

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Lunge B - overafdeling

LUNGEMEDICINSK AFD. B

Aarhus Universitetshospital

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	131
Besvarelser fra afsnittets patienter:	75
Afsnittets svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

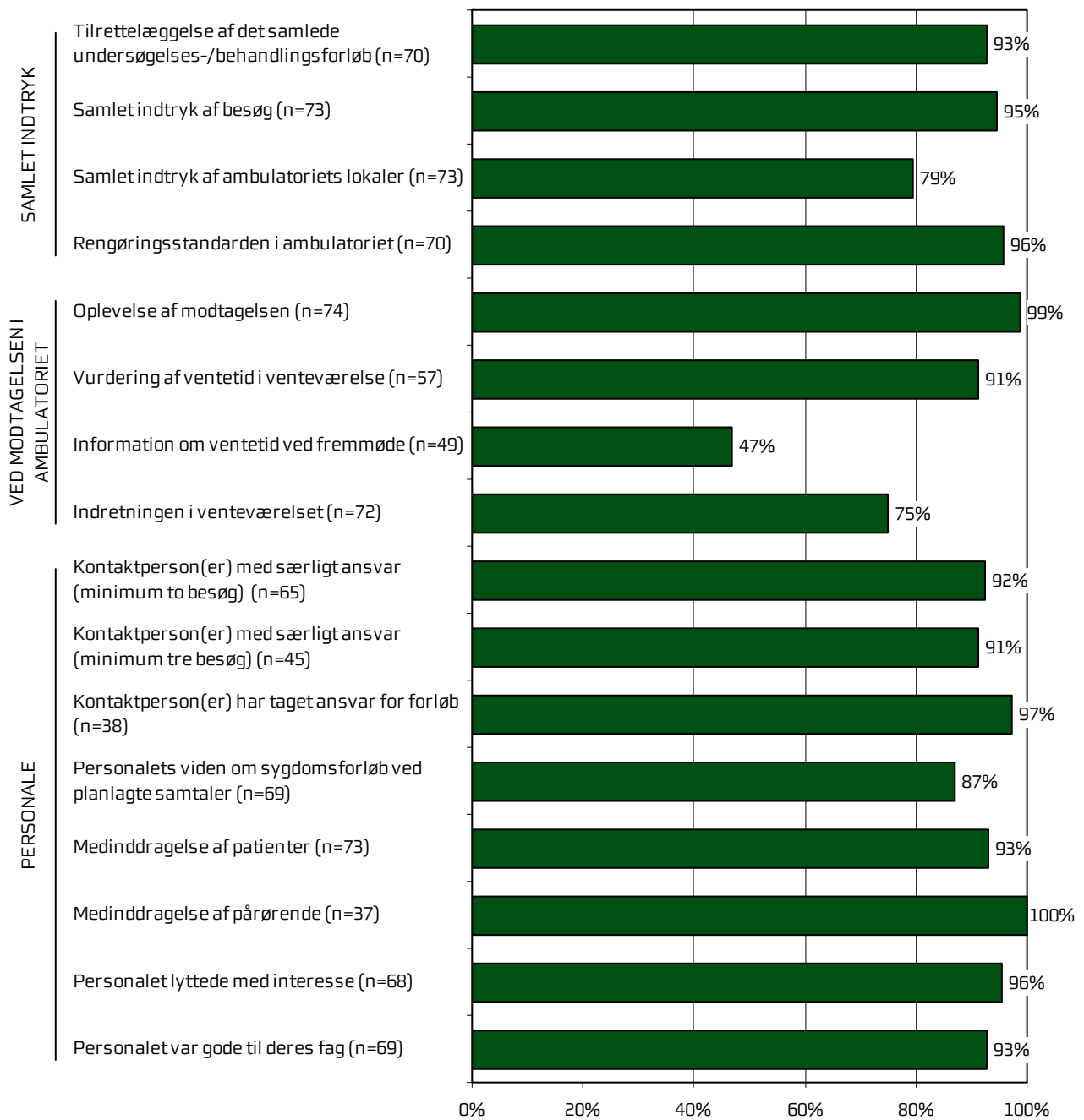
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

