

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Lungeallergisk Afsnit (LUAL)
Lungemedicinsk Afdeling LUB
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	105
Besvarelser fra patienter:	62
afsnittets svarprocent:	59%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Lungeallergisk afsnit (LUAL)

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

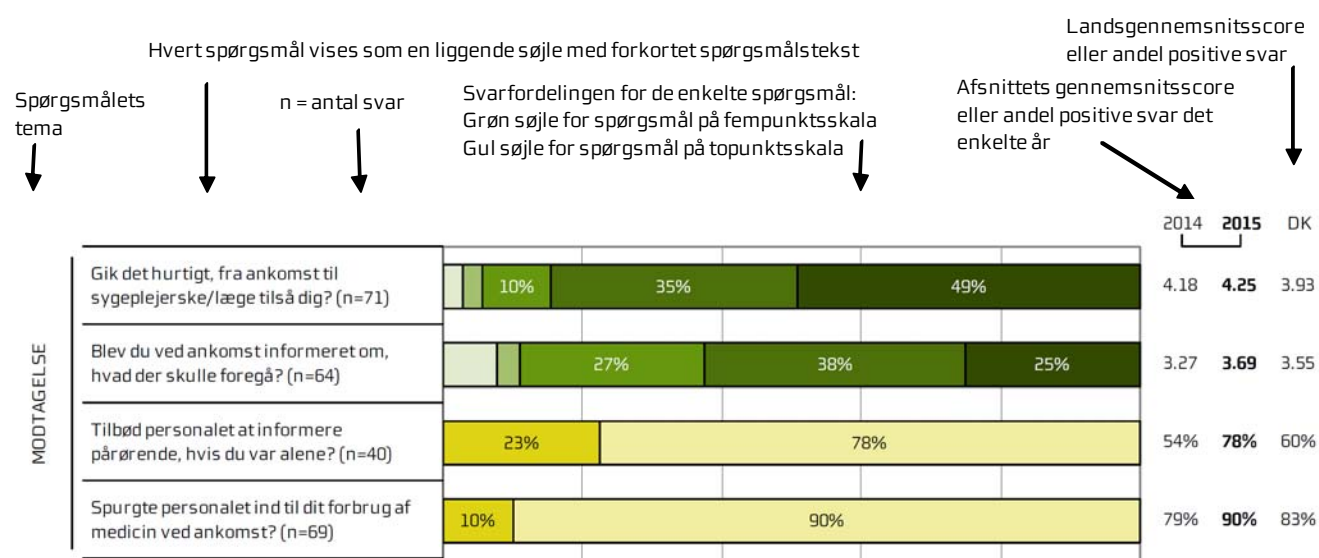
Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

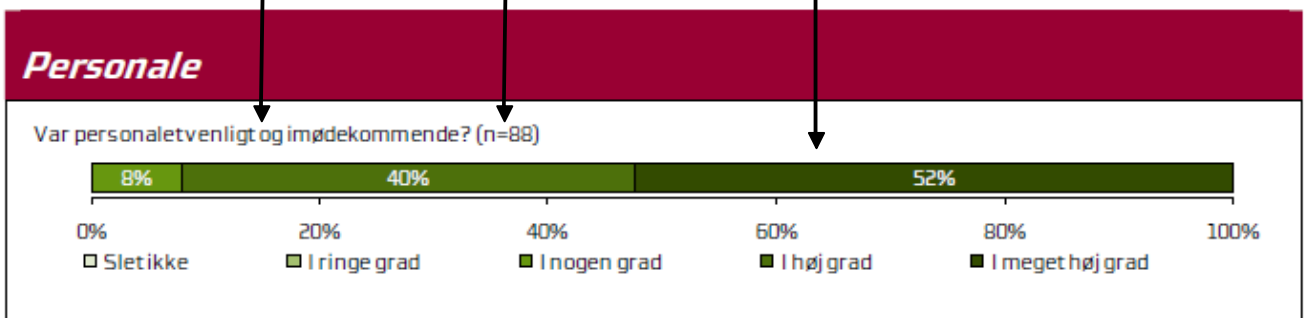
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

