

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på  
LUNGEMEDICINSK AFD. B  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	450
Besvarelser fra patienter:	253
Afdelingens svarprocent:	56%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

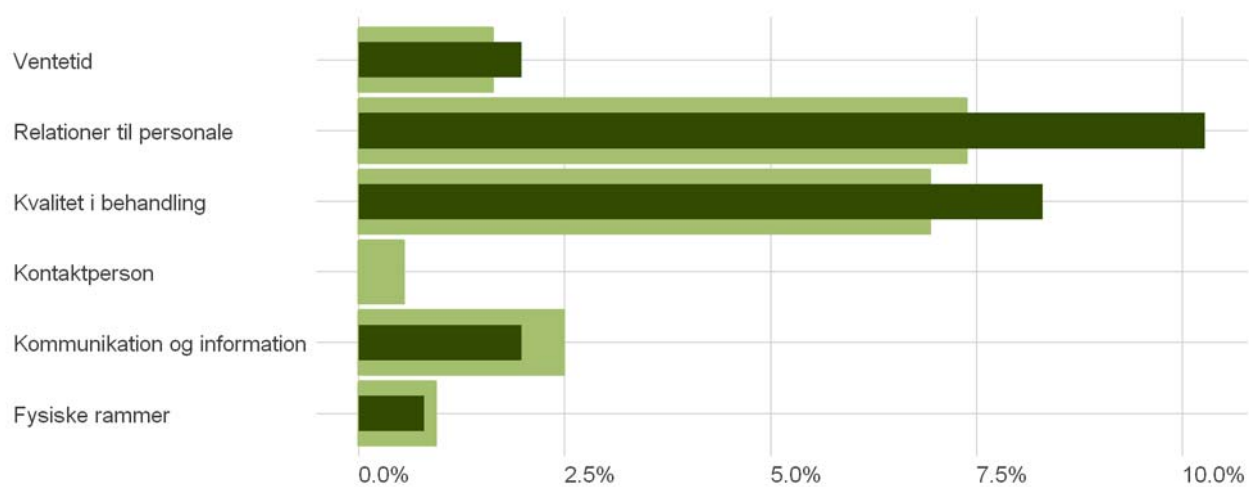
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)
















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.



















**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)







**LUNGEMEDICINSK AFD. B****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**















<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 2	Fint med ankomstterminal, men mangler personlighed og mulighed for informationer.	I høj grad
 5	Jeg er indforstået med ventetid, bare jeg bliver informeret.	I høj grad
 7	Ventetiden var forventelig.	I høj grad
 9	Ingen ventetid. Perfekt!	I høj grad
 15	Det var fint. Det hele kan jo ikke være ens hver gang. Ment sådan, at de jo ikke kun har mig som patient, så man kommer jo til, når det passer.	I høj grad
 12	Jeg synes ikke, "man" bør måle blodtryk og saturation i venteværelset. Bør foregå når, "man" kommer ind til forundersøgelse/pusteprøve... Jeg synes, der er nogle etiske dilemmaer forbundet hermed. Patienten kan opleve at "blotte" sig overfor medpatienter. Privatsfæren kan føles overskredet. Ligeledes når det drejer sig om at skulle lave urinprøve og så videre... Dette bør informeres TIL PATIENTEN og ikke til alle patienter :-).	I meget høj grad
 17	Super behandling.	I meget høj grad
 18	De var alle utrolig venlige.	I meget høj grad
 10	Jeg ventede i 70 minutter uden orientering om HVORFOR.	I ringe grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungercancerambulatoriet (LUCA)</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 1	Der ligger en seddel på hver bord i venteværelset, der fortæller hvor/hvorfor man kan blive udsat for ventetid.	I høj grad
 2	Jeg var på Aarhus Universitetshospital for at få taget en vævsprøve af en knude i min højre lunge. Lungen kollapsede, og jeg fik anlagt et dræn. Efterfølgende blev jeg kørt til andet hospital og indlagt. Så desværre kan jeg ikke udfylde dette skema.	I høj grad
 3	Jeg blev kontaktet telefonisk allerede dagen efter [scanning] og fik besked om, at Lungeambulatoriet ville give mig svar med det samme. Det gjorde mig meget angst, for jeg var jo så klar over, at scanningen viste en eller anden forandring, og jeg var bange for, at det var alvorligt. Jeg synes, at man måske skulle nøjes med at 'tilbyde' et hurtigt svar frem for at insistere på, at jeg skulle komme med det samme. Jeg er udmærket klar over tidsfaktoren, især hvis det viser sig at være alvorlige forandringer. Så skal der jo gerne handles hurtigt. Jeg blev bare så frygtelig angst.	I meget høj grad
 7	Jeg havde taget fejl af datoen og kom en dag for sent, så jeg blev puttet ind i mellem. :-)	I meget høj grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeforskningsafsnittet (LUFO)</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 3	Bare positivt.	I meget høj grad
 4	Alt fungerer fint, god stemning og miljø	I meget høj grad

ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Den er meget fin.	I høj grad
 10	Alt fungerede fint, god kaffe!	I høj grad
 14	Jeg kom til før min tid.	I meget høj grad
 16	Forslag om kort ventetid.	I meget høj grad
 18	Alt var ok.	I meget høj grad
 5	Personalet virkede venligt og imødekommende, "vi har tid nok til dig".	I nogen grad
 6	På en afdeling, hvor der ofte er ventetid, vil det være mere betryggende at blive modtaget og registeret af personalet, som allerede her kan informere om ventetiden, frem for den automatiske indcheckning. Har også med automatisk indcheckning oplevet, at skanneren beder mig kontakte personalet, (som ikke er der), eller at skanneren informerer om, at min aftalte tid var tidligere end den, der stod på mit kort. Begge dele skaber unødigt utryghed.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Lungeallergisk afsnit (LUAL)	Var personalet forberedt på din ankomst?
 9	Der var en pause mellem besøget hos sygeplejersken og lægen. Det kunne være rart at kende ventetiden i cirkatal.	I høj grad
 13	90 minutters ventetid på lægen.	I høj grad
 19	Til hvert kontrolbesøg har der været en times ventetid eller mere. En enkelt gang to timer, hvilket er uacceptabelt! Selv beregner jeg altid at være i god tid.	I høj grad
 3	Fra samtale med sygeplejerske [var der] 45 minutters ventetid til samtale med læge.	I meget høj grad
 6	Der plejer ikke at være ventetid til, at en sygeplejerske kalder én ind og skal måle lungefunktion. Jeg har dog nogle gange efterfølgende siddet længe og ventet på at komme ind og tale med en læge, men det var ikke ved dette besøg. Man får ikke besked om, at der er ventetid.	I meget høj grad
 7	Jeg skal altid vente på at komme ind til lægen. Nogle gange i meget lang tid (over en time). Denne gang var jeg dog akut "på besøg", så ventetiden var vel ok.	I nogen grad
 12	[I sommers] skulle der have været taget en udvidet prøve. Det har at gøre med indtagelse af [medicin], men det var jeg ikke forberedt på, så den tages næste gang.	I nogen grad
 16	Der er faktisk altid ventetid desværre. Jeg skal ikke lave aftaler den dag jeg skal af sted. Jeg har oplevet ventetid mellem en halv og en hel time. Det er træls specielt fordi, at man ikke bliver informeret om det. Der kunne måske komme et vindue op, når man scanner kortet.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Lunge B5 ambulatoriet (LUB5AMB)	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Parkeringsforholdene ved ambulatoriet bør forbedres.	I høj grad
 6	Jeg følte mig velkommen.	I høj grad
 3	Der er altid smil og tid til at høre hvordan det går mig, og så er vi i gang.	I meget høj grad

---

ID	Kommentarer - Lunge B - Ilt	Var personalet forberedt på din ankomst?
	1 Jeg svarer ud fra et hjemmebesøg af en sygeplejerske.	Uoplyst
ID	Kommentarer - AllergiCenter Vest (ACV)	Var personalet forberedt på din ankomst?
	3 Jeg blev bedt om at tage min bluse helt af og sidde i bar overkrop for at få taget blodtryk i et lokale med tre skriveborde, ingen afskærmning og gennemgang til andre rum. Der var også patienter og sygeplejersker ved de andre borde. Det sagde jeg nej til og trak armen neden ud af trøjen. (Første besøg i efteråret).	I høj grad

