

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Lunge B - Ambulant
Lungemedicinsk Afd. B
Aarhus Universitetshospital
18-04-2013**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	378
Besvarelser fra afsnittets patienter:	238
Afsnittets svarprocent:	63%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

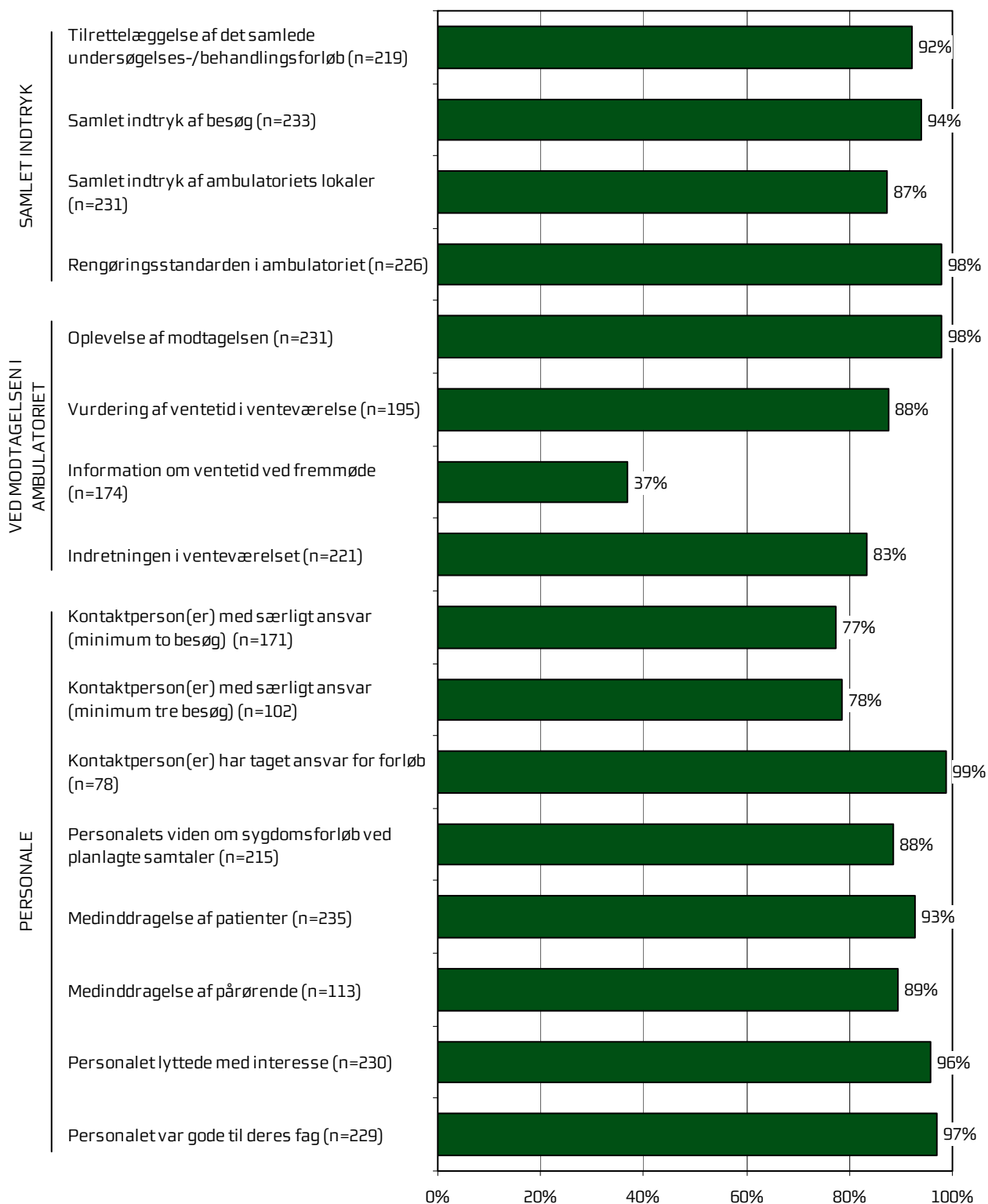
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

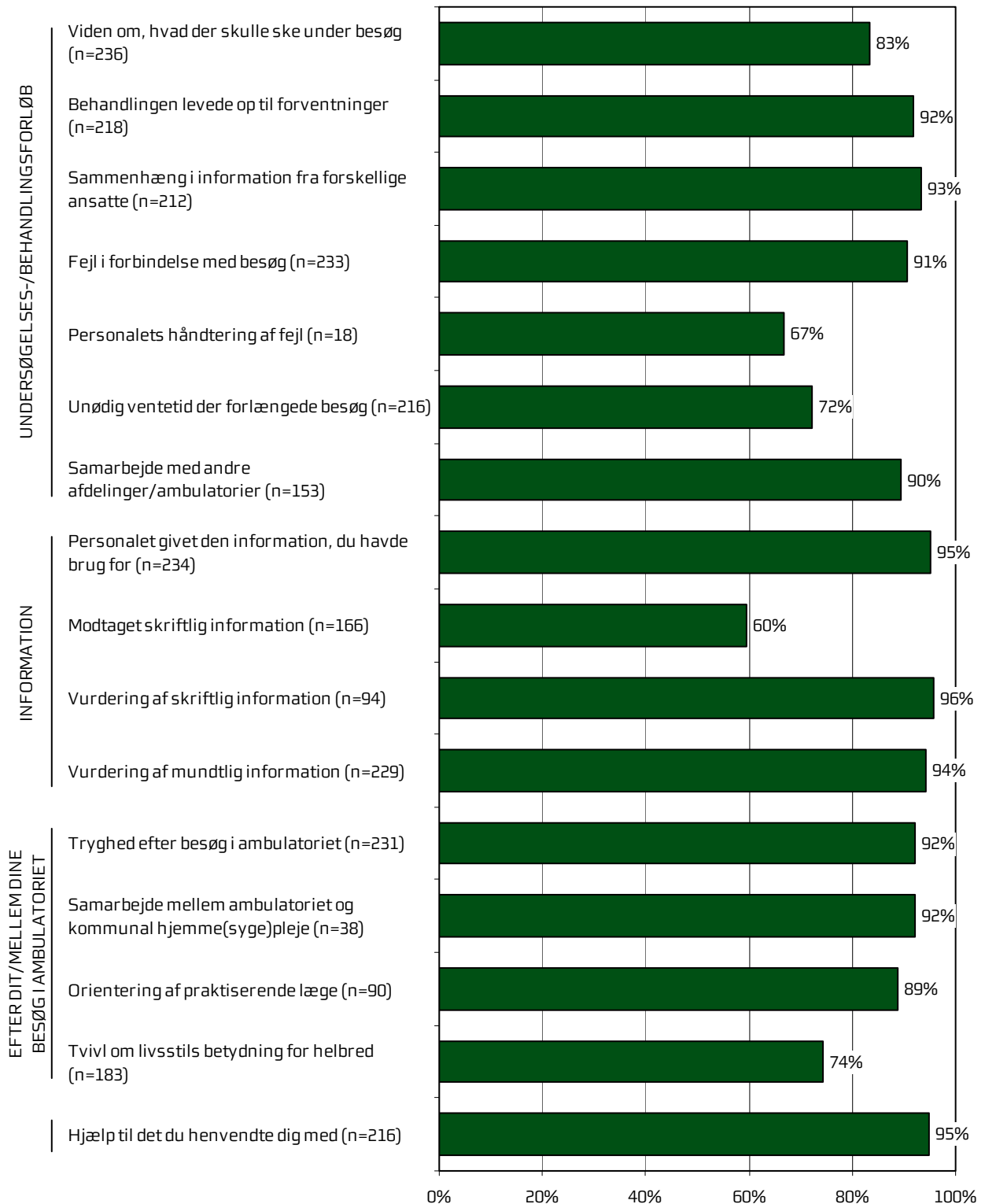
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: B DAGAFSNIT FÆLLES, LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM, LUAM - AMBULATORIUM, LUCA

2010-tallet er for: Lungemedicinsk Allergiambulatorium, Lungemedicinsk Ambulatorium, Lungemedicinsk Dagafsnit

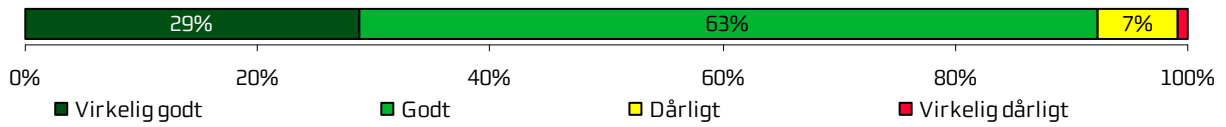
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