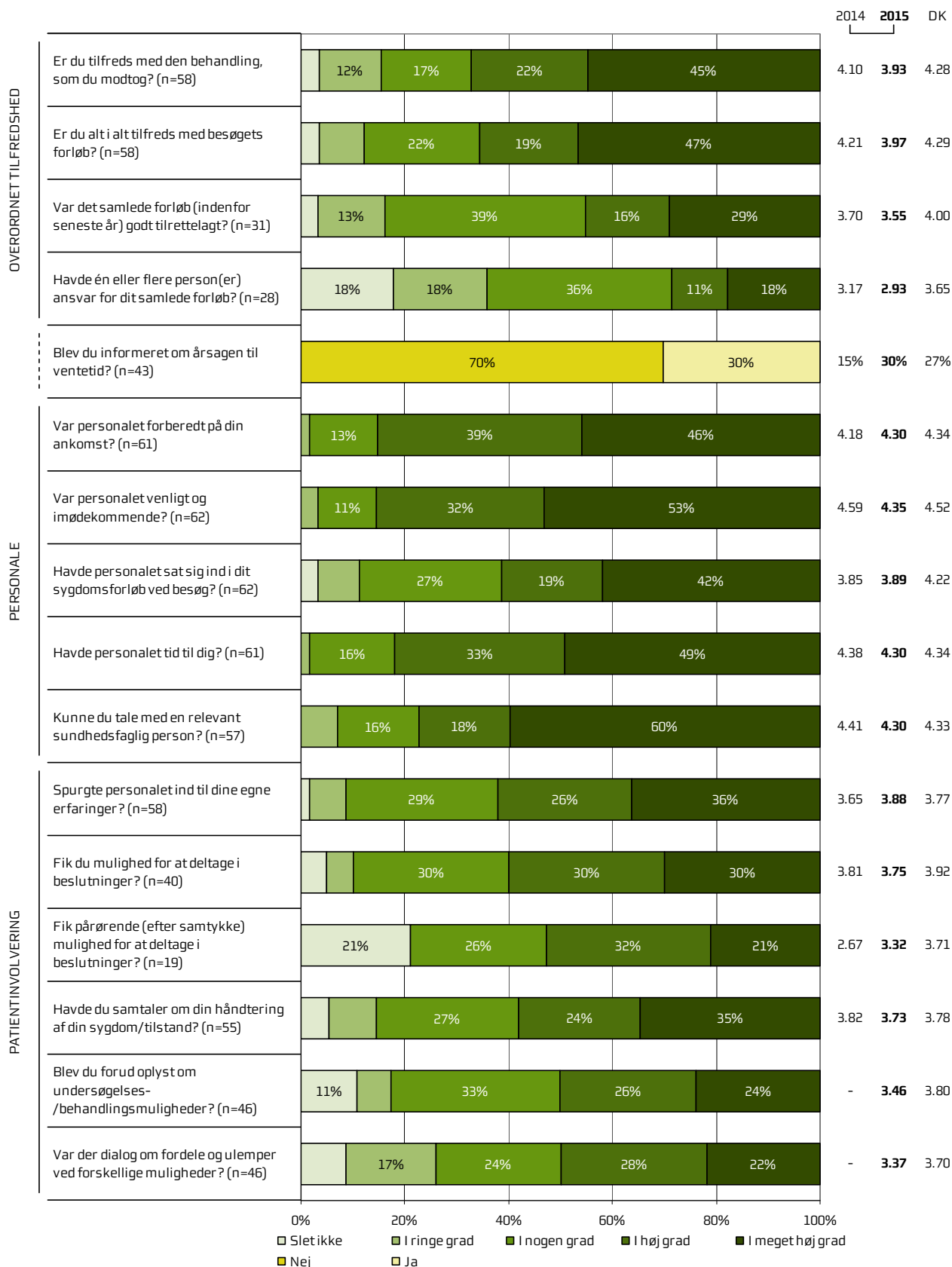
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

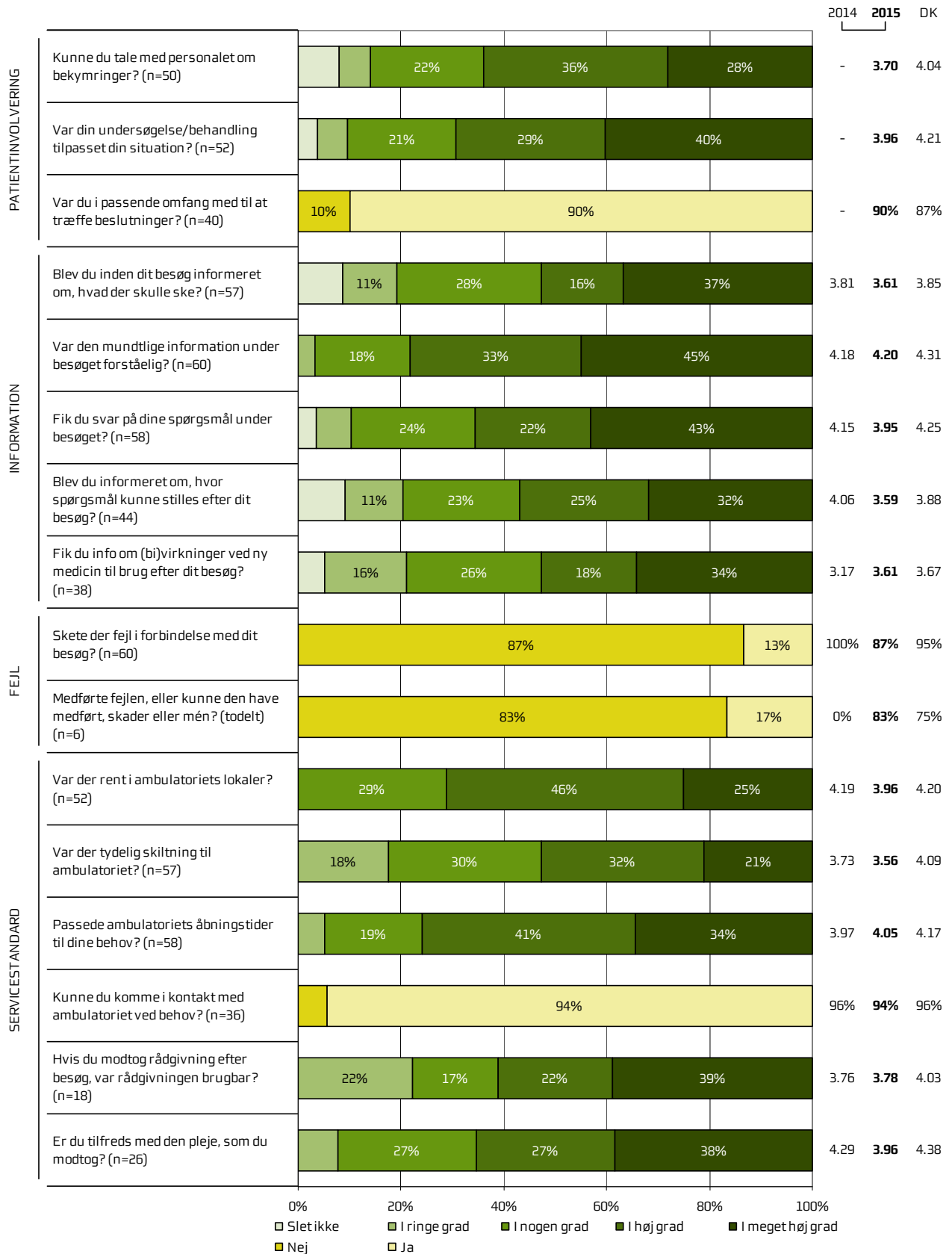
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