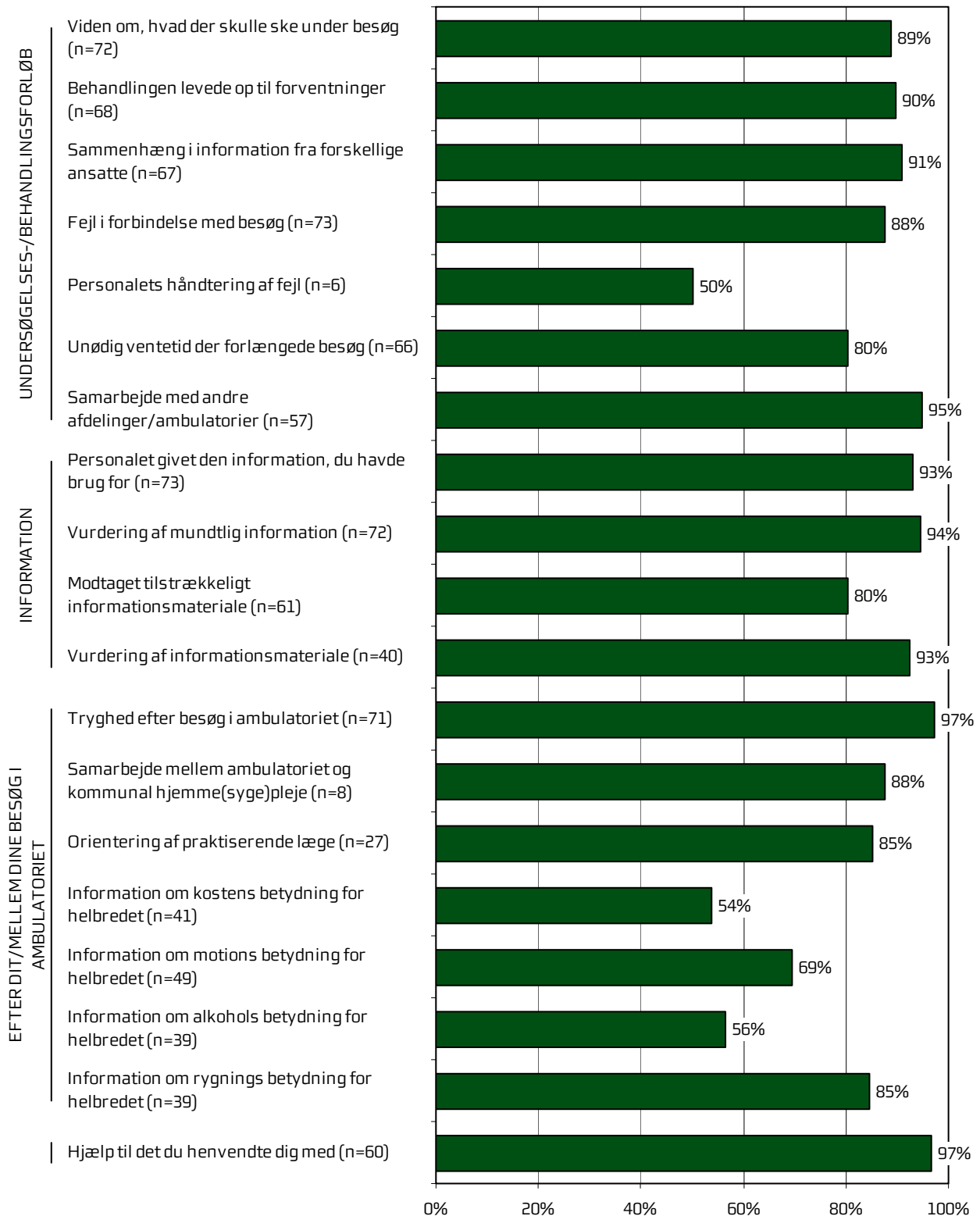
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

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

Højre side

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

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

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

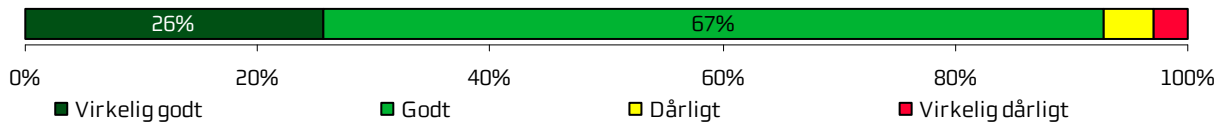
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

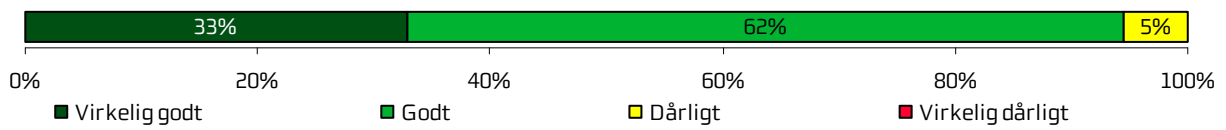
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

Samlet indtryk

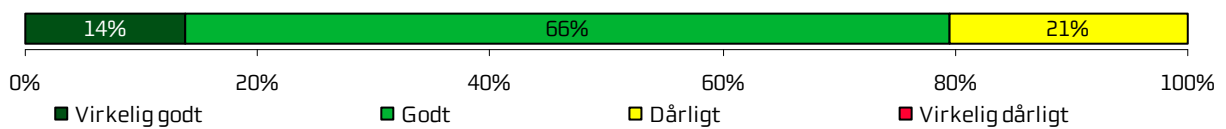
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=70)



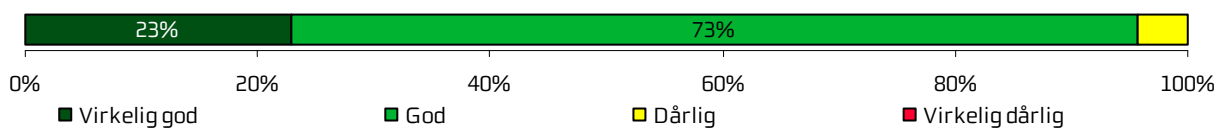
Samlet indtryk af besøg (n=73)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=73)



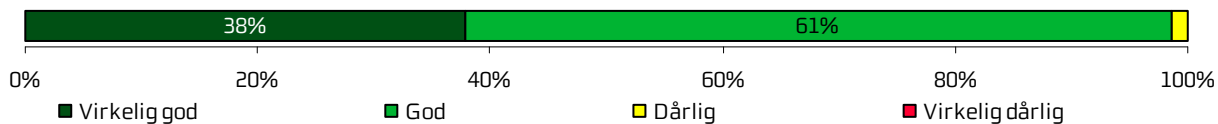
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=70)