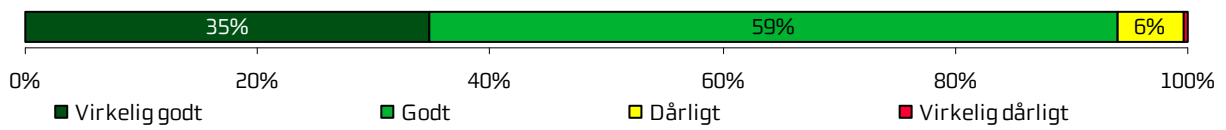
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikant testet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

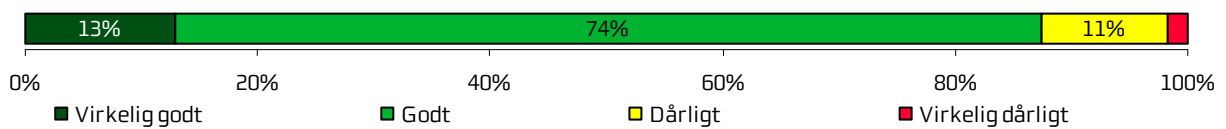
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=219)



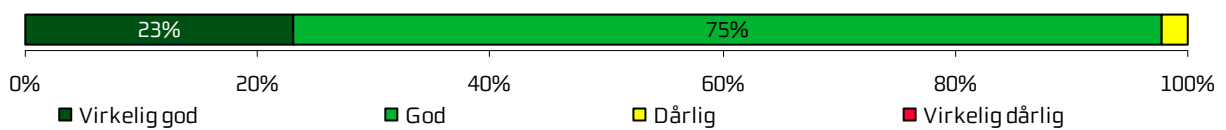
Samlet indtryk af besøg (n=233)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=231)



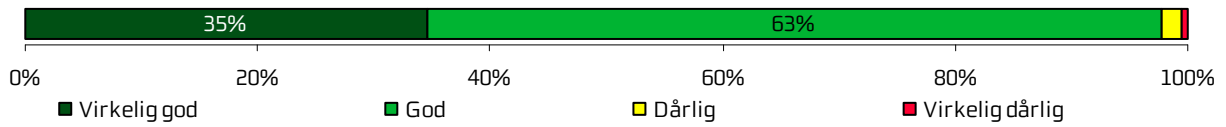
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=226)



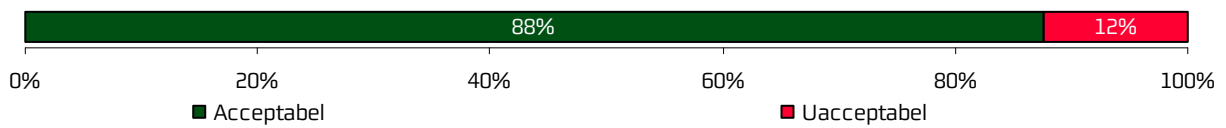
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	93 %	96 %	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	95 %	97 %	100 % *	89 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	87 %	82 %	-	100 % *	71 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	97 %	-	100 % *	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=231)



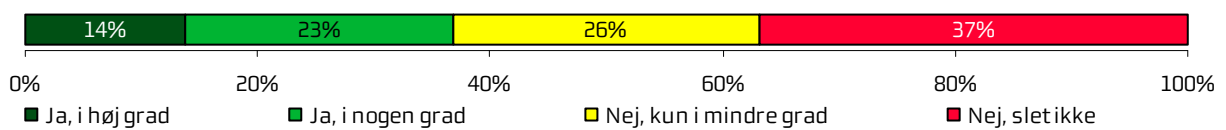
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=195)



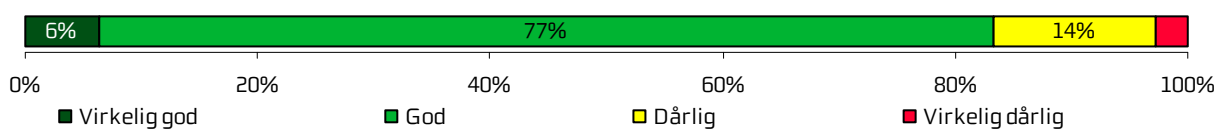
Længde af ventetid i venteværelse (n=191)



Information om ventetid ved fremmøde (n=174)



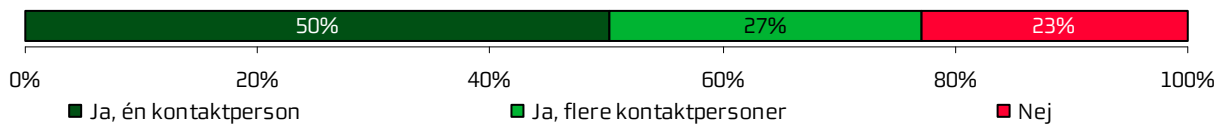
Indretningen i venteværelset (n=221)



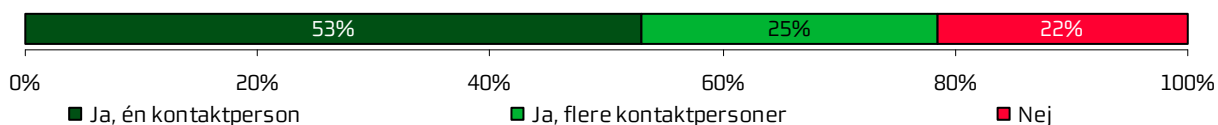
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 % *	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	88 %	91 %	89 %	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	37 %	40 %	47 %	86 % *	25 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	76 %	82 %	96 % *	58 % *	82 % *

Personale

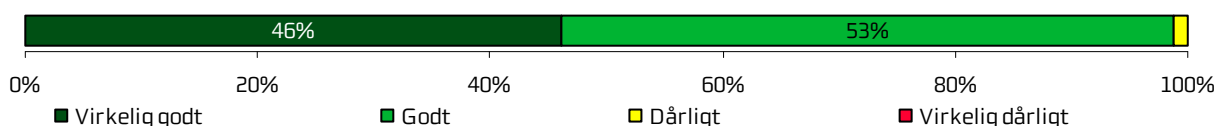
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=171)



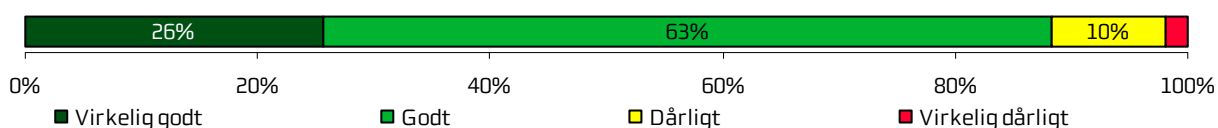
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=102)



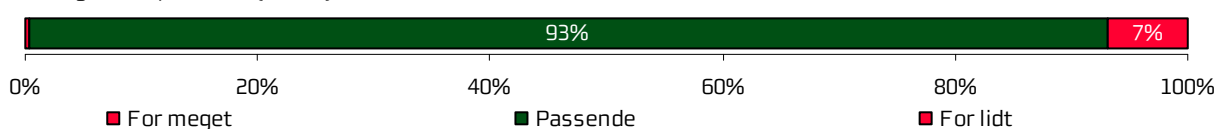
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=78)



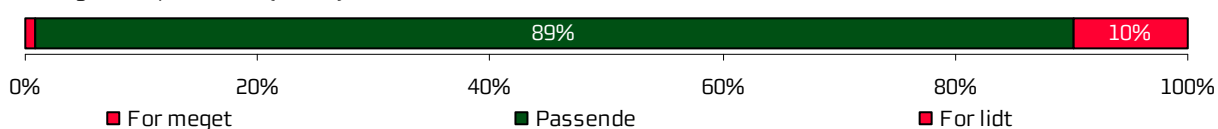
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=215)



Medinddragelse af patienter (n=235)



Medinddragelse af pårørende (n=113)



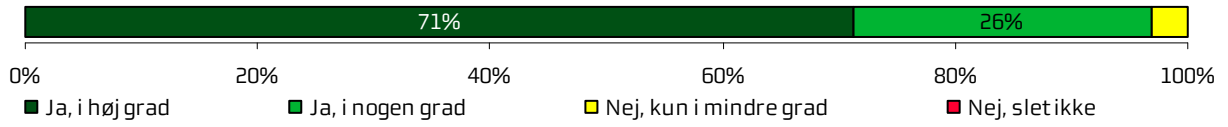
Personalet lyttede med interesse (n=230)