**LUNGEMEDICINSK AFD. B****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**


<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
 4	Efter sidste kontrol blev jeg sendt til scanning og fik ikke svar på det før [sidst på sommeren]. Var det ikke muligt at bare ringe mig op med svaret lidt før?	I høj grad
 10	Jeg var inden blevet informeret om hvilken undersøgelse.	I høj grad
 15	Jeg manglede ikke information. Men den sygeplejerske, som jeg talte med, var så deprimerende at tale med. For hende var jeg så godt som død, sådan lød det, selvom jeg selv flere gange sagde "nu må vi lige se, hvad det er". Hun gjorde mig meget nervøs, så den samtale ville jeg gerne have været foruden.	I høj grad
 17	Helt tilfreds.	I meget høj grad
 2	Lægen var næsten uforståelig i sin kommunikation. Formål for undersøgelsen og hvilke forventninger der kunne indfries.	I nogen grad
 16	Jeg var en del frustreret efter hjemkomst. Havde ikke fået stillet mine spørgsmål, og ikke blevet klogere. Kun at der skulle yderligere undersøgelser til (om [flere måneder])	I ringe grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungercancerambulatoriet (LUCA)</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
 6	Skulle ikke have medicin.	I høj grad
 5	Alt ok, simpelthen alt.	I meget høj grad
 8	Jeg har ikke fået medicin endnu. Jeg er stadigvæk under undersøgelse.	I meget høj grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
 21	Da jeg kom hjem, havde jeg et enkelt spørgsmål. Ringede til en sygeplejerske. Hun kontaktede lægen og ringede tilbage samme dag, FLOT.	I høj grad
 15	Den efter min anmodning tilsendte papirkopi af lægens journalnotat indeholdte en lille misforståelse. På sundhed.dk er det meget FORSINKET og VANSKELIGT at kopiere notatet.	I meget høj grad
 17	Jeg vidste ikke på forhånd, hvordan undersøgelsen skulle foregå, altså hvad jeg skulle igennem.	I meget høj grad
 27	Ny medicin (forsøgsmedicin). Bivirkninger kom længe efter. Periodevis stemmeforandring til hvisketale.	I meget høj grad
 6	Da mine otte besøg har været hos otte forskellige læger, har de også været meget forskellige. Nogle gange har jeg manglet information, andre gange er jeg blevet velinformeret.	I nogen grad

**ID    Kommentarer - Lungeallergisk afsnit (LUAL)**

**Var den mundt-  
lige informati-  
on under besø-  
get forståelig?**

 6    Det var kontrolbesøg.


I meget høj  
grad

 8    Computersystemet var gået ned så derfor problemet. [De] kunne ikke se, hvad de skulle undersøge mig for.

I meget høj  
grad












**ID    Kommentarer - AllergiCenter Vest (ACV)**

**Var den mundt-  
lige informati-  
on under besø-  
get forståelig?**

 5    Det var dårlig information omkring, hvad der skulle ske, der gjorde, at mit første besøg i ambulatoriet blev nødt til at blive udskudt til mit andet besøg i [efteråret]. Så det er jeg ret træt af, at jeg var nødt til at køre to gange til Aarhus til undersøgelsen.








I høj grad

**LUNGEMEDICINSK AFD. B****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 2	Fik det skidt efter priktest, ønskede at komme ned at ligge. Sygeplejen var god, læger manglede empati og forståelse.	Ja
 8	1. Blev sendt til blodprøver, der var taget ugen før, og som derfor ikke var relevante for dette besøg. 2. Jeg er pga. min sygdom til tider svær at tage blodprøver på, så foretrækker, at dette ikke sker for tit. 3. Og da også med det resultat, at de måtte stikke mere end en gang. 4. Temmelig irriterende, når nu det viste sig IKKE at være nødvendigt.	Ja
 13	De var i tvivl om jeg skulle igennem behandlingen.	Ja
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungercancerambulatoriet (LUCA)</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 9	Samtale mellem Aarhus og [andet sygehus].	Ja
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeforskningsafsnittet (LUF0)</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 1	Personalet vidste ikke, at der skulle komme en læge og lave undersøgelsen.	Ja
 3	Nej.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 3	Fik medicin [] som jeg fik betændelse af.	Ja
 17	Maskinen virkede ikke ordentligt og registrerede ikke mit første forsøg, og det skulle derfor gøres om. Eftersom mine lunger er gode, var andet forsøg ikke for hårdt, men det er synd, hvis det sker for patienter, der har dårlige lunger!	Ja
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AllergiCenter Vest (ACV)</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 4	Måtte vente ca. halvanden time efter samtalen med sygeplejerske, da lægen var optaget af hyggesnak med kolleger, og derved glemte mig.	Ja
 5	Ved første besøg ikke informeret om, at jeg skulle sidde i ambulatoriet i to timer. Andet besøg [i efteråret] var sygeplejersken ikke ordentlig forberedt og informeret om planen, så der var jeg nødt til at kontakte hende, og hun konfererede med den læge, jeg havde set første gang, og vi blev efter den plan, vi havde lagt. Også fejl ved den første blodprøve [], så den skulle gentages.	Ja
 2	Var dårligt informeret, inden jeg kom. Regnede med, at jeg skulle testes mod penicillin den dag, jeg kom, men skulle først undersøges og så have en ny tid til senere. Ingen fejl, men dårligt informeret.	Uoplyst

