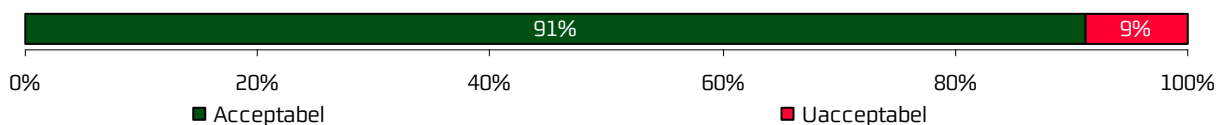
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	-	-	100 % *	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 % *	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	79 %	-	-	100 % *	70 %	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 %	85 %	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

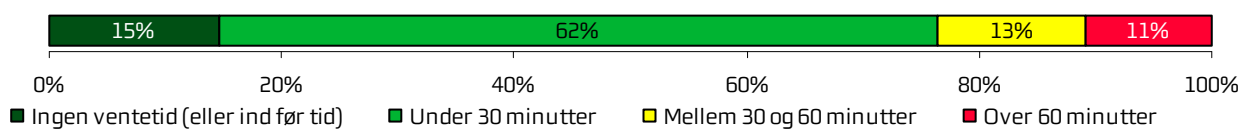
Oplevelse af modtagelsen (n=74)



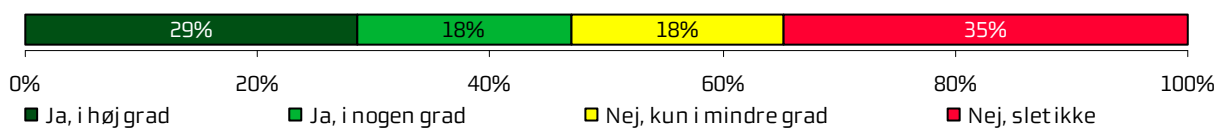
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=57)



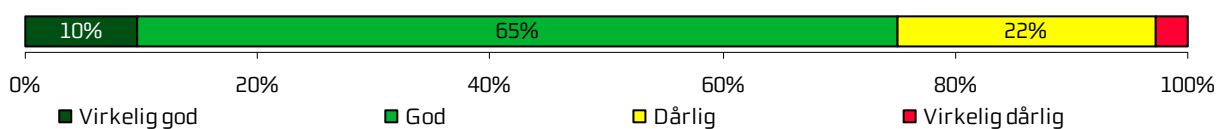
Længde af ventetid i venteværelse (n=55)



Information om ventetid ved fremmøde (n=49)



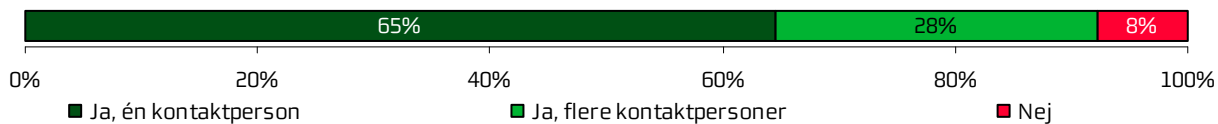
Indretningen i venteværelset (n=72)



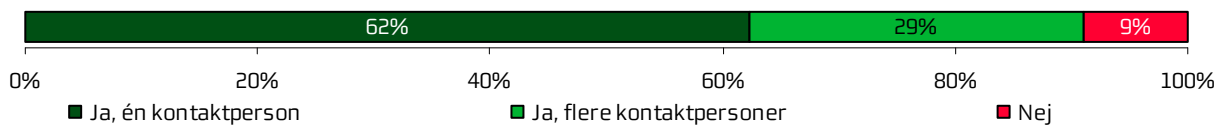
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	-	-	100 % *	78 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	47 %	-	-	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	75 %	-	-	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

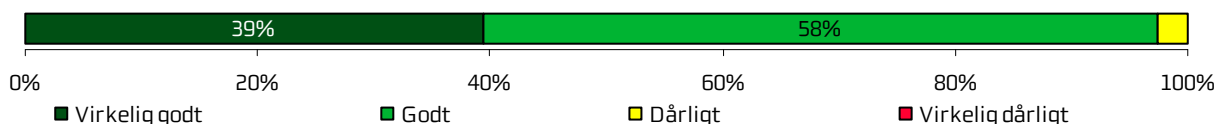
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=65)



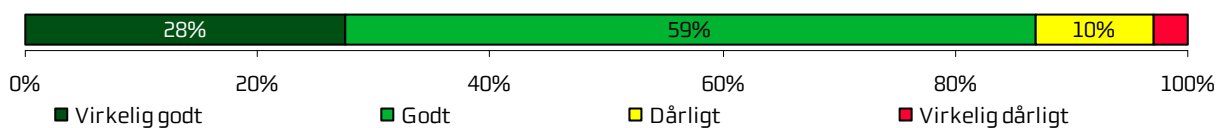
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=45)



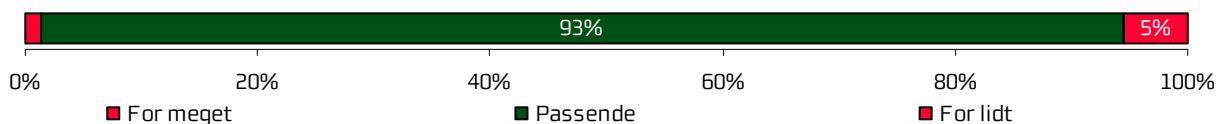
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=38)



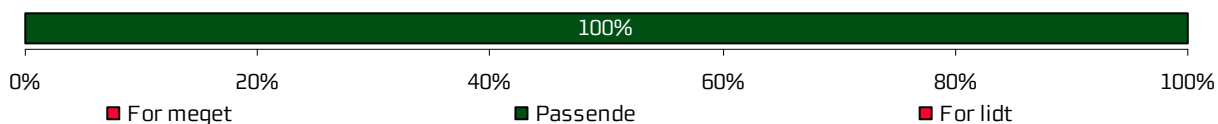
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=69)