	2012	2011	2010	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)	77 %	75 %	82 %	100 % *	47 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	78 %	76 %	83 %	100 % *	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	98 %	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	88 %	90 %	100 % *	82 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	89 %	94 %	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	93 %	89 %	100 % *	81 %	92 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	95 %	96 %	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

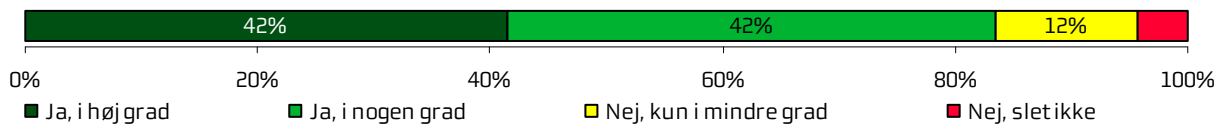
Personalet var gode til deres fag (n=229)



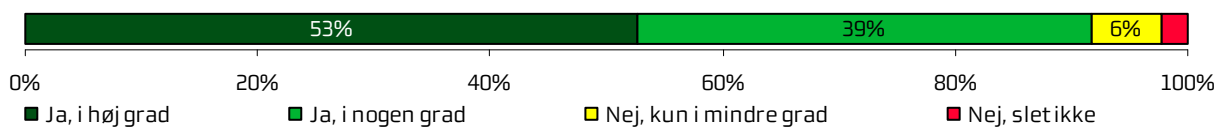
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	97 %	97 %	100 % *	92 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

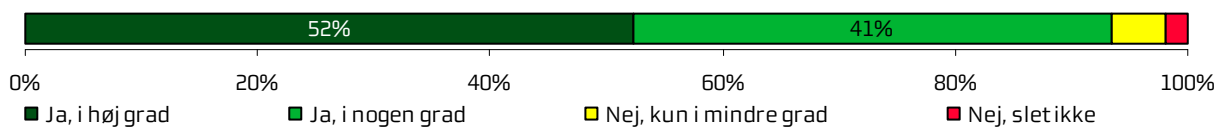
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=236)



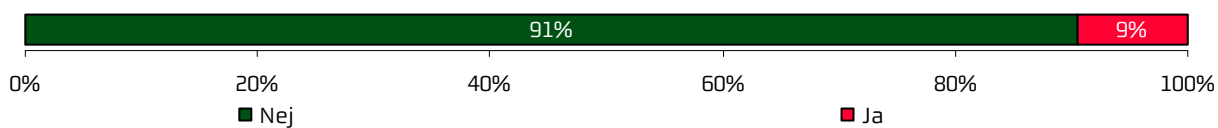
Behandlingen levede op til forventninger (n=218)



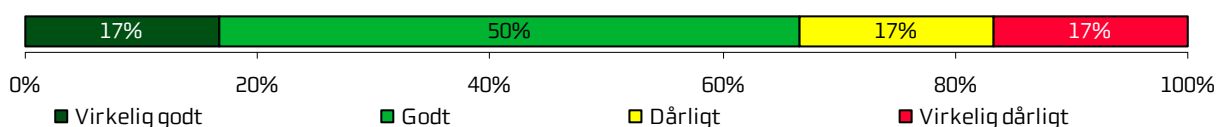
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=212)



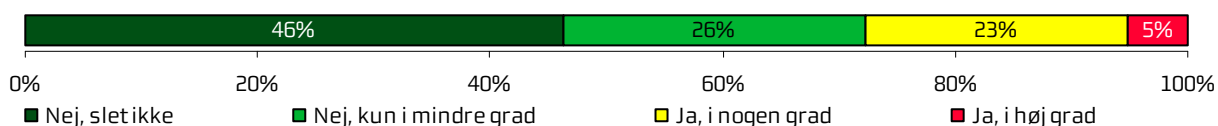
Fejl i forbindelse med besøg (n=233)



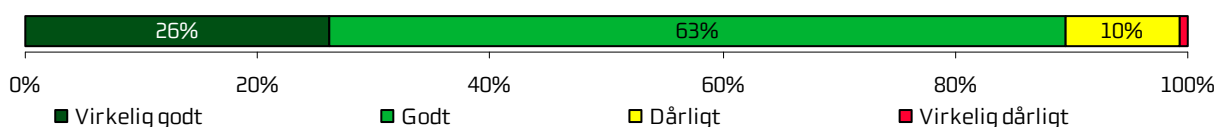
Personalets håndtering af fejl (n=18)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=216)



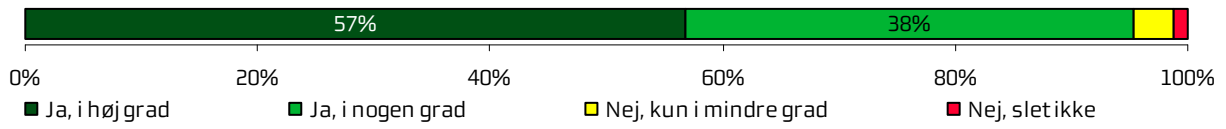
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=153)



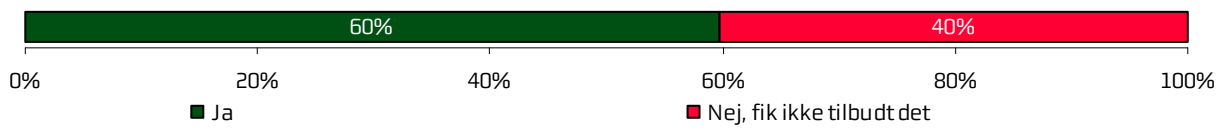
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	88 %	91 % *	100 % *	74 %	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	89 %	96 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93 %	92 %	94 %	100 % *	85 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	92 %	91 %	100 % *	80 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	91 %	59 %	91 %	32 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	72 %	76 %	80 %	99 % *	63 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	90 %	91 %	100 % *	73 % *	91 % *

Information

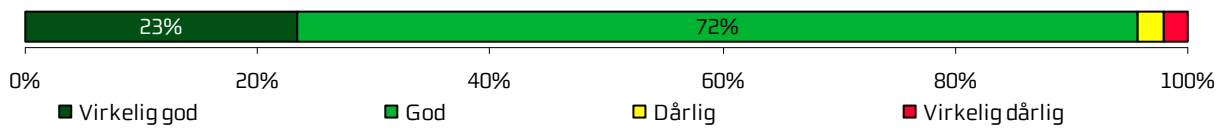
Personalet givet den information, du havde brug for (n=234)



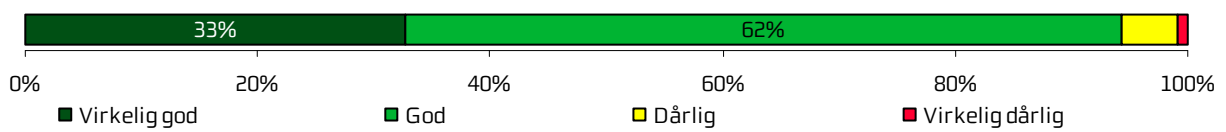
Modtaget skriftlig information (n=166)



Vurdering af skriftlig information (n=94)



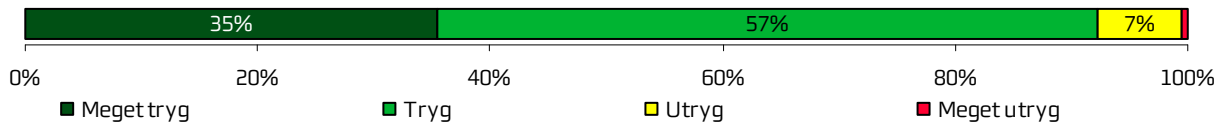
Vurdering af mundtlig information (n=229)



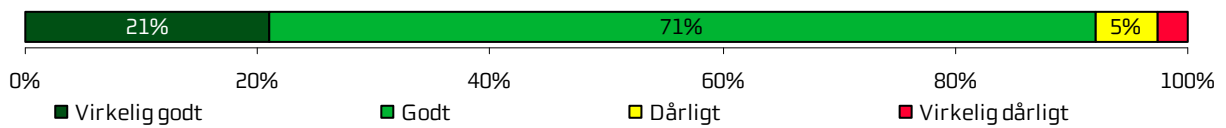
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	92 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	60 %	60 %	64 %	100 % *	37 % *	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	99 %	95 %	100 % *	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	94 %	96 %	100 % *	89 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