**LUNGEMEDICINSK AFD. B**














**Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 4	Alle er altid venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 6	Venligt og kompetent personale.	I meget høj grad
 17	Har gennem det sidste år været på "besøg" en gang i måneden. Må sige at der lyttes, behandles, rådgives, og at personale altid har været fuldt nærværende i behandling og samtale. Ville næsten savne ikke at skulle komme, da det altid samtidig er hyggeligt. Jo jo, det kan jo næsten lyde for godt, men det er det ikke!! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 8	De kunne være bedre til at bestille blodprøver i By-laboratoriet, så disse blev taget sammen med dem, der tages til reumatologisk ambulatorium. Især de prøver, som ikke også tages til et andet ambulatorium.	I nogen grad
 16	Meget venligt/imødekomende personale. Det ville være dejligt at få på "tryk", hvad der skal ske hvor og hvornår i stedet for mundtlig besked. Der kan være vanskeligt at huske. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 10	Det havde været rart med minimum én gennemgående person. Har haft oplevelsen af "kastebold", og fra personalets side dårlig kommunikation og planlægning/koordination. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
 1	Det var nogle meget søde mennesker. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 3	Alt kørte fint den dag jeg var der. Fik besked inden jeg tog hjem.	Uoplyst
 9	Ambulatoriet var effektivt og venligt (ingen ventetid). [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
 14	<input type="checkbox"/> Lang ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
 15	<input type="checkbox"/> Til resten af undersøgelserne (de to jeg var til) var behandlerne/assistenterne helt suveræne. Meget oplysende og tog sig tid. Følte sig rigtig godt behandlet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 18	De var bare alle utrolig søde. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 2	Lægen var ukoncentreret, læste sms, forstod ikke vigtig af kommunikation af flere sygdomme med megen medicinering, manglende overblik og viste skrækbilleder fra nettet, ganske unødvendigt. Blev sur, når spørgsmålet ej var forstået. Sygeplejerske var gode, kompetente og søde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungercancerambulatoriet (LUCA)</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>




	6	Havde fået god oplysning både her og på andet sygehus. [Kommunikation og information]	I høj grad
	7	Der er meget dygtige og super professionelle og meget søde :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	5	Jeg var meget nervøs, men blev beroliget via grundig information om, hvad der skulle ske med hensyn til prøvetagning. Topprofessionelt personale, god atmosfære på ambulatoriet. Alle vidste præcis, hvad de skulle gøre med hensyn til prøvetagning. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	10	Rigtig god oplevelse at være på ambulatoriet. Trygt, imødekommende og omsorgsfuldt personale. Faglig fortæller de ok. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	3	Jeg blev modtaget meget venligt og omsorgsfuldt og blev mødt med stor forståelse for min angstfyldte reaktion på indkaldelsen til videre undersøgelse. Det var både lidt beroligende og trøstende at møde et så venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	4	Har under de besøg, under mit [sygdomsforløb], været tilfreds på ambulatoriet, der er intet at klage over.	Uoplyst
	8	Undersøgelsen er ikke færdig endnu.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeforskningsafsnittet (LUF0)</b>		<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	3	Det kan de i hvert fald ikke, de er fantastiske. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)</b>		<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	4	Jeg bliver behandlet godt, og det gør min kone også.	I høj grad
	20	LUAM er for mig et trygt og godt sted at komme. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
	22	Jeg har oplevet lange ventetider før, men må sige, at sidst jeg var der, var der ikke meget ventetid. Dejligt :-). [Ventetid]	I høj grad
	23	Den lægelige vurdering bygger på "KASSE"-systemet, dvs. findes der ikke nogen medicinsk forklaring på din lidelse, er du pr. definition rask. Den læge NN, der foretog første samtale var meget grøn og holdt sig 100 procent til sit spørgeskema, kunne ikke modtage patientens informationer, hvis de ikke passede i skemaet. Mit møde med fysioterapeuten løste mit problem på tre minutter. Desværre lå denne samtale senest i forløbet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
	9	Ved hvert kontrolbesøg [] møder jeg en ny læge, som ikke altid har sat sig tilstrækkeligt ind i mit sygdomsforløb. Man føler ingen kontinuitet og ansvar. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	15	Samtalen med egen læge var positiv, engageret og konstruktiv.	I meget høj grad