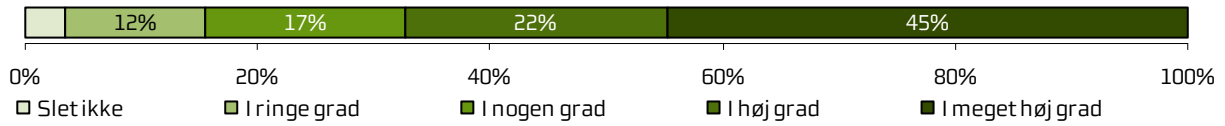
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

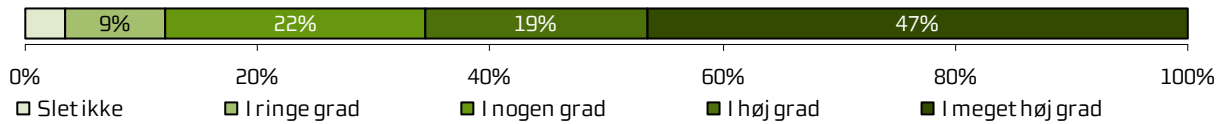
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

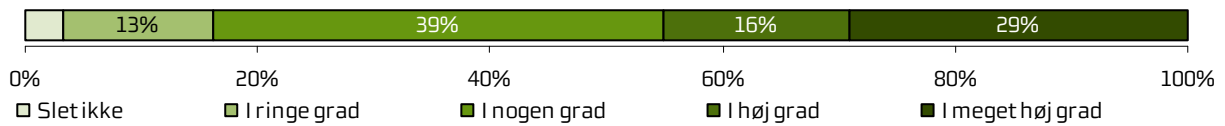
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=58)



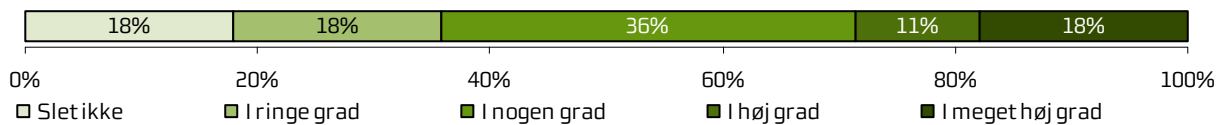
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=58)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=31)



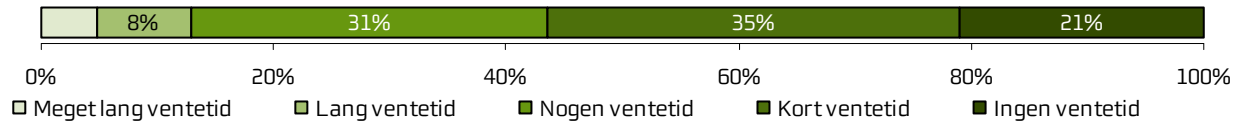
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=28)



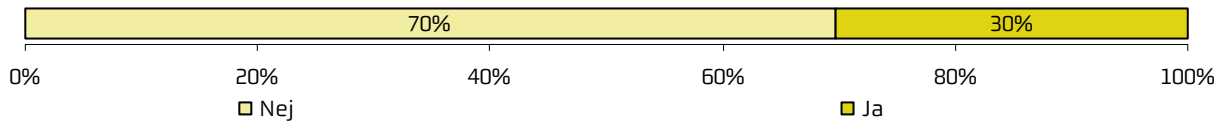
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,93		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	3,97		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,55		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	2,93		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=62)