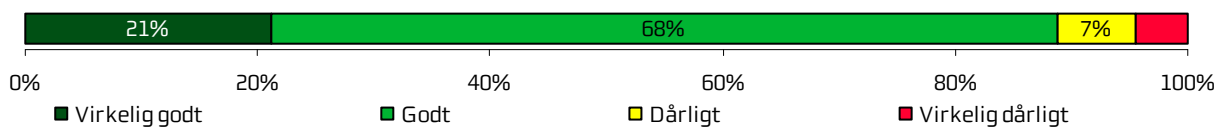
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=231)



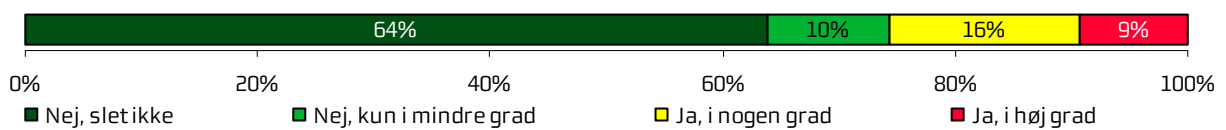
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



Orientering af praktiserende læge (n=90)



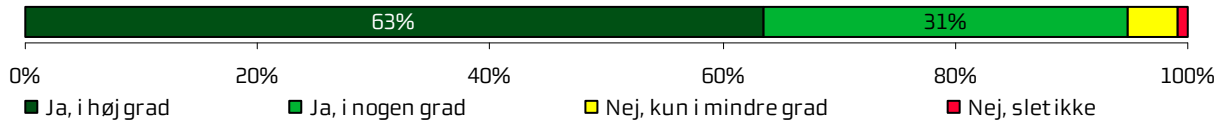
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=183)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	95 %	93 %	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	100 %	85 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	85 %	87 %	100 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	75 %	67 %	93 % *	50 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=216)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	92 %	-	100 % *	84 % *	95 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

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

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

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	22
Kommunikation og information	7
Kontaktperson	4
Kvalitet i behandling	19
Pleje	8
Relationer til personale	10
Ventetid	7

Lunge B - Ambulant

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Lunge B - Ambulant	Modtagelsen
1	Venligt personale. God og letforståelig oplysning om, hvad der skulle ske og hvorfor.	God
6	Meget fin modtagelse. Der er en dejlig ro i ambulatoriet. Jeg har følt, at jeg på en måde var alles patient, bl.a. fordi personalet nikker, smiler, er venlige og imødekommende!	Virkelig god
10	Ja, stor forvirring om, hvor jeg skulle være.	Uoplyst
13	Lidt i småttingsafdelingen: Det ville være rart med dagens avis eller opdaterede blade til at fordrive ventetiden med.	God
14	Der bliver altid budt velkommen af den sygeplejerske, som skal stå for dagen, man skal igennem, og det er en god ting.	God
17	Jeg synes, den er god.	God
18	LANG VENTETID inden jeg fik den første tid (undersøgelse).	God
20	Kom ret hurtigt ind til sygeplejerske, men ret lang ventetid til at tale med en læge. Trist venteværelse, store mørke triste billeder, ingen opmuntring til syge mennesker!	God
23	Meget upersonlig og fortravlet.	Dårlig
25	Venligt, smilende.	Virkelig god
32	Meget sød sygeplejerske.	Virkelig god
33	Jeg føler mig velkommen.	God
42	Hjælpsomme og venlige personaler.	God
43	Måtte lige stå og vente et minuts tid på, at en sekretær var klar/ledig.	God
45	Venlig og smilende.	Virkelig god
51	Altid venligt personale.	Virkelig god
55	Søde og venlige.	Virkelig god
57	Venlighed.	Virkelig god
58	Det var en meget mærkelig og ubehagelig modtagelse. Informationsniveauet var dårligt, og det var super pinligt.	Virkelig dårlig
63	Den første gang måtte jeg henvende mig igen, da jeg ikke blev registreret af en eller anden grund.	God
65	Venlig og informativ.	God
66	Vedrørende bestilling af tid: Jeg har et rejsejob med mange dage i udlandet ([mange] dage om året). Derfor lidt vanskeligt at planlægge undersøgelser m.m. ALT har været MEGET fleksibelt behandlet fra Lungeambulatoriet.	Virkelig god
67	Nogle søde mennesker.	God
68	Man kan aldrig ved ankomst få at vide, hvilke læger der er på afdelingen den pågældende dag.	God
74	Venlig og imødekommende modtagelse.	God
75	Stort set aldrig kø, og en venlig sekretær, der byder en velkommen.	Virkelig god

✎	76	Friskt og smilende personale.	Virkelig god
✎	77	Forvirring om hvorfor jeg skulle komme.	Dårlig
✎	79	Det var svært at finde vejen, da det er nede i kælderen, og Jeres linjer i gulvet, der skal vise vej, forsvinder ved trappen. Man ved ikke, om man skal op eller ned.	God
✎	81	Venlighed og imødekommenhed over hele linjen.	Virkelig god
✎	82	Udmærket.	God
✎	85	At personalet er bedre orienteret, hvis de skal henvise patienterne til de enkelte undersøgelser.	God
✎	87	For lang ventetid.	God
✎	89	Jeg synes, at det at vente på en gang, hvor mange kommer og går, er meget lidt hyggeligt!	God
✎	90	Jeg har været til kontrol to-tre gange om året de sidste [par] år og er altid blevet modtaget på samme venlige, positive måde.	Virkelig god
✎	92	Første gang jeg kom, var noget forvirrende, da jeg var henvist til anden afdeling, men [på grund af min sygdom], var det svært for mig at finde ud af, hvad og hvor jeg skulle være. Nu går det fint, da jeg kender huset.	Virkelig god
✎	93	Jeg synes, at de har taget godt imod mig. Og det er dejligt at have en fast kontaktperson, som er behagelig at snakke med, og har tid.	Virkelig god
✎	95	Alle var søde og hjælpsomme.	Virkelig god
✎	96	Selvom jeg ikke blev kaldt ind med det samme, vil jeg ikke betegne det ventetid. Kort tid efter jeg blev registreret hos sekretæren, blev jeg kaldt ind.	Virkelig god
✎	98	Kort ventetid, god information om evt. ventetid.	Virkelig god
✎	100	Der var lang ventetid, og det, synes jeg ikke, var så rart! Men ellers var det en god oplevelse.	Dårlig
✎	100	Jeg synes personligt, at oplevelsen kunne have været bedre!	Dårlig
✎	106	Var i tvivl om, hvilke ventepladser jeg skulle/måtte benytte.	God
✎	107	Kompetent. Sammenhæng med [anden afdeling] er fin.	Virkelig god