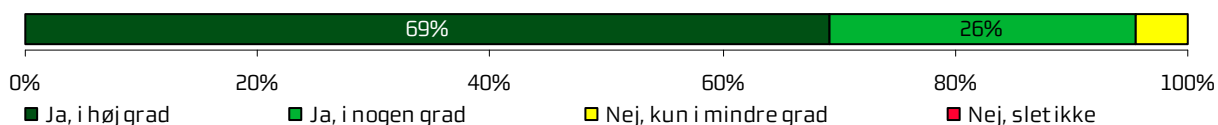
Medinddragelse af patienter (n=73)



Medinddragelse af pårørende (n=37)



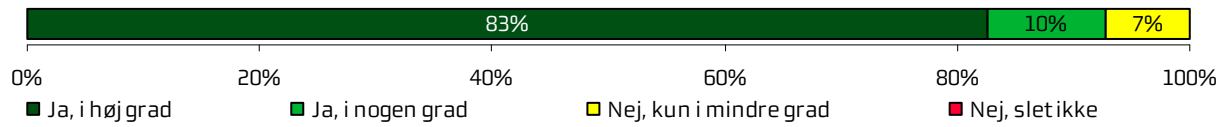
Personalet lyttede med interesse (n=68)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	92 %	-	-	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	91 %	-	-	100 % *	58 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	-	-	100 % *	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	100 %	-	-	100 %	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	-	-	100 %	86 %	96 % *

Personale (fortsat)

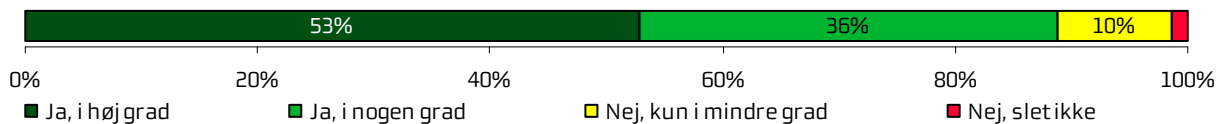
Personalet var gode til deres fag (n=69)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93 %	-	-	100 % *	91 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=72)



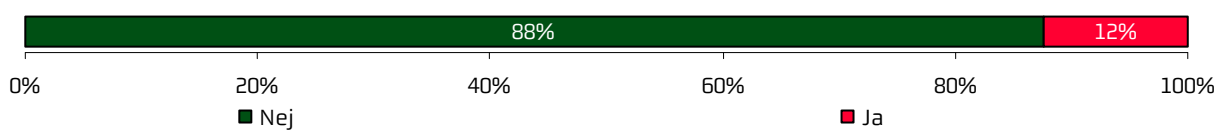
Behandlingen levede op til forventninger (n=68)



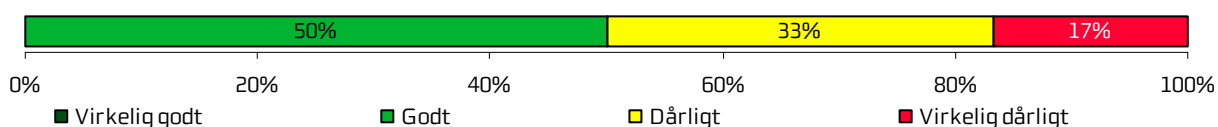
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=67)



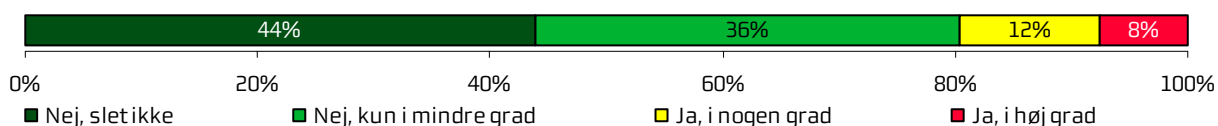
Fejl i forbindelse med besøg (n=73)



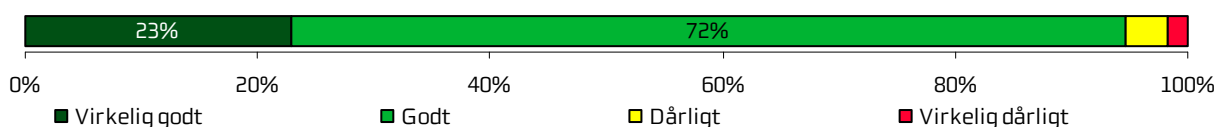
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=66)



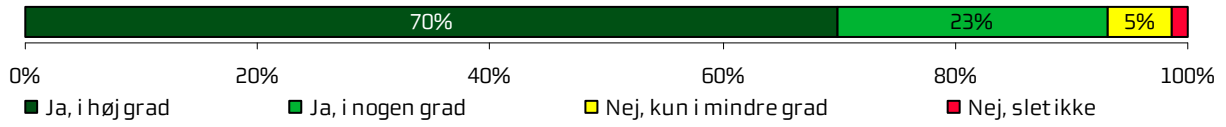
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=57)



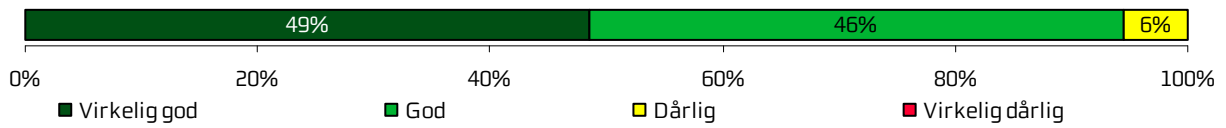
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	-	-	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	-	-	100 % *	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	-	-	100 % *	79 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	-	-	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	-	-	100 % *	38 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	80 %	-	-	100 % *	68 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	100 %	77 %	93 % *

