forvirrende, da Århus og det andet sygehus kører deres behandlinger vidt forskelligt, også på områder, som, jeg syntes, var vigtige. Forskellene på Århus og det andet sygehus er: Varigheden af behandlingen: På det andet sygehus havde jeg fået at vide, at behandlingen skulle vare i fem år, og jeg skulle vaccineres hver 8-10 uge. I Århus er det kun tre år, og jeg skal vaccineres hver 6-8 uge. På det andet sygehus skulle jeg puste i et peak flow (ved ikke, hvordan det staves) både før og en halv time efter, jeg blev vaccineret. Det skal man ikke i Århus. På de andet sygehus skal man ikke have [medicin] og piller, når man er i gang med sin behandling - det skal man i Århus. På det andet sygehus fik jeg forklaret, at hvis jeg ikke fik en behandling, så kunne jeg risikere at få en kraftigere allergisk reaktion end den, jeg havde sidst. Derfor valgte jeg at blive vaccineret. I Århus har jeg fået at vide, at jeg aldrig vil reagere kraftigere end min første allergiske reaktion, hvilket ikke var alarmerende. Hvis jeg havde vidst dette, så ville jeg aldrig have startet på min vaccination. Dette er jeg meget utilfreds med, og jeg har stor tvivl til lægerne. Jeg aner ikke, hvem der har ret. Jeg henvendte mig til min læge i Århus, og da hun kiggede min journal igennem, vurderede hun, at jeg aldrig skulle have været startet på denne behandling, da jeg ikke var særlig allergisk. Det er yderst frustrerende,	Dårligt

Bilag 1

da jeg har lagt energi, tid og penge i det! Derfor har jeg svaret, som jeg har, på de tidligere spørgsmål.

-  14 Sygeplejerskerne på afdeling B, Århus Sygehus, er meget dygtige og har styr på, hvad de laver, og jeg mener, at de åbent interesserer sig for patienterne. De eneste gange, jeg har oplevet uacceptabel ventetid, er, når jeg har skullet ind til lægerne. Personalet forekommer mig meget kompetent. Godt
-  20 De gik forbi hinanden, så ventetiden blev ekstra lang! Ikke professionelt. Godt

Lungemedicinsk Allergiambulatorium, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

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

	ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Allergiambulatorium	Samlet indtryk
	4	Efter mit foregående besøg manglede besked til min læge og indkaldelse, som aftalt efter halvt år. Måtte selv kontakte afdelingen.	Godt
	24	Kompetent og venligt personale.	Virkelig godt