Lunge B - Ambulant

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Lunge B - Ambulant	Fejlhåndtering
4	Der var meget fejl i blodprøvetagning. Jeg var inde to gange, [hvor] jeg måtte tage hjem på grund af, at de ikke havde styr på, hvor mange blodprøver de skulle have. Jeg synes, det er dårligt, man skal køre efter det så mange gange.	Dårligt
12	Jeg skulle holde op med at indtage [en type medicin]. Fik det dårligt efter en uges forløb. Fik fejlen rettet ved en telefonkonsultation og fik det hurtigt godt igen. Det behøver jo ikke være en fejl, men det var måske et forsøg.	Virkelig godt
19	Ved seneste besøg havde de ikke styr på, hvad jeg skulle. Efter lidt tid blev jeg sendt på en anden afdeling til endnu en undersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
23	Jeg fik ingen information om eventuelle bivirkninger af medicinen. Kunne desværre ikke tåle medicinen.	Uoplyst
27	Hvilken slags medicin jeg fik og skulle have, var forskellig fra læge til læge, eller fra tid i ambulatoriet til anden tid i ambulatoriet.	Godt
30	Jeg blev [indlagt] i to dage, da jeg skulle under narkose og derfor efterfølgende ikke selv måtte køre hjem. Efter ca. to timer med nogle undersøgelser fik jeg at vide, at jeg godt kunne tage hjem, da jeg alligevel ikke kunne få mit hjerte skannet i Skejby den dag. Da jeg ikke selv var kørt derud, blev jeg sendt hjem i taxa. Jeg ventede derefter igen en måned, før jeg igen kunne komme til undersøgelse. IKKE GODT NOK.	Dårligt
31	At jeg ikke blev informeret om, at jeg havde en bi-diagnose []. Det opdagede jeg på medicinetiketten.	Uoplyst
38	[Til] sidste møde fik jeg at vide, at mine tal for eosinofile hvide blodlegemer var høje, både ude ved sygeplejersken og inde ved lægen. Men det viste sig at være en forkert linje, der var set på. Lægen fik set på den rigtige linje bagefter. Jeg blev lidt utryk ved tanken om fejl, da jeg tog hjem.	Godt
47	Jeg fortalte om at have oplevet hjertebanken, der er kommet og gået. Da lægen lyttede til mit hjerte var der ikke noget at høre og derfor blev jeg ikke troet på. Først senere i samtalen, da jeg fik hjertebanken igen, blev jeg troet på.	Virkelig dårligt
54	Jeg skulle have taget røntgenbillede, men det blev så udsat til næste kontrol.	Virkelig godt
58	Fik ikke besked om, hvad jeg skulle, og det resulterede i, at jeg ikke blev helt færdig og måtte i kontakt med ambulatoriet igen efterfølgende samtidig med, at jeg blev fejlinformeret, og det gjorde mig meget nervøs.	Virkelig dårligt
71	Jeg blev modtaget af en sygeplejerske, inden jeg skulle ind til lægen. Sygeplejersken fortalte mig, at indkaldelsen skyldtes, at jeg havde en plet på den ene lunge. Jeg fortalte sygeplejersken, at jeg lige havde været til scanning, og at jeg havde fået oplyst fra min egen læge, at der ikke var kræft på lungen men [derimod måske andre problemer]. Nu fortalte sygeplejersken mig, at jeg var kaldt derop på grund af mistanke.	Uoplyst
72	Var noteret som udeblevet, selvom jeg havde tjekket ind.	Virkelig godt
74	Jeg ventede på en samtale med en læge og ventede to en halv time. Det viste sig, at jeg var blevet glemt.	Godt
77	Glemte, at det skulle tages røntgenbillede.	Godt
79	Min læge skrev en oplysning i min journal, mens jeg fik en anden oplysning med vedrørende min medicin. (Hun skrev jeg tog den, men jeg fik at vide, at jeg ikke skulle tage den). Jeg skulle også have taget prøver, jeg har fået taget for få år siden. Det er tydeligt, at min læge ikke havde læst min journal.	Dårligt

✎	85	Manglende gangtest ved første besøg. Fejl ved tjek-ind. Glemte bestilling af blodprøve.	Godt
✎	86	Personalet havde indkaldt mig to og en halv time, før jeg skulle til undersøgelse, hvilket normalt kun er en halv time før undersøgelsen.	Virkelig dårligt
✎	92	At jeg sad og ventede på den forkerte afdeling []. Skulle have været på Lungemedicinsk Ambulatorium.	Godt
✎	100	Jeg skulle selv finde rundt! Jeg havde ingen kontaktperson! Og jeg ventede i over en time!	Godt
✎	100	Jeg skulle vente på, at det blev min tur i over halvanden time. Forstod ikke hvorfor, og ingen forklarede mig grunden til, at jeg skulle vente. Jeg ventede, og så kom en dame og spurgte, hvem jeg ventede på! Overasket blev hun, da jeg forklarede, at jeg ventede på, at det blev mig. Hun hjalp mig og undskyldte!	Godt
✎	103	FORKERT information om brug af medicin forud for besøget.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	105	Min behandling er ikke færdig.	Uoplyst
✎	108	Glemte medicin. Samt at man ikke helt tog mine symptomer alvorligt.	Godt

Lunge B - Ambulant

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Lunge B - Ambulant	Samlet indtryk
1	Sygeplejerskerne var meget omhyggelige med at udfylde skemaet (journalen) hver gang. Spurgte mig, hvordan det var gået siden sidst. Altid smilende og venlige!	Godt
3	Var til forundersøgelse for penicillin-provokationstest, som de vurderede, de ville lave. Denne undersøgelse tager to timer inklusiv observation, og alle mente, jeg ikke var allergisk. Men selvom de på første besøg kunne nå dette inden lukketid, fik jeg at vide, at jeg måtte komme igen om en uge [], da de ej havde tid. Det eneste, de skulle, var at give mig en mikstur, jeg skulle drikke.	Godt
6	Jeg har haft lungebetændelse [mange gange] med penicillinbehandling og været ved at opgive håbet om nogensinde at kunne leve et normalt liv. Takket være undersøgelse og behandling og især lydhørhed og støtte er min angst og bekymring væk, selvom jeg ved, at jeg nok kommer igen.	Virkelig godt
7	Behandlingen/oplevelsen afhænger fuldstændig af hvilken læge jeg taler med: Erfaring og [forståelighed]! Læser vedkommende op af journalen og kommenterer undervejs, eller er der sket en forberedelse forinden samtalen.	Dårligt
9	Frustrerende lang ventetid mellem undersøgelser og samtale med læge.	Godt
10	Kan ikke sendes hen på et ambulatorium, der er lukket. (Fordi samtalerne trækker ud).	Uoplyst
14	Jeg er glad ved at komme i Aarhus. Det er altid sødt og rart personale man møder. Så sådan en dag i Aarhus, bliver altid en god oplevelse. Tak piger.	Virkelig godt
17	Jeg vil gerne vide mere.	Godt
20	Nej, egentlig ikke. Bliver altid mødt med venlighed. Og jeg oplever omsorg for mig, og fortsat kontrol af kronisk sygdom.	Godt
23	Måtte gå til egen læge.	Dårligt
30	Det er utroligt, at jeg ikke kunne klemmes ind på [sygehuset] til den hjertescanning. Da jeg jo måneden efter kunne konstatere, at det tog mindre end ti minutter. DET ER TYPISK OFFENTLIGT OG VILLE ALDRIG HAVE FUNDET STED I DET PRIVATE ERHVERVSLIV!	Dårligt
32	Var lidt frustreret over, at første møde mest var samtale, og jeg måtte have taget blodprøver to gange. Det betyder tab af arbejdsindtægt eller en unødigt fridag/feriedag, når man er time-lønnet.	Godt
39	Et [] allergiforløb er meget ukompliceret, men personalet har været rigtig flinke...	Virkelig godt
42	Jeg følte mig godt modtaget og meget velkommen. Min undersøgelse/behandling var ikke af særlig svær grad, men det blev alligevel taget alvorligt og seriøst. Tak for det!	Virkelig godt
45	Venligt, meget imødekommende og yderst kompetent personale.	Virkelig godt
47	Ved mit sidste besøg fik jeg at vide, at jeg ville blive indkaldt til MR-scanning. Jeg er stadig ikke blevet indkaldt og har ringet tre gange til afdelingen uden at få et ordentligt svar. Tidligere har jeg oplevet at vente rigtig længe på først indkaldelse til og undersøgelse på en anden afdeling.	Dårligt
49	Jeg mødte ind [om morgenen], så måske var det derfor, at der ingen ventetid var.	Godt
50	Jeg var kun en gang på Ambulatoriet, så noget forløb var der ikke tale om!	Godt
51	Det kunne have været rart med lidt kortere tid til en scanning, som jeg blev henvist til.	Virkelig godt
56	Ventetiden bestod i flere tilfælde efter konsultationen med sygeplejersken, hvor der skulle ventes på lægen, og dette var der ikke information om. Der kunne være op til 60 minutters	Godt