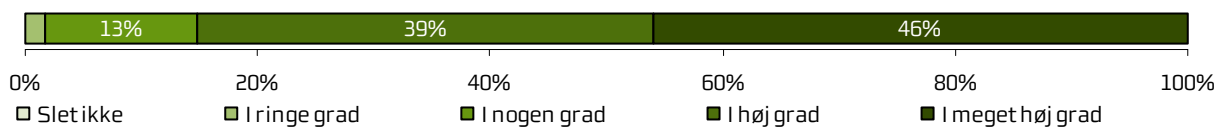
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=43)



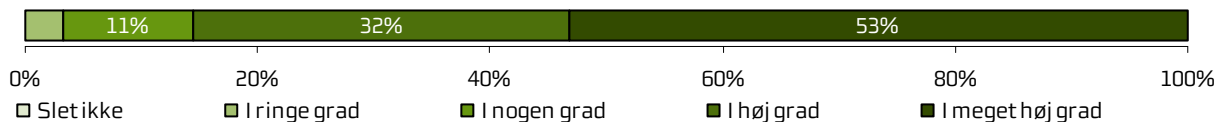
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,6		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		30 %	27 %	

Personale

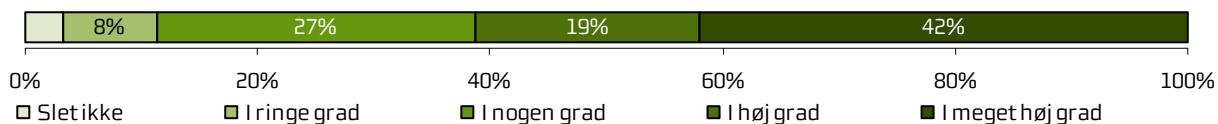
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=61)



Var personalet venligt og imødekommende? (n=62)



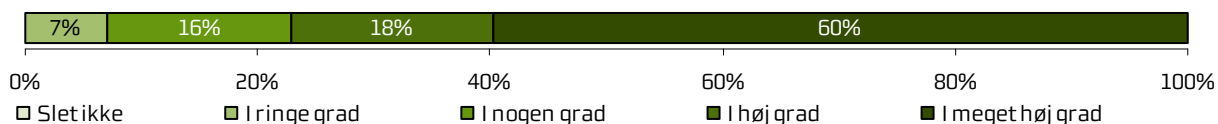
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=62)








Havde personalet tid til dig? (n=61)



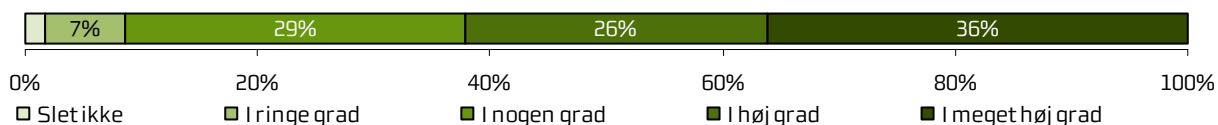
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=57)



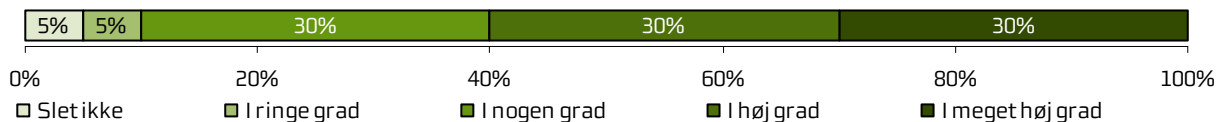
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,3		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,35		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	3,89		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,3		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,3		4,33	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=58)



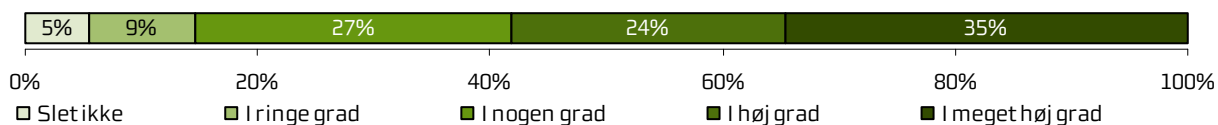
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=40)



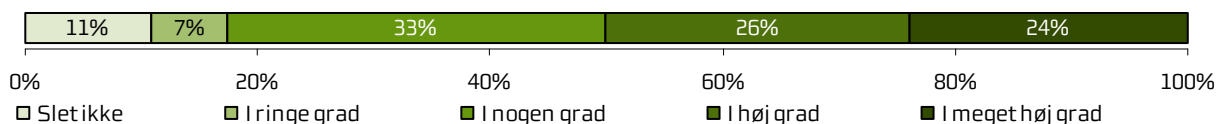
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=19)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=55)



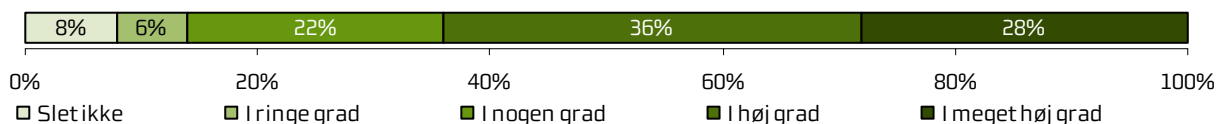
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=46)