	17	Ros: glad og overskudsfyldt personale, hvilket gør besøget behageligt. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
	1	Have mere tid til at tale med patient.	Uoplyst
	2	God behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	5	Mit forløb: Læge NN [havde et] valg mellem piller/hjem eller indlæggelse på Lungemedicinsk afdeling. [Det] endte med akut indlæggelse på Lungemedicinsk afdeling, hvor de fik LIV i mig igen. Fejl: Blærekateder måtte til. Ingen kompetent person til opsætning af peniskateder. []. Blodprøve til udskrivning til sengeafdeling havde "glemt" at sende videre. Behandlingen på sengeafdeling meget omsorgsfuld. Efter hjemsendelse måtte jeg bruge megen tid på "hvad så!" NB: Min teori er, at jeg blev PÅFØRT[] ved indlæggelsen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	8	Det er fint.	Uoplyst
	11	Ingen kritik. Alt ok. :-)	Uoplyst
	12	Har ikke meget at klage over. Alt var perfekt, hvad jeg har oplevet. Dejlige og gode oplevelser i et grimt forløb, som kun jeg selv var skyld i. Så mange tak.	Uoplyst
	13	Jeg er meget tilfreds med besøget hos jer, og personalet er meget søde og flinke. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	16	Scanning. Vil meget gerne blive bedre til efter undersøgelse.	Uoplyst
	19	Det var et kort besøg (røntgen []). Jeg var ventet, kom hurtigt ind, blev orienteret af en kompetent og venlig sygeplejerske. Efter røntgen blev jeg vist videre til en blodprøve. Hurtigt og veltilrettelagt. En fornøjelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	25	[] Fair behandling hele vejen igennem, men en særlig tak til den [gruppe], der lokaliserede [problemet]. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Lungeallergisk afsnit (LUAL)</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	18	I forhold til min sygdom/allergi, ville det være rart altid at tale med den samme eller højst to forskellige sygeplejersker, da det er en usædvanlig og "intim" allergi. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	5	Jeg synes, at I gav mig en dejlig omsorgsfuld samt praktisk og god behandling. Og jeg gik derfra med fornemmelsen af, at der er gode mennesker i verden. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	15	Stor ros til hele personalet på ambulatoriet. Super professionelle. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	1	Eftersom jeg skal køre langt [] og skal have en fridag hver gang, kunne det være ønskeligt at sammenlægge nogle undersøgelser til samme dag.	I nogen grad
	19	Personen, der var ansvarlig for mit forløb, har jeg kun set to gange trods udtalelse om, at folk med min diagnose tog hun selv til kontrolbesøgene. Derefter har jeg truffet en ny person såvel til prøvetagning som til samtale hver gang (ca. halvandet år). De fleste har været velorienterede i journal og forløb og gode til at svare på spørgsmål. Jeg har også oplevet det modsatte, hvor det var endt med fejlmedicinering, hvis jeg ikke selv havde protesteret. Så: Ønskeligt at se den samme læge mere end ÉN gang og helst så ofte som muligt. Det bør ALTID været en selvfølge, at lægen er velorienteret og velforberedt!	I nogen grad