	ventetid. Uacceptabelt.	
✎ 62	Ok.	Godt
✎ 63	Var inde til lungeundersøgelse og røntgenundersøgelse. [Nogle uger] efter fik jeg pr. telefon at vide, jeg havde lungebetændelse og have penicillin. Adspurgte hvorfor de ikke ringede før, fik jeg at vide, at de ikke kunne finde mit telefonnummer?	Godt
✎ 64	Lungemedicinsk afdeling havde i mit tilfælde nogle standardundersøgelser, som man skulle igennem før samtale med læge. Det opleves en smule "bagvendt", men det sparer formentlig tid, at nogle ting på forhånd er udelukket. Omvendt kunne nogle undersøgelser eventuelt sløjfes, hvis man havde haft kontakt med lægen først? Den læge, jeg talte med ved mit andet besøg, var en sjældent god formidler, som gjorde problematikken let for mig at forstå. Det har sat mig i stand til at handle korrekt i forhold til problematikken, og det er jeg meget glad for.	Virkelig godt
✎ 65	Just påbegyndt behandlingsforløb, men diagnosen var seks år undervejs.	Godt
✎ 71	Lægen, jeg kom ind til bagefter, fortalte mig, at der overhovedet ikke var tegn på kræft, men han havde kaldt mig ind for at tilbyde mig en [undersøgelse], ned igennem halsen, men vi blev enige om at stille det i bero. Man kunne tage det op senere, hvis jeg fik det dårligere.	Uoplyst
✎ 73	Manglede oplysning om, at man kunne tage hjem.	Godt
✎ 75	Flot med optjekkende e-mails fra Ambulatoriet grundet [mine arbejdsforhold] i løbet af den periode, jeg havde tilknytning til Ambulatoriet.	Virkelig godt
✎ 76	God behandling.	Virkelig godt
✎ 80	Det er utroligt, at personalet bruger så meget tid på privatsnak, i stedet for at behandle patienter! Jeg har altid en af de første tider og er ALTID forsinket 15-25 minutter pga. snik-snak (det kan tydeligt høres i venteværelset!). Den eneste gang, hvor jeg er kaldt ind/behandlet til aftalt tid var pga. [et par] sygemeldinger, og så var der jo grund til at starte og behandle patienter.	Uoplyst
✎ 83	Var virkelig god.	Godt
✎ 84	For mange forskellige læger. Skifter konstant.	Godt
✎ 85	Der er dårlig kommunikation mellem de forskellige undersøgelsessteder i ambulatoriet.	Dårligt
✎ 88	Ventetid på Ambulatorium for så at blive sendt over for at vente på blodprøve for så at konstatere, at de ikke kunne tage blodprøver på børn. Så blev vi sendt videre for at vente et tredje sted.	Godt
✎ 92	Jeg blev sendt til scanning af lungerne, og årsagen til mine lungebetændelser blev fundet og derefter medicineret. [Et par uger] efter første kur kunne jeg igen få luft. Det var i [efteråret] 2011. Jeg har siden ikke haft lungebetændelse. Så hurra for personalet.	Virkelig godt
✎ 97	Forstokket og gammeldags tilgang. Da mit problem ikke var typisk og kendt, måtte der være noget galt med patienten. Lægen sagde, at en sådan problematik kunne sidde i sjælen! [Jeg kan huske] dengang, hvor læger mente, at når noget ikke kunne bevises, så måtte det sidde mellem ørerne. Jeg troede, at vi var længere fremme, men det var så det selv samme, jeg oplevede på egen krop. Og hvad sjælen så har med det at gøre!	Virkelig dårligt
✎ 98	Jeg kom hurtigt til undersøgelse og behandling. Værdifuldt at have den samme kontaktsygeplejerske. Blev ofte ringet op angående tid og videre behandling (svar på prøver).	Virkelig godt
	Dygtigt, fagligt kompetent personale. Forstående.	
✎ 100	Nej ikke andet ud over fejlene.	Godt
✎ 105	Jeg har eksem.	Uoplyst
✎ 106	Der blev ikke fortalt, hvor blodprøver foregik. Jeg måtte selv spørge for at få det at vide.	Godt

Lunge B - Ambulant

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

ID	Kommentarer - Lunge B - Ambulant	Samlet indtryk
1	Alt OK!	Godt
2	God information om ændring af medicin. Fik orientering om permanent ilt, som Falck senere kom i hjemmet med.	Virkelig godt
3	Blev ikke spurgt ind til kost, rygning, motion og alkohol.	Godt
6	Jeg kan sige, at jeg forstår, at afdelingen har fået diplomer. Jeg er så glad for at komme på ambulatoriet, og jeg føler mig så godt hjulpet.	Virkelig godt
7	Alt afhænger af pågældende læge.	Dårligt
11	Selve udtalelsen om sygdommen var lige kontant nok, da det er dagligdags for personalet, men bestemt ikke for modtageren.	Virkelig godt
16	Ved samtlige besøg var det hver gang en ny læge.	Godt
20	Fin, har altid været tilfreds.	Godt
24	Jeg fik ikke fat i, hvordan eller til hvem jeg skulle sige til, hvis jeg fik symptomer under penicillinprovokationen, så det gjorde jeg ikke. Derudover var informationen ok.	Dårligt
25	Der er ikke gennemført provokationstest på grund af dårlig lungefunktion. Det blev jeg meget ked af og havde nok forventet en samtale med en læge, der kunne forklare mig hvorfor.	Godt
27	Ny læge lig med ny mening lig med ny medicin!!!	Godt
30	Første gang jeg var der, blev jeg direkte misinformeret, da jeg fik stillet en behandling i udsigt, som man var holdt op med, da den gjorde mere skade end gavn. Jeg ringede derfor dagen efter og talte med min lægelige kontaktperson og fik der en fyldestgørende information. Anden gang jeg var der, var informationen OK. Da jeg så var der sidste gang her i november, var informationen igen til ingen nytte.	Dårligt
31	Da jeg er "ny" astmatiker, ville det have været fint, hvis den nyeste litteratur om min sygdom og den ordinerede medicin havde været tilgængelig på ambulatoriet. Eksempelvis var det helt nyt og ikke umiddelbart forståeligt, at medicinen var udstyret med farvekoder, der oplyste om medicinens virkning og anvendelse.	Godt
34	Jeg er svært utilfreds med at blive informeret af en læge, [som var svær at forstå og høre]! Det skal nævnes, at jeg er meget svært hørehæmmet!! To gange var jeg til vigtige informations-samtaler [hos vedkommende], men jeg havde min kone med, hvilket hjalp.	Godt
37	Nogle læger NN [] [er svære at forstå].	Godt
41	Vi fik tilbud om hjemmehjælp, men valgte det fra på nuværende tidspunkt.	Virkelig godt
44	Jeg prøver jo at lytte med alle de ører, jeg har, og prøver at forstå de faglige udredninger. Jeg oplever under tiden, at mine "observationer" bliver (ikke tilsigtet!) bagatelliseret, måske fordi jeg ikke kan udtrykke mig tydeligt nok, eller fordi de (observationerne) ikke er relevante eller interessante nok. Jeg savner at få at vide, hvordan jeg kan leve bedst muligt med min sygdom, hvis det er det, jeg skal, og hvis der ikke findes behandlingsmuligheder til en forbedring.	Godt
46	Jeg synes, det var behagelige personer, jeg talte med.	Virkelig godt
49	Lægen var rigtig god. Havde læst mine tidligere journaler. En rigtig dejlig fornemmelse. Den ene af de to sygeplejersker var lidt forvirret, fordi hun skulle videre til noget andet. Der kom ro på, da den anden sygeplejerske kom til.	Godt
54	Før og under besøg meget god. Efter besøg kun gennem egen læge.	Virkelig godt


✎	56	Kunne godt have brugt noget mere information om, hvad man skulle have lavet af undersøgelser ved kontrollerne af astmaen. Var ofte lidt overrasket over, hvad der skulle laves.	Godt
✎	58	Ved mine to første besøg og de første opringninger, var der ingen information. Heldigvis fik jeg fat i en sekretær, der vidste, hvad hun havde med at gøre, og hun fik sat skik på behandlingen.	Dårligt
✎	59	Ved første besøg talte jeg med læge NN, som jeg kendte godt fra tidligere. Da jeg skulle have svar på undersøgelsen, var jeg til samtale hos en yngre læge, som var sød, men ikke erfaren. Ville ønske, det havde været læge NN her også!	Virkelig godt
✎	62	Ok.	Godt
✎	65	Ikke umiddelbart.	Godt
✎	71	Meget dårligt sygeplejerskearbejde.	Uoplyst
✎	73	Efter [] undersøgelse på en anden afdeling var der lang ventetid til samtale på Universitetshospitalet, cirka tre-fire timer.	Godt
✎	74	Jeg var meget glad for muligheden for at kontakte en sygeplejerske per telefon og få svar på spørgsmål. Det virkede beroligende.	Godt
✎	75	Fin information. Godt informationsmateriale []. Det er vigtigt at give den mundtlige information, efter man som patient lige har fået tid til at sunde sig oven på et uventet resultat. Man glemmer en del, når man er lidt forvirret.	Virkelig godt
✎	79	Personalet har ikke meldt tilbage, som aftalt efter sidste besøg. Journalen var ikke ført korrekt i forhold til givet info.	Dårligt
✎	92	Informationen er god. I starten overvældende, da min hjerne skal gå fra rigtig, rigtig dårlig til pludselig at kunne mange ting igen. Selv personalet mener, det er et mirakel.	Virkelig godt
✎	98	Helt igennem tilfredsstillende.	Virkelig godt
✎	100	Nogle besøg var rare og gode. Jeg blev taget godt imod, mens [de ved andre besøg] havde glemt mig, og jeg skulle vente i over en time. Så det har kørt op og ned.	Godt
✎	105	Der blev ikke i første omgang oplyst om, at jeg ikke måtte have eksem/udslæt ved min næste behandling. Så jeg kom til næste mødetid med udslæt og måtte bare tage hjem igen.	Uoplyst
✎	106	Dog ikke enighed for undersøgelsesstrategi.	Godt