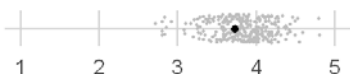

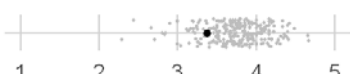



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=46)



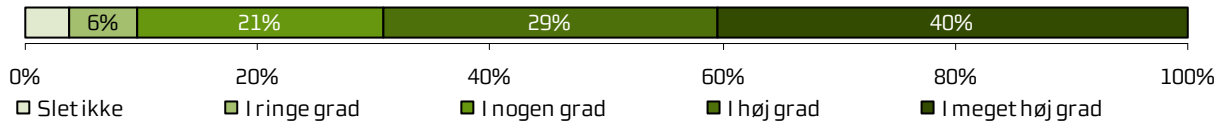
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=50)



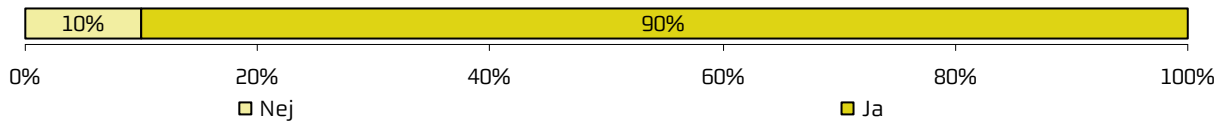
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,88		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,75		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,32		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,73		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,46		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,37		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,7		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=52)



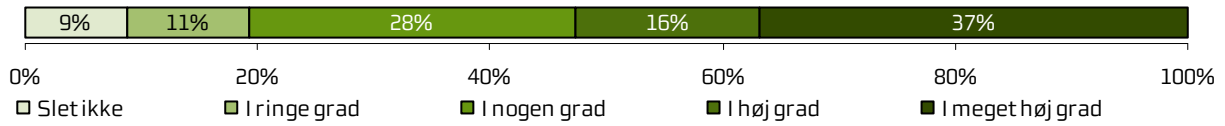
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=40)



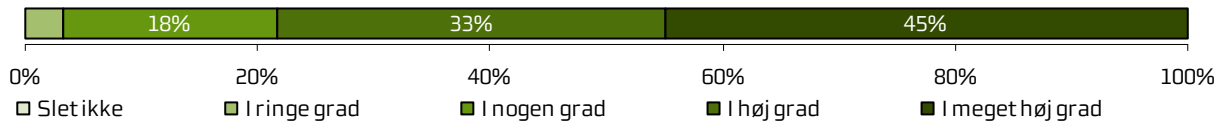
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,96		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		90 %	87 %	

Information

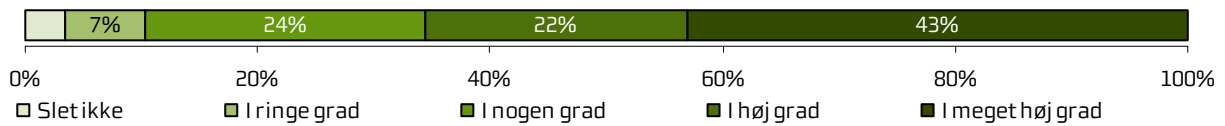
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=57)



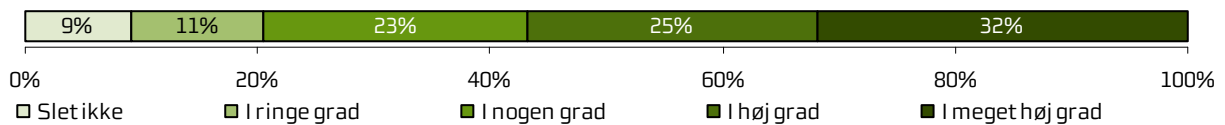
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=60)



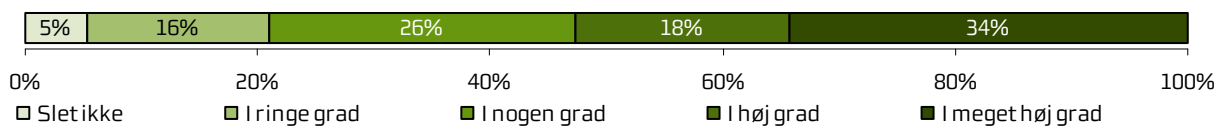
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=58)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=44)



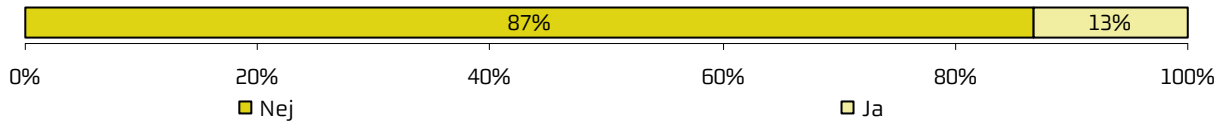
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=38)