Information

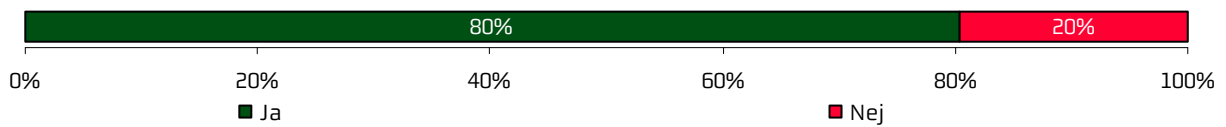
Personalet givet den information, du havde brug for (n=73)



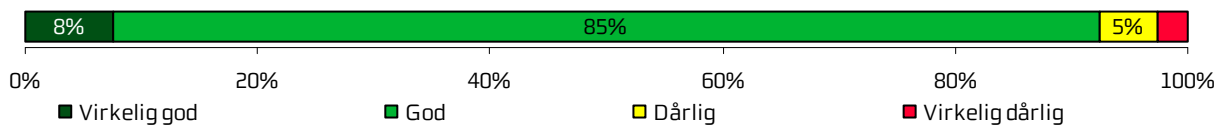
Vurdering af mundtlig information (n=72)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=61)



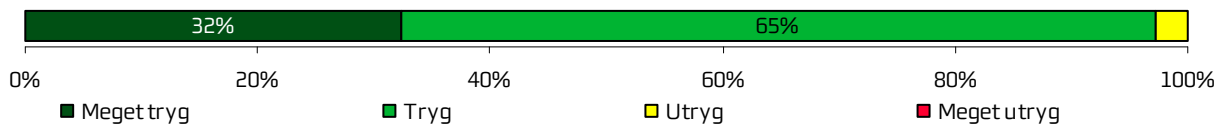
Vurdering af informationsmateriale (n=40)



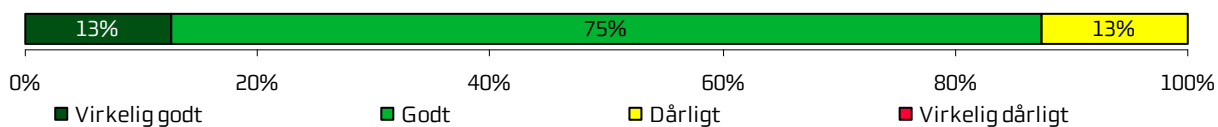
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	-	-	100 % *	83 %	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	80 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	100 %	80 %	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

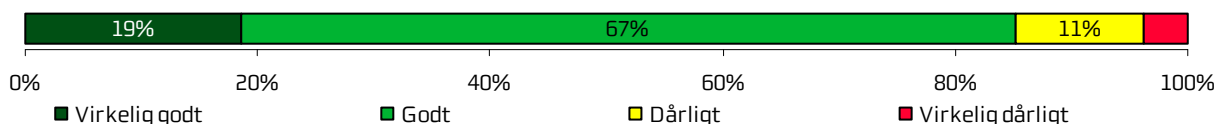
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=71)



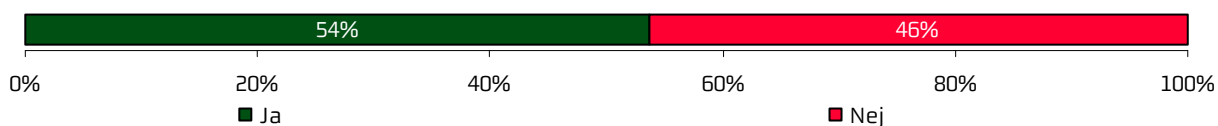
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



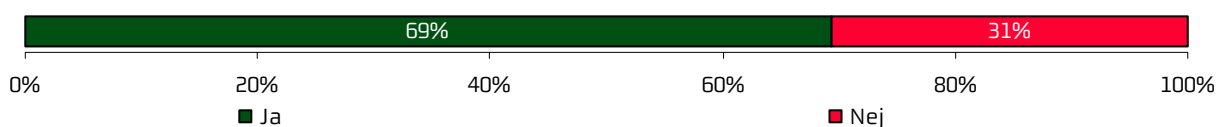
Orientering af praktiserende læge (n=27)



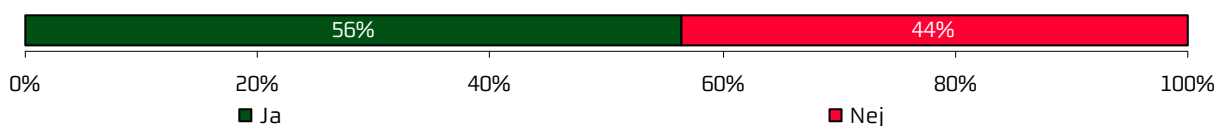
Information om kostens betydning for helbredet (n=41)



Information om motions betydning for helbredet (n=49)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=39)