Lunge B - Ambulant

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

ID	Kommentarer - Lunge B - Ambulant	Samlet indtryk
6	Måske kunne jeg have sukket over, at det ikke er den samme sygeplejerske og samme læge hver gang. Når jeg ikke gør det, er det fordi, jeg føler mig godt behandlet på trods af forskellige behandlere. Altså meget godt hjulpet.	Virkelig godt
10	Det er beklageligt, at der skal foretages SÅ mange undersøgelser. Og jeg stiller mig uforstående over for fratagelsen af min medicin (føler mig som et eksperiment).	Uoplyst
30	Min praktiserende læge bliver slet ikke underrettet.	Dårligt
35	Jeg var godt tilfreds med det hele. Jeg er overbo til NN, hun kan ikke skrive.	Virkelig godt
40	Jeg mener, at når en patient får medicin til en periode på [nogle] måneder og igen skal til undersøgelse, skal patienten kontaktes af den såkaldte kontaktperson og høres om, hvordan det går i denne periode. I mit tilfælde har medicinen slet ikke virket, men alligevel skal jeg vente i [flere] måneder, og det er der ingen grund til.	Godt
44	Ambulatoriet skal have ros for den behagelige atmosfære, der hersker der. Alle er flinke og rare. Men jeg kunne ønske mig, at jeg i mit sygdomsforløb kunne nøjes med at have én fast behandler (læge), så jeg var sikker på at vedkommende vidste sammen med mig, hvad der var blevet sagt og gjort. Jeg er ikke utryk ved situationen, men jeg synes, at jeg af og til kommer ud for modstridende meldinger, så jeg ender med at blive desorienteret, og da jeg gerne vil have kontrol over min sygdom, irriterer disse forskellige meldinger mig lidt. Men jeg ved, at ønsket om en fast læge i forløbet er svært at efterkomme. Jeg har selv arbejdet på en arbejdsplads, hvor kurser og møder krævede mange vikarer og andet til gene for dem, vi skulle være der for. Så dette er bare et lille suk. Jeg har ingen løsning.	Godt
45	Kommer ofte på afdelingen, og det er samme måde, det forløber på, uanset om de har en almindelig dag eller har meget travlt. Altid en følelse af at man bliver taget alvorligt og altid megen venlighed.	Virkelig godt
47	Forstår ikke spørgsmålet.	Dårligt
58	Jeg er ikke i tvivl om, hvordan og hvad man skal gøre for at opretholde en sund livsstil - det behøver jeg ikke lungeambulatoriet til at fortælle mig. Jeg var til undersøgelse for tuberkulose, fordi min veninde har fået lungetuberkulose - ikke fordi jeg er ryger eller er for fed - jeg er ingen af delene.	Dårligt
62	OK.	Godt
64	Alt er gået som aftalt.	Virkelig godt
65	Jeg synes, man har været for længe om at stille diagnosen.	Godt
78	Min læge er ikke orienteret!	Godt
83	Nej.	Godt
91	Ville være godt, at den ansvarlige læge har tid til patienten. Tager initiativ og indgår en nærværende dialog og hører om, hvordan den pågældende patient har det engang imellem. Ikke kun klinisk legemlig behandling. Når man er alvorlig syg, så kan det "afføde" andre symptomer. Der kan pludselig komme en tidevandsbølge af "andre" sygdomme. Derfor er det meget vigtigt med opfølgningssamtaler udover sygdommen.	Godt
92	Der blev fundet [et symptom], der skulle holdes øje med. Det er ulempen ved scanning, alt kan ses, også det der altid har været der. Men nu er det rart at komme til kontrol.	Virkelig godt
93	Nej.	Virkelig godt
98	Har følt, at der hele tiden har været tjek på, hvor langt jeg var i forløbet. God kontakt til kon-	Virkelig godt

taktsygeplejerske.

 106 Måtte tage kontakt til afdelingen, da der ikke var enighed om strategi for undersøgelser. Godt

Lunge B - Ambulant

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

ID	Kommentarer - Lunge B - Ambulant	Samlet indtryk
2	Personalet venligt og imødekommende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Ligger et sært sted, i en mørk "kælder". Hvis man skal overfor, skal man igennem en gang, hvor alle rengøringsvogne står og roder. [Fysiske rammer]	Godt
4	Jeg synes, det er for dårligt, at der er lang ventetid. Jeg har ventet over et år, og det er lang tid, når man var ved at dø i narkose og er bange for, hvis man skal bedøves lige pludseligt, uden man ved det. [Ventetid]	Dårligt
5	Min kritik af lokalerne vedrører alene venterummet. Personalet sørger (dejligt) for drikkevarer og læsestof, men der er en forfærdelig larm fra maskiner i rummet ved siden af, og træk! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	Det særligt gode ved ambulatoriet er, at alle lytter til en fra sekretæren ved skranken og til lægen. Der er en rød tråd igennem undersøgelser og behandling. Det er trygt at komme der, og meget vigtigt er tilbuddet om, at man kan ringe om spørgsmål. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Sygeplejerskerne er venlige! Ventetid på gangen er en kold affære. Samtalen med lægen afhænger af dennes evne til at kommunikere. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale]	Dårligt
8	Venteværelset er efter min mening ikke optimalt indrettet, når man som patient skal være under observation i det i to timer (borde, blade). [Fysiske rammer]	Godt
12	Jeg burde have fået information, om at jeg måske kunne få det dårligt ved at droppe binyrebarkhormon-inhalationspulveret. Jeg fik det elendigt efter ca. otte dages forløb. [Kommunikation og information]	Godt
15	Jeg synes, det er et smadder hyggeligt sted at komme. Personalet og lægen er alle tiders. Det er en ren fornøjelse!	Virkelig godt
19	De skal være bedre til at lytte til det, jeg siger. Min samlede behandlingstid har været [mange måneder], hvilket jeg mener kunne have været gjort hurtigere, eller rettere sagt på én til to konsultationer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
20	Friske op på venteværelset, hvor man ofte sidder temmelig længe. Fjern de store, triste billeder. Dem bliver jeg ikke i bedre humør af at se på. Der er adgang til kaffe/te. Det er positivt. [Fysiske rammer]	Godt
21	Sikre én referenceperson under undersøgelses-/behandlingsforløbet. [Kontaktperson]	Godt
22	Har ikke noget at beklage mig over. Har gået der i mange år.	Virkelig godt
23	Ventetiden bør bringes meget ned. Og ventetiden på gangene bør ophøre. Kun den ene af sygeplejerskerne var virkelig god (venlig og smilende). [Pleje, Ventetid]	Dårligt
24	Jeg er rystet over den manglende overholdelse af tavshedspligten. Der er ingen lukkede døre og alt, som blev sagt mellem andre patienter og personalet, kunne jeg fint følge med i. Eller rettere sagt kunne jeg ikke undgå det. Der blev talt med patienter om personfølsomme ting i venteværelset, hvor der også var andre patienter. Undersøgelser (spirometri) udføres i direkte åsyn fra venteværelset, og anamneser blev delvist optaget i direkte forbindelse med ventevæ-	Dårligt