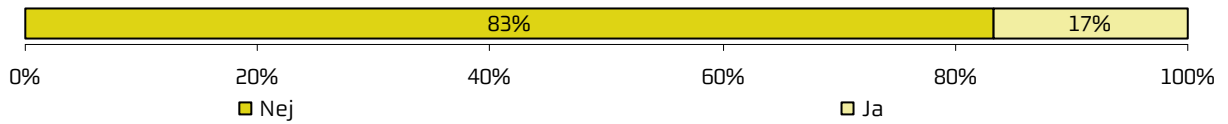
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,61		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,2		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	3,95		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,59		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,61		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=60)



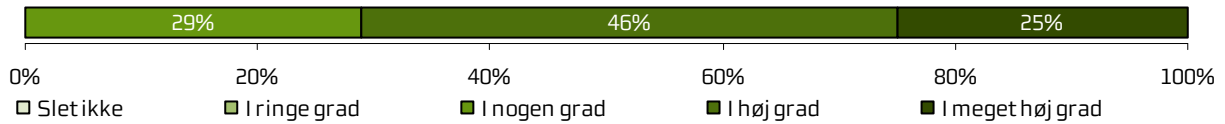
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=6)



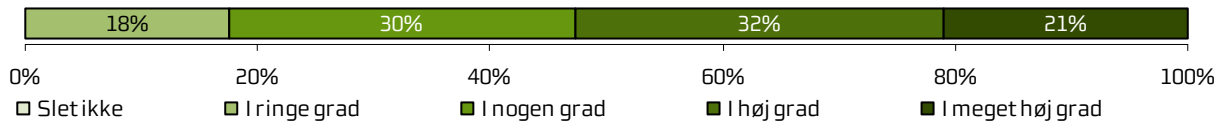
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		87 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		83 %	75 %	

Servicestandard

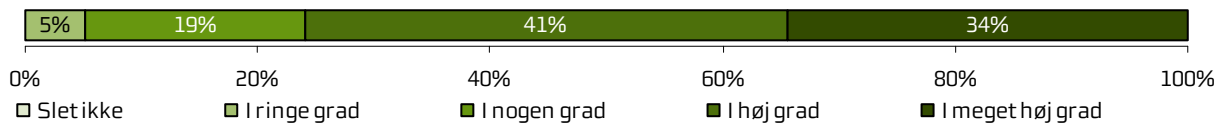
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=52)



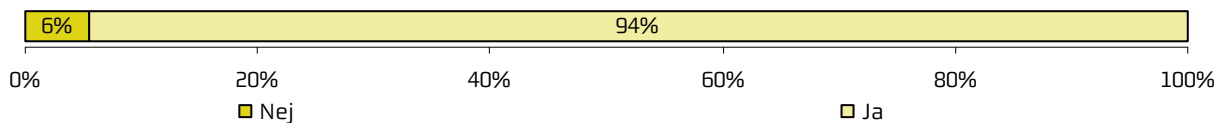
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=57)



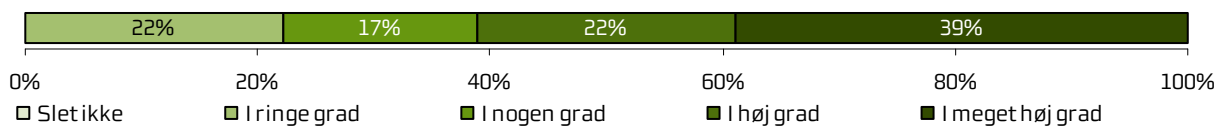
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=58)



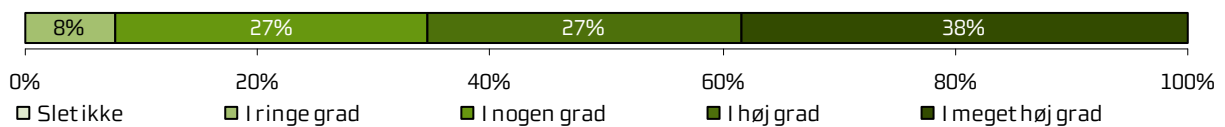
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=36)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=18)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=26)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	3,96		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,56		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,05		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		94 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,78		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	3,96		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