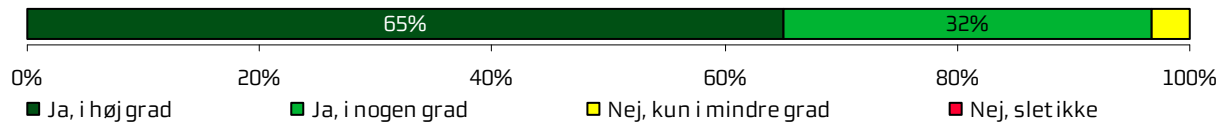
Information om rygningens betydning for helbredet (n=39)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	-	-	100 %	71 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	-	-	100 % *	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	54 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	69 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	56 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	85 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=60)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	-	-	100 %	75 % *	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	8
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	1
Pleje	1
Relationer til personale	4
Ventetid	2

Lunge B - overafdeling**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Lunge B - overafdeling	Modtagelsen
 4	Ventetid er svær, men her er det jo specielt, da ikke alle samtaler og undersøgelser er ens. Nogle samtaler, hvor en svær besked skal gives, kan forlænge samtalelængden, og det er sådan, det skal være. Så ventetid tror jeg ikke, man kan undgå.	Virkelig god
 5	Det var ok, men er jo også dybest set en meget enkel opgave.	God
 7	Jeg kan ikke forestille mig, at det kan gøres bedre. Super!!	Virkelig god
 14	Nej, jeg synes, den er god.	God
 15	Gamle bygninger. Kan være vanskeligt at finde rundt første gang.	God
 17	Sygeplejerskerne brød deres tavshedspligt op til flere gange. I det rum, hvor jeg kom ind, sad et par andre patienter. Det blev nævnt højt, hvad og hvilke undersøgelser, jeg skulle have foretaget, i andres påhør. Dette fandt jeg upassende, uanset hvad man fejler!	God
 21	Personalet skal huske at give de eller skrive de rigtige steder til patienten.	God
 23	Det var ærgerligt, at lungefunktionsprøven var aflyst.	God
 24	Altid venlig og meget personlig modtagelse.	Virkelig god
 26	God reception med hurtig betjening.	Virkelig god
 27	Ville godt have vidst, at der var beregnet 30 min. til at slappe af inden undersøgelsen. Havde svært ved at finde parkering og troede, at jeg var ved at komme for sent. Lidt stressende start.	God
 28	Ved ankomst anede personale på afdeling B6 ikke, at jeg skulle komme. Jeg havde fået at vide, det var til indlæggelse, men det var det ikke!	Dårlig

Lunge B - overafdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Lunge B - overafdeling	Fejlhåndtering
1	Glasburdefekt. Printerdefekt. Mangel på service.	Uoplyst
3	Fik at vide, jeg havde lungefibrose og skulle tage [medicin] og skulle indlægges på Skejby Hospital til en prøve af lungen.	Godt
5	Forkert udredningsvalg: Da der ikke blev lyttet til mine egne oplevelser, blev jeg sendt rundt i systemet til flere irrelevante undersøgelser, der strakte sig over flere måneder. (Der er nu gået et halvt år). Det mundede ud i, at personalet måtte give mig ret i min egen vurdering.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	Kunne ikke finde CT billeder.	Dårligt
13	Jeg kan ikke sige, at der er tale om en decideret fejl. Mere et forløb, der virker fuldkommen uforståeligt og uhensigtsmæssigt. Et undersøgelsesforløb, der i mine øjne bliver overflødig langt i form af flere besøg pga., at der åbenbart er manglende kommunikation de enkelte medarbejdere i afdelingen imellem.	Virkelig dårligt
16	Fik intet skriftligt materiale forud for test vedrørende penicillinoverfølsomhed. Havde selv noteret blodprøve, der skulle bestilles forud. Men havde taget blodtryksnedsættende medicin og vitamintilskud på dagen. Så jeg måtte hjem med uforrettet sag og få en ny tid. Ærgerligt at kommunikationen (skriftligt materiale) fejlede.	Godt
17	Der blev ikke værnet om den enkeltes autonomi. Da en ung mand blev kaldt ind fra ventegangen, ikke et værelse, blev det igen nævnt højt, hvad hans ærinde var.	Uoplyst
18	Jeg skulle have taget to forskellige blodprøver. Fik kun taget en. Pludselig opdagede de det, og jeg måtte have det gjort igen, og så kunne jeg ikke få min undersøgelse den dag og måtte gå hjem.	Dårligt
20	Dårlig information fra fysioterapeut under og efter gangprøve.	Uoplyst
21	At der var givet forkert tid til mig angående mødetid.	Uoplyst
23	Lungefunktionsmaskinen var gået ned, så der ikke kunne foretages lungefunktionsprøve.	Godt
25	Man påstod, jeg var forkølet. Derfor hostede jeg! Det er ikke sandt. Jeg har hostet siden min sygdom brød ud ([for flere år siden]).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Lunge B - overafdeling







Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Lunge B - overafdeling	Samlet indtryk
4	Synes, at personalet gør en meget stor indsats og virker meget dygtige og kompetente til at få alt til at glide. Og på trods af at de skal have en lind strøm igennem, så formår de alligevel at virke personlige.	Virkelig godt
5	Ambulatorieforløbet er forstyrret af behandlingsrammer. Personalet er for bundet af skemaer. De glemmer at lytte til patienten. Når man er kommet ind i et forløb, kan man ikke komme ud igen, selvom man opponerer.	Dårligt
7	Alt forløb, som jeg havde fået at vide på forhånd.	Virkelig godt
13	Det forekommer mig uforståeligt, at mit undersøgelsesforløb tilsyneladende ikke var planlagt særligt hensigtsmæssigt. Jeg vil gerne følgende beskrive min sag og mit forløb: Jeg har haft mistanke om, at jeg kunne være allergisk overfor [en type medicin]. En mistanke der er opstået pga. af konkrete symptomer. Min egen læge vurderede, at jeg skulle have foretaget en test for at få af- eller bekræftet denne mistanke og hun henviste mig til en undersøgelse på nærmeste hospital []. Jeg modtog indkaldelse, men da denne lå flere år ud i fremtiden, valgte jeg at gøre brug af det frie sygehusvalg. Her viste det sig, at Aarhus Universitetshospital havde en langt kortere ventetid, så jeg bad om at få en tid der. Det fik jeg [først på året] i år. Jeg blev ledsaget til Århus af min ægtefælle, idet jeg havde en formodning om, at jeg kunne blive dårlig i forbindelse med en test, og at det ville være uhensigtsmæssigt selv at skulle køre tilbage til vores hjem, der [langt væk]. Altså var vi to personer, der tog fri fra arbejde for at tage til Århus. På afdelingen ventede vi nogen tid, inden jeg blev bedt om at udfylde et skema vedrørende mit sygdomsbillede. Herefter talte jeg, efter yderligere ventetid, med en læge, som havde kigget på mit udfyldte spørgeskema. Desuden stillede lægen nogle uddybende spørgsmål og nåede frem til den konklusion (det var i hvert fald det, jeg fik at vide), at det i mit tilfælde var nok at foretage en meget lille test. En test, der gik ud på, at jeg skulle indtage en pille (formodentlig [den type medicin, jeg muligvis havde allergi over for]), og at jeg så efterfølgende skulle observeres i afdelingen et par timer for at se, om jeg fik en allergisk reaktion. Problemet var imidlertid, at der var sygemeldinger på afdelingen, så det kunne ikke lade sig gøre samme dag. I stedet blev jeg udstyret med en ny mødedato. Jeg stiller mig meget undrende overfor, at man ikke på forhånd har bedt mig udfylde og sende skemaet, der beskriver mit forløb og mine symptomer. Så ville man måske allerede dér kunne have forudset, at der ville være brug for netop denne type test, og at man ville kunne have sendt afbud til mig, da det viste sig, at der ikke var de nødvendige ressourcer til at foretage den fornødne test. Det kunne have sparet min mand og jeg for en tur til Århus, samt de penge jeg fik i transportgodtgørelse. Nok så vigtigt kunne afdelingens personale også have sparet tid. Jeg fik en ny mødedato. Det blev [fire måneder senere]. Atter drog min mand og jeg til Århus for at jeg kunne få foretaget den fornødne test. Her ventede jeg næsten en time, inden jeg blev kaldt ind til en af afdelingens sygeplejersker, som forklarede mig, at jeg skulle have foretaget en test, der ville tage mange timer og at dette ikke kunne gøres i dag. Begrundelsen var, at jeg på forhånd skulle have haft taget et EKG, samt nogle blodprøver og det var jo ikke sket. NEJ, for ingen havde sørget for dette og ingen havde indviet mig i den plan. Her må jeg godt nok sige, at jeg blev noget forvirret og vred. Jeg fortalte sygeplejersken, at jeg ved mit forrige besøg havde fået at vide af den læge, jeg talte med, at jeg blot skulle indtage en enkelt pille og at forløbet kun tog et par timer. Til min store forundring svarede sygeplejersken, at det ved lægen ikke noget om. Her blev jeg godt nok noget utryk. For hvis ikke det er lægen, som er eksperten, så synes jeg det er noget betænkeligt. Jeg luftede selvfølgelig min forvirring og utryghed for sygeplejersken, men her fik jeg ikke rigtig nogen respons. Respons fik jeg dog i forhold til min vrede over at skulle til Århus nok en gang. Hun gav da i hvert fald udtryk for at have forståelse for min frustration. Men mere var der ikke at gøre ved det. Jeg blev sendt på lab for at få foretaget EKG og fik taget blodprøver. Dette gik meget hurtigt og uden ventetid. Blev udstyret med endnu en tid til at få foretaget testen vedrørende eventuel allergi. Det blev [20 dage senere]. Her blev det min søn, som agerede chauffør og den pågældende dag var heldigvis sammenfaldende med en fredag, så jeg behøvede ikke bede om fri fra mit arbejde. Den pågældende dag forløb fint. Testen gik i gang straks jeg mødte ind på afdelingen. Jeg vil gerne understrege, at jeg ikke har lidt nogen overlast i forløbet. Jeg er ligeledes kun blevet mødt med venlighed fra de personaler, jeg har været i kontakt med. Det der fremstår som det helt store irritationsmoment, er den, set i mine øjne, totale mangel på planlægning og måske også manglende kommunikation afdelingens personale imellem. Jeg synes, der er blevet brugt unødvendigt mange ressourcer, dels personalets tid, dels min og	Dårligt

min mands tid. Desuden har jeg også modtaget transportgodtgørelse for 3 ture til Århus i stedet for den ene gang, der burde have været tilstrækkelig. Det er her, man får den tanke, at det ikke er så sært, at skattekroneerne slet ikke rækker og at der opstår lange ventelister.