- relset. Der er ikke mulighed for at lukke af mellem sekretariat og undersøgelser, så man føler sig udstillet i fuld offentlighed. Venteværelset er en gang, hvor man har sat nogle stole og et bord. Det er ikke et sted, man får lyst til at fortælle sin sygehistorie. Fagligheden virker god nok, så jeg er glad for, at det bare var en pc-provokation.
- 26 [] Oplevede meget kompetent og sød kontaktsygeplejerske!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt
- 28 Kunne godt tænke mig, at venteværelset lå mere sammen med afdelingen. Rigtig dejligt, at man er begyndt at komme ind til den samme læge (for det meste), når man er til undersøgelse!
[Fysiske rammer, Pleje] Godt
- 29 Ventetiden før lægesamtale er næsten altid for lang.
[Ventetid] Godt
- 30 Jeg synes ikke, det er godt nok, at jeg efter undersøgelser, der varer mindre end en time, skulle vente over tre timer på en samtale, der tog mindre end tre minutter og ikke havde noget formål. Jeg føler, at mine kontroller udelukkende er til hospitalets statistik, og at jeg derudover mest er en belastning. Hvorfor er det aldrig min lægelige kontaktperson, der taler med mig efter undersøgelserne?
[Kontaktperson, Ventetid] Dårligt
- 31 Det gode og kvalificerede personale og de mange patienter fortjener bedre lokaleforhold. Især er det kritisabelt, at samtalerne med sygeplejersken må foretages i et åbent rum med andre patienter. Mine samtaler med NN og NN har været særdeles behagelige og givende.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Godt
- 32 Kunne godt oplyse om, at blodprøve kunne tages på andre sygehuse [], hvilket jeg selv fandt ud af, i stedet for på Aarhus Kommunehospital. Jeg har [langt] til Aarhus.
[Kommunikation og information] Godt
- 34 Ambulatoriet har et helt utrolig imødekomende, rart, fleksibelt og humørfyldt personale! :)
[Relationer til personale] Godt
- 36 Svært at finde ambulatoriet, da medsendte vejledning var en dårlig/ulæselig kopi!
[Kommunikation og information] Godt
- 38 Det vil være godt at have samme læge hver gang. Der skal være tid til at se på journalen inden mødet. Et meget venligt personale.
[Kvalitet i behandling, Pleje] Godt
- 41 Mange tak for god behandling vedrørende undersøgelse, operationen og styrketræning i lokalområdet her i Struer. Virkelig godt
- 42 Lokaleforholdene virker lidt kolde og kedelige. Venteværelset er en lang gang, hvor der også er intern trafik af personale, og at sidde på lange rækker er ikke særlig inspirerende. Toilettet fandt jeg aldrig! Det er personalets skyld, at besøget er en positiv oplevelse, og ikke de fysiske rammer.
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 43 Der forefindes ikke et egentligt venteværelse, men man sidder ude på gangen! Godt
- 45 KAN KUN GENTAGE, AT MAN ALTID MODTAGES OG BEHANDLES UTROLIGT GODT. SMIL, VENLIGHED OG SPECIELT: YDERST KOMPETENT PERSONALE.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 46 Jeg synes, at der var en meget positiv behandling i hele forløbet. Jeg havde aldrig regnet med, at det kunne gå så godt for mig. Mange tak. Virkelig godt
- 47 Jeg har været til undersøgelse en del gange gennem det sidste halvandet år. Ikke én gang har jeg været inde ved den samme læge. Det kunne man måske gøre bedre? Drop tv i venteværelset.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje] Dårligt
- 48 Maden kunne godt være bedre.
[Pleje] Godt

49	Ambulatoriets venteværelse er lidt trængt. Toilettet er ikke nemt at finde. [Fysiske rammer]	Godt
51	Vinteren er sat ind for i år og dermed også min hosten. Men det kan der jo ikke gøres så meget ved. Ellers var jeg godt tilfreds med undersøgelsesforløbet. Dejligt med en kop kaffe i ventetiden. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
52	Kom til tiden. Man måtte vente næsten en time, før jeg blev kaldt til. [Ventetid]	Godt
53	Jeg er godt tilfreds med alting, undtagen at der skiftes læge næsten hver gang, jeg er til kontrol. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
56	Dejligt at man blev taget alvorlig, selvom de første standardtest ikke slog ud på astma. Så fortsatte de undersøgelserne, og så viste det sig, at jeg i [mange] år, har gået med en let ubehandlet astma. Så det var ikke mig, der var pylret.	Godt
57	Der var meget tjek på det hele blandt personalet. Det må gerne blive rost.	Virkelig godt
58	Ja, det ville være rart med lidt venlighed og hjælpsomhed. Havde indtryk af at være kommet til ulejlighed. Modtagelsen var rædselsfuld og [ligeledes] det at blive trukket gennem to kontorer for at få at vide, at jeg skal tale med en læge (uden begrundelse). Telefonen ringer flere gange, inden der kommer en person flyvende fra et andet kontor og giver sig til at tale i telefonen, mens jeg sidder og ser på en sygeplejerske. Gud ske lov for mit gode helbred. Jeg er virkelig nervøs for at blive afhængig af sygehussystemet og personalet der. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
59	Stolene i venteværelset er meget ringe! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
60	Flere grønne planter. [Fysiske rammer]	Godt
61	Ingen kommentarer.	Godt
64	Det er et "gammelt" sygehus, og afdelingen er ikke designet til det aktuelle brug (tror jeg). Det er ikke let at gøre noget ved de bygningsmæssige forhindringer, og formentlig skal afdelingen flyttes ud inden længe? [Fysiske rammer]	Virkelig godt
65	Det er svært under de nuværende rammer (utidssvarende bygning og dermed lokaler). [Fysiske rammer]	Godt
67	Det var nogle søde mennesker, men tiden var lang. Men alt i alt synes jeg, de gør deres arbejde godt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
68	[] Jeg er kommet i afdelingen igennem [mange] år. Har mange gange været frustreret, da det som oftest er forskellige læger fra gang til gang og ofte også nye sygeplejersker. Mange af lægerne har forskellige meninger vedrørende medicin mm., og dette giver utryghed. Med den erfaring jeg efterhånden har vedrørende min sygdom, må jeg ofte selv informere læge og sygeplejersker om, hvilke undersøgelser og blodprøver jeg skal igennem. Der er også et par læger på afdelingen, der er svære at forstå. Efter kontrol hos disse har jeg været nødsaget til at tage kontakt til min egen læge for at høre, hvad der står i min journal fra dette besøg. De sidste [par] år har jeg næsten hver gang været hos den samme læge, og det har fungeret fantastisk. Tror jeg er en af de få, der er så heldig. Ved mit sidste besøg fandt jeg ud af, at det fremover er sekretæren, der giver nye tider og aftaler blodprøver. Dette synes jeg absolut ikke fungerer. Det plejer at være sygeplejerskerne, der klarer dette, og da de som regel kender patienterne, går det hurtigere, og man føler sig mere tryk. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
69	Undlad at have skiftende læger. Gerne samme læge fra gang til gang. [Pleje]	Godt
70	Venteområdet ved røntgen i Lungeambulatoriet er ganske elendigt, idet der blot er tre-fire	Godt

	stole og en hård træbænk samt kun få magasiner, overvejende dameblade, at fordrive tiden med. Hvis ikke man har ondt i r... før besøget, har man det i hvert fald efter. [Fysiske rammer]	
✎ 71	Lad lægen give patienten den besked, som vedkommende skal have, og IKKE sygeplejersken. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 73	Undgå for stort spring mellem undersøgelse.	Godt
✎ 80	Bedre venterum. Det er en gang ned [] direkte ud i det fri. Koldt i vinterhalvåret. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 81	Jeg er meget imponeret over den grundighed, I har lagt i min udredning. Jeg er blevet rigtig godt hjulpet. Mange tak for det! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 83	Den er virkelig god.	Godt
✎ 85	Kommunikation. Bedre tilrettelæggelse af den enkeltes undersøgelser. [Kommunikation og information]	Dårligt
✎ 88	Kommunikation med andre afdelinger på hospitalet. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 91	At gøre ambulatoriets venteværelse mere anvendeligt. Kunne gøres ved at opsætte et flad-skærms fjernsyn, hvor der vises vigtige information inden for sundhedsområdet, og nogle indendørs planter. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 92	Ændre indretningen. I har som alle sygehuse, kilometerlange gange. De er uoverskuelige, når det kniber med luft, at jeg skal ned i den anden ende. Måske lave en midterakse, hvor vi kan gå rundt. Personalet fandt mit problem, som jeg skal leve med, men med medicinen har jeg fået mit liv tilbage. TAK. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 93	Det er rart at have en fast kontaktperson, som ved noget om en og har tid til at snakke. [Kontaktperson]	Virkelig godt
✎ 94	Jeg fik en virkelig god og professionel modtagelse og behandling på Lungemedicinsk Afdeling. Sygeplejerskerne var meget hensynsfulde med hensyn til, at imødekomme mine ønsker om at fremtidige konsultationer skulle passe ind i mine planer. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 99	Der var gennemgang for personale og andre patienter i det rum, hvor jeg var anbragt. Toiletet var ikke rent. Fækalierester sad yderligt på toilettet. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 100	1. Vente tiden er for lang!! 2. Husk jeres kunder/gæster! 3. Lad dem føle sig trygge! [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
✎ 101	Personalet er meget imødekommende. Det er vigtigt, at der er noget godt læsestof og drikkevarer i venteværelset. Det forsøder ventetiden :-). Gerne lidt flere blade. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 102	Venteværelset er gammelt og slidt. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 104	Jeg synes, de er gode til at opfylde ønsker om nye tider. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 105	Aftale om, at jeg skal ringe, når jeg er [symptom]fri. Bedst, som jeg mener, at jeg er fri, bryder det ud igen.	Uoplyst

✎ 109 Undres over, at jeg ikke får gåture på gangen. Virkelig godt
[Pleje]

✎ 110 Ok. Virkelig godt