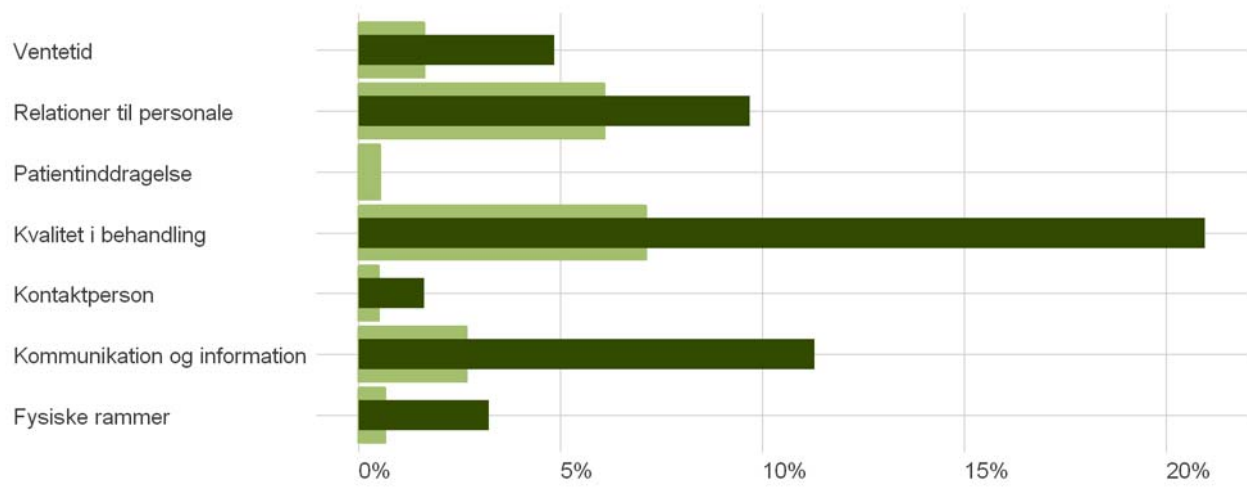
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Lungeallergisk Afsnit (LUAL)

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

ID	Kommentarer - Lungeallergisk Afsnit (LUAL)	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
13	Kun et godt indtryk. Alle taler om ventetid. Ved scanning af sundhedskort kunne man måske få oplysning om eventuelle forsinkelser. [Ventetid]	I høj grad
14	Ambulatoriet virker rigtig godt efter min opfattelse. Venligt og professionelt personale, både sygeplejersker og læger. Den mere præcise patient-tidsplanlægning dagen igennem kunne forbedres vel vidende, at der forekommer akutte patienter.	I høj grad
22	Føler mig tryk ved besøg på ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
28	Jeg selv som patient kan være bedre forberedt ved at skrive mine spørgsmål ned. I samtalen glemmer jeg, hvad jeg ville spørge om.	I meget høj grad
3	Det var dejligt, at jeg ved den samme konsultation fik foretaget både undersøgelser og samtale med læge om resultater og videre forløb. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	Jeg havde gerne haft den samme læge som ved første besøg. Sygeplejerskerne var rigtig rare og nærværende. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
9	Ambulatoriet skal sikre, at de recepter de udskriver, er de rigtige! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
17	Den ene gang jeg var inde ved en læge, sagde han at jeg skulle undersøges for stofskifte. Gangen efter var jeg inde ved en anden læge, og der var det SLET IKKE på tale. Hun sagde det modsatte af alt det han sagde, den første gang, omkring stofskifte og stemmelæber. Da min [pårrørende] stillede spørgsmålstegn, blev hun fornærmet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
18	Jeg blev af lægen spurgt, om jeg ville have første indsprøjtning i behandlingsforløbet med [medicin]. Jeg blev noget forvirret over dette spørgsmål, da jeg ellers ikke kunne se nogen grund til, at jeg skulle være kommet. Jeg havde trods alt haft over to timers transport i bil for at møde op, og var jo ikke kommet blot for at snakke. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
21	Det ville være rart, hvis man fik tid hos den samme læge hver gang. Der går meget tid med at fortælle om sit forløb, og det kan være svært at huske. Oplever tit ventetid også selvom man har en tidlig tid. Virker som om området ikke er højt prioriteret! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
34	Hvis der er megen ventetid vil det være rigtig god service, at orientere om dette. Det vil også være en rigtig god ide, at lægen/sygeplejersken satte sig ind i sagen inden man bliver kaldt ind. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
37	Synes bestemt telefoniske sygeplejersker kunne fremtræde mere venligt. Fik meget stramt svar, da jeg ville kontakte min læge, det var umuligt. Og igen da jeg skulle have receptfornyelse var der uenighed sygeplejerske og eget lægehus imellem om, hvem der skulle udstede dem. Men man kan godt snakke pænt til patienterne. Vi gør jo bare, hvad vi bliver fortalt. [Kommunikation og information]	I nogen grad
31	Fik forsøg med tabletter mod []allergi. Der kom en repræsentant for tabletterne, som gerne ville	I ringe grad