	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
 7	Der burde være skiltet med: undgå parfume og stærke dufte på et allergi-ambulatorium!  Alt i alt er afdelingen fin for mig. Dog bortset fra en person: læge NN. Hun og jeg kan ikke kommunikere. Første samtale med hende fik jeg voldsom skæld ud og blev faktisk smidt ud af forløbet, som jeg selv havde bedt om via min læge. Jeg havde bare at gøre, som der blev sagt, tage den medicin hun foreslog, ellers kan jeg ikke gå der. Jeg måtte "lægge mig fladt ned" og erklære, at jeg selvfølgelig vil følge de anvisninger, da jeg som kraftig lungenedsat patient, rigtig gerne vil gå på ambulatoriet. Denne samtale fandt sted i foråret 2014, og har intet med det seneste besøg at gøre, men jeg er meget glad for at få mulighed for her at fremsige den. Det tør jeg nemlig ikke på afdelingen. Resten af personalet er super. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
 17	Første besøg resulterede i øget medicindosis for astma. Anden besøg resulterede i at jeg kom helt af med medicinen og skal testes for om jeg overhovedet har astma. Det var ret inkonsistent af de to forskellige læger efter min mening. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
 4	Bedre orientering om pakkeforløb, for jeg passede ikke ind i pakkerne. Det betød i hele mit forløb på et års tid med spildte besøg. Der kom ikke noget ud af det. Har mødt to læger, imødekommenhed og forståelse gik fra tre plusser til tre minusser. Det er ikke rart at gå fra ambulatoriet med følelsen af, hvad det var, man kom for. Og at man var "i vejen", men heldigvis findes der den modsatte udgave, og tak for det.	Slet ikke
 2	Ventetiden inden behandling er blevet væsentlig kortere, måske pga. tidligere svar? Stadig ikke gode venteforhold. Sidder på gangen tæt på indgangsdør, med træk og megen "trafik". Bliver nok bedre på anden afdeling. [Fysiske rammer, Ventetid]	Uoplyst
 9	Dejligt personale.	Uoplyst
 10	Det er super, er kun tilfreds. Alt er perfekt. Glade og smilende mennesker. Super :-). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 11	Der mangler et bedre link til ens egen læge. Man skal selv foreslå et møde med LUB. Man står alene med allergi. Super hjælp/oplevelse hos LUB. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 12	Selvom det ofte er forskellige læger, føler jeg, at de har sat sig godt ind i mit tilfælde. Sidst var det en læge, jeg har mødt mange gange. Det var et godt forløb. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lunge B5 ambulatoriet (LUB5AMB)</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
 3	Det er dejligt at have samme læge hver gang. Det giver ro og tryghed. Det er en super dejlig []. Både sygeplejersker, læger og fysioterapeuter plus andre []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 4	Da min tilstand er [kritisk], har jeg meget brug for at tale om min sygdoms udvikling/progression. Der oplever jeg altid, læge NN eksempelvis tager sig tid til gode, sobre svar. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 6	God oplevelse med tidsplaner. Venligt personale. Godt orienteret. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 1	Ambulatoriet har i høj grad orienteret mig om, hvad jeg kan forvente omkring min sygdom. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
 2	Der er for lang ventetid. [Ventetid]	I nogen grad

---

ID	Kommentarer - AllergiCenter Vest (ACV)	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	1 Bedre parkeringspladser :-). Meget venligt personale, følte mig velkommen og forstået. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	2 Jeg har først været igennem nogle tests og skal så i behandling senere.	Uoplyst
	3 Jeg er i behandling for [en anden sygdom] på en anden afdeling sideløbende med udredning i Allergicenter Vest. Da min allergiske reaktion kunne have en vis sammenhæng med [min anden sygdom], kunne jeg ønske mig, de to afdelinger samarbejdede for en afklaring. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

**LUNGEMEDICINSK AFD. B**

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 8	Besøget handler om, at mit sygdomsforløb forbliver stabilt, ikke om hvorvidt min tilstand er forbedret, for det bliver den aldrig.	I nogen grad
 16	Jeg havde forventet en klar melding på, hvad der er "galt" og følte, at lægen ikke var helt klar på forløbet, og skulle tale med overordnet om forløbet. Meget teoretisk. Ønske: Se mere på personen/forløbet.	I nogen grad
 9	Da jeg har hvepseallergi, er min behandling ukompliceret.	Uoplyst
 11	Hvert besøg, ny læge til den efterfølgende samtale. Dvs. en ny læge, der skal læse op på mit sygdomsforløb.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Lungercancerambulatoriet (LUCA)	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 6	CT-scanning: det viste det og blodpropper i lungerne.	I høj grad
 5	På grund af kræftmistanke var tidsfaktoren vigtig. Jeg følte, at det ikke kunne gøres hurtigere og bedre. Flot indsats af personalet.	I meget høj grad
 3	Jeg var blot indkaldt til videre undersøgelser og skulle ikke have behandling.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Lungeforskningsafsnittet (LUFO)	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 4	Jeg deltager i et medicinsk forsøg.	I meget høj grad
 1	Min udredning har været ALT for længe undervejs. Alt for mange forskellige læger. Det har været svært for lægerne at stille en diagnose.	I nogen grad
 2	Frivillig kontrolperson vedrørende KOL.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 7	Generelt svært at besvare, fordi jeg er i et kontrolforløb pga. positiv <input type="checkbox"/> blodprøve. Det ambulante besøg [i sommeren] var pga. lungebetændelse, og at jeg skulle hente prøvemateriale, jeg skulle	I høj grad