- | | | |
|---|--|---------|
| ✎ | 16 Fik ikke opfattelsen af, at mine udfyldte spørgeskemaer var blevet læst forud for undersøgelsen. | Godt |
| ✎ | 17 Sygeplejersken var lidt hektisk i sin fremtoning. Manglede indlevelse. Var mest interesseret i sin "egen sag" og mindre i min. | Godt |
| ✎ | 25 Det virker som om, at der er personalemangel. | Godt |
| ✎ | 28 Det er mit indtryk, at den ene hånd ikke ved, hvad den anden gør. Løfter fra afdelingen om telefonopkald til mig overholdes ikke. | Uoplyst |

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

ID	Kommentarer - Lunge B - overafdeling	Samlet indtryk
 1	Ved første samtale følte vi ikke, at vi fik nok information om sygdommen eller det fremtidige forløb. Ved kontrol i september fik vi rigtig god behandling og svar på alle spørgsmål.	Godt
 5	Der er alt for lang ventetid på informationen. En halv times ventetid efter en lægesamtale på en sygeplejerske med information er for længe.	Dårligt
 15	Fik ingen pjecer, film, dvd.	Godt
 16	Ville gerne have haft skriftligt materiale over det, jeg fik fortalt mundtligt. Svært at nå at notere, mens formidlingen står på.	Godt
 18	Ja.	Dårligt
 19	Fuldt ud tilstrækkelig.	Godt

Lunge B - overafdeling**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Lunge B - overafdeling	Samlet indtryk
4	Det er svært at svare på. Jeg tror ikke, at kost og motion har indflydelse på min sygdom, men motion skader jo ikke. :-).	Virkelig godt
5	Der er alt for lang tid mellem de enkelte undersøgelser. Foreløbig har jeg brugt et halvt år til første samtale og fire til seks uger mellem de enkelte undersøgelser (dvs. endnu et halvt år). Jeg er ikke færdigudredt endnu. Det er simpelthen ineffektivt.	Dårligt
7	Jeg har under hele forløbet været meget tilfreds. Der er en god atmosfære i afdelingen, det er rart at komme der, og jeg har INTET dårligt at sige om mit forløb.	Virkelig godt
10	Jeg har samtale med forskellige læger. Det var ønskværdigt, at det var den samme læge hver gang.	Godt

Lunge B - overafdeling

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

ID	Kommentarer - Lunge B - overafdeling	Samlet indtryk
2	Venteværelset var for mit vedkommende på gangen. Ikke særlig hyggeligt, men det blev opvejet af venlig imødekommenhed og god betjening. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Når man skal sidde og vente i lang tid, er det nogle meget dårlige forhold. Stolene er ikke beregnet til at man skal sidde der længere end max. 45 min. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Personalet er venligt og imødekommende, men der er for dårlig kontinuitet i udredningsforløbet. Der spildes oceaner af tid på irrelevante undersøgelser og skemaer, og da man ikke har en fast læge/sygeplejerske, spilder personalet utrolig meget tid på at opdatere sig på patienten (læsetid 20 minutter så jeg sidst). Og de misser vigtige oplysninger. Det må kunne gøres bedre, meget bedre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
7	Særligt godt var betjeningen og det venlige personale/medarbejdere. Jeg følte mig tryk, og alt løb efter planen. Det kan godt være, at venterummet ikke er det hyggeligste sted, men det var fint til formålet. Hvis der er noget, der var dårligt, kan jeg kun nævne kaffen :) [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Jeg synes, at der kunne gøres mere ved venteværelset. Evt. nogle lidt mere behagelige stole at sidde på/i. Jeg har en kronisk gigtlidelse [], så er det altså ikke optimalt at skulle sidde i fem stive timer på de stole, der er der. Dernæst mangler der stikkontakter, så man kan sætte sin pc mv. til. Derudover skal jeg lige sige, at på det tidspunkt jeg var til behandling, og skulle have de forskellige tests, var der påbegyndt ombygning, og må lige sige, at så bør det være sådan, at man ikke skal sidde så mange timer i den larm de lavede, for jeg var nødt til at bede om tilladelse til at gå lidt før end oprindeligt, for havde simpelthen ikke hoved til at være i den larm. Der må kunne finde alternative venteområder for de patienter, der skal igennem allergitests med så lang varighed eller også må håndværkerne komme efter lukketid. [Fysiske rammer]	Godt
9	Sæt evt. et tv op, så kan man følge NEWS (TV2). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	Ved ankomsten blev jeg anbragt på gangen og blev først sent i forløbet gjort opmærksom på venteværelset. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
12	Klart forbedring af ventesal: stole på gangen. Forkortelse af ventetider, der ofte er på en til halvanden time. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
13	Finder det ubehageligt, at der sidder flere patienter i samme rum og taler med forskellige personaler. Ikke særligt diskret.	Dårligt
18	Har ikke fået undersøgelsen endnu, fordi da jeg kom anden gang, havde jeg fået influenzavaccine. Det måtte jeg ikke, så jeg skal dertil tredje gang. Har ikke fået noget at vide om, hvordan undersøgelsen skal foregå. [Kommunikation og information]	Dårligt
19	Nedsætte ventetiden mellem det opgivne mødetidspunkt og behandling/samtale. [Ventetid]	Godt
22	Meget flot forplejning, drikke og overnatning. [Pleje]	Virkelig godt
23	Generelt afvikles de forskellige prøver fint og uden lang ventetid, men det er sket at der er meget lang ventetid på at komme til den sidste samtale med lægen.	Godt

- ✎ 25 Der bør ikke være maleriet med meget aggressive farver som blodrøde, sorte eller net (fængselslignende) udtryk. Vi skal tænke på, at der på Lungemedicinsk Afdeling er patienter, der har svært ved at trække vejret. De har om nogen et net, en begrænsning, tæt inde på livet. Og rigtig mange af patienterne her føler, at de skal ind og have en livsdom, eller livs begrænsende dom.
[Fysiske rammer] Godt
- ✎ 28 For afdeling HELE Lungemedicinsk Afdeling er der ikke ordentlig intern kommunikation. Kun en enkelt sygeplejerske NN har styr på noget og laver også andres arbejde!
[Kommunikation og information, Relationer til personale] Uoplyst