instrueres i og lave og sende.

- |      |   |                  |
|------|---|------------------|
| ✎ 18 | For mit vedkommende drejede det sig om ny medicin for sygdommen KOL.  | I høj grad       |
| ✎ 22 | [Min lidelse] kan man tilsyneladende ikke gøre meget ved []. Har svært ved at få en ordentlig nattesøvn. Øv :-).  | I høj grad       |
| ✎ 24 | Har endnu ikke fået behandling.   | I høj grad       |
| ✎ 26 | Dygtige folk, venlige og kompetente, og servicen er i top. Jeg har befundet mig godt.   | I meget høj grad |
| ✎ 6  | Jeg er lige påbegyndt behandling.   | Uoplyst          |
| ✎ 8  | Det har jeg ikke :-).   | Uoplyst          |
| ✎ 25 | Det var et spørgsmål om sagkyndighed. Besøget (besøgene) var tredelt. Det største problem blev først opdaget ved tredje besøg. Derefter en [flere ugers] indlæggelse på anden afdeling, hvor jeg på bedste vis blev udredt/genoprettet! Undskyld min besvarelsesform, men spørgeskemaer er ikke min livret. | Uoplyst          |

**ID Kommentarer - Lungeallergisk afsnit (LUAL)**

**Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?**

- |      |   |                  |
|------|---|------------------|
| ✎ 18 | Det kan ikke siges endnu, om behandlingen kan hjælpe mig.   | I høj grad       |
| ✎ 5  | Jeg fik en god kort snak om, hvad jeg kan gøre i dagligdagen, og det har stor værdi for mig.  | I meget høj grad |
| ✎ 6  | Da det var kontrolbesøg, og tilstanden ikke er forværret, og medicinen er den samme, var der ikke rigtig noget at svare på de forrige spørgsmål.  | I meget høj grad |
| ✎ 7  | Jeg måtte ligge mig fladt ned og erklære, at jeg selvfølgelig vil følge de anvisninger, da jeg som kraftig lungenedsat patient rigtig gerne vil gå på ambulatoriet. Denne samtale fandt sted engang i [foråret] og har intet med det seneste besøg at gøre, men jeg er meget glad for at få muligheden for her at fremsige den. Det får jeg nemlig ikke på afdelingen. Resten af personalet er super. | I ringe grad     |
| ✎ 2  | Glædelig jul.   | Uoplyst          |
| ✎ 9  | Jeg har ikke haft brug for medicin siden [].  | Uoplyst          |
| ✎ 14 | Alle professionelle læger/sygeplejersker, altid tid til en hyggelig snak og god behandling :-).   | Uoplyst          |

**ID Kommentarer - Lunge B5 ambulatoriet (LUB5AMB)**





**Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?**

- |     |  |            |
|-----|--|------------|
| ✎ 3 | Da det er en kronisk tilstand, får jeg altid et puf i den rigtige retning rent humørmæssig, og der er altid tid til at forklare mig noget jeg er i tvivl om. | I høj grad |
|-----|--|------------|

**ID Kommentarer - Lunge B - Ilt**

**Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?**

---

	2	Jeg har ikke været til ambulans behandling på Lungemedicinsk Ambulatorium. [I efteråret] havde jeg besøg af [ ]sygeplejersken fra Lungeklinikken på Aarhus Universitetshospitalet. Dette gik ganske godt og varede ca. 30-40 minutter. Jeg er yderst tilfreds.	Uoplyst
	3	Man lytter selvfølgelig til personalet.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AllergiCenter Vest (ACV)</b>		<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	3	Jeg har endnu ikke været i behandling, så det er ikke muligt at besvare temaspørgsmålene for nuværende.	Uoplyst
	4	Skal til videre undersøgelse.	Uoplyst