	følge, hvordan jeg reagerede på tabletterne. Desværre reagerede jeg voldsomt og blev indlagt. Har døjet med symptomer lige siden. Da jeg blev indlagt hørte jeg ikke mere fra repræsentanten. Det er ikke særlig betryggende. Kan man overhovedet stole på indlægssedlerne i medicinen, når man bare forsvinder, når prøverne IKKE kører som forventet? Ingen har fortalt, hvor man kan klage over dette. Synes selv, at lægen, der følger én, burde følge op og forklare ens muligheder. I over et år kunne jeg kun spise få ting. Har stadig symptomer, så er MEGA utilfreds. [Kommunikation og information]	
33	Besøget havde til formål at følge op på en undersøgelse fra [sommeren], hvor jeg er blevet testet uden resultat. Derfor var det reelt samme snak med lægen, som jeg havde haft i [sommers]. Derfor var det et reelt tidsspild. Jeg har halvanden times transport til Aarhus, så reelt set bruger jeg en hel arbejdsdag til det. Jeg kontaktede afdelingen på mail to uger før for at spørge om, det er muligt med en telefonkonsultation, men det var det ikke. Besøget tog maks. ti minutter. Det eneste ekstra var endnu en blodprøve, som kunne være taget sidste gang, fordi det var den samme allergi, som jeg gjorde opmærksom på. Denne prøve kunne man godt ringe og fortælle mig resultatet af. Første gang jeg var til undersøgelse i Aarhus, skulle jeg have taget en blodprøve, men det kunne ikke lade sig gøre efter kl. 14.30, fordi laboratoriet var lukket. Det kan simpelthen ikke passe, at jeg skal køre 90 kilometer og bruge to timer på pga. det. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
24	Imødekomende og sødt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
20	Jeg kom på og fik slet ikke lavet de undersøgelser, der stod i informationsbrevet, at jeg skulle have lavet. Den såkaldte læge NN fortalte mig, at mit eksem og allergi ikke har noget med hinanden at gøre, selvom alle andre læger NN siger det modsatte. Læge NN rådgav mig omkring, hvordan jeg skal smøre mig med hormoncreme, hvilket jeg er rådgivet i ved hudlægerne i anden by, men hun fortalte stadig, at det var en forkert procedure (selv mener jeg ikke, at hun har kompetencer inden for det område). Ligeledes rådgav hun mig om, at jeg skulle have noget biomedicin mod min eksem (sidenhen har jeg fået at vide af min egen læge NN i anden by, at biomedicin kun bruges mod en lignende sygdom, så det hun foreslog ville være ren spild af tid). Jeg opfatter mit besøg hos læge NN på samme måde som hos lægerne NN på Marselisborg. Ren spild af min tid og penge for det offentlige. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
1	Længere åbent, evt. e-korrespondance. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Uoplyst
4	Jeg følte, at jeg fik god service ved sygeplejerskerne, men jeg følte ikke, at jeg blev testet for det, jeg forventede eller spurgte ind til. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
5	Alt var godt.	Uoplyst
11	Rigtig dejlig informationstid med sygeplejersken efter samtale med lægen, hvor alt blev gennemgået. Kunne dog ønske, at man blev sat på samme læge ved hvert besøg. [Det vil være] meget mere betryggende, og den enkelte læge vil med tiden får meget større indsigt i ens sygdomsforløb, i stedet for man føler, at man starter forfra hver gang. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
19	Synes, det kunne være godt, hvis de forskellige fagområder samarbejdede noget mere [i form af], at man lavede test og til sidst talte med en læge. Jeg måtte møde op med en uges mellemrum, og det er lidt øv for mig [og min] arbejdsplads. Men ellers fint. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
25	Jeg følte lidt, at det var spildt, da jeg selv skulle tage hjem og undersøge mulighed for, at andet hospital kunne overtage vaccinationsforløbet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
26	Det er mit første forløb på sygehuset, og jeg synes, at personalet var professionelt og venligt. De gjorde meget ud af at sikre sig, at alle informationer blev forstået fra min side. De var også gode til at skære igennem og koncentrere sig om det relevante for undersøgelsen, hvilket var fint. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
27	Synes det er meget svært at finde bygningen. Derefter svært at finde det ambulatorium jeg skulle hen til. Skiltningen er ikke tydelig nok, og skiltningen giver mere forvirring end forklaring.	Uoplyst

[Fysiske rammer]


- | | | |
|------|--|---------|
| ✎ 29 | Der var lang ventetid på trods af, at jeg havde fået en tid ([]). Det virker som dårlig planlægning...
[Ventetid] | Uoplyst |
| ✎ 35 | Ved Skriftlig indkaldelse vil det være godt med en fyldestgørende forklaring om negative tildragelser, hvis de skulle opstå.
[Kommunikation og information] | Uoplyst |
| ✎ 36 | Altid flinke.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

Lungeallergisk Afsnit (LUAL)

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Lungeallergisk Afsnit (LUAL)	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	At man bliver informeret om den omtrentlige ventetid.	I høj grad
13	Jeg har gået til kontrol så længe, både før og efter den elektroniske registrering (scanning af sundhedskort) ved ankomst. En god forbedring. Godt, at venterummet er forsynet med drikkevarer og blade. Det reducerer en evt. oplevelse af ventetid.	I høj grad
14	Jeg har forståelse for, at ambulatoriet indimellem må prioritere akutte patienter foran de patienter, som er tidsaftalt.	I høj grad
19	Bedre skiltning.	I høj grad
27	Jeg har oplevet, at der er et par venlige sygeplejersker, men der er også nogle knap så venlige og decideret uvenlige: De præsenterer ikke deres navne, siger ikke godmorgen eller hilser pænt. Jeg synes, at alle skal bære synligt navneskilt. Det vil hjælpe lidt på venligheden.	I høj grad
30	Bedre information om, hvad der skal ske på dagen. I hvilken rækkefølge kommer man ind til det forskellige.	I høj grad
37	At føle, at der er tid til én.	I høj grad
2	Kun stor tilfredshed med behandling og atmosfære.	I meget høj grad
5	Jeg synes personalet er meget godt og venligt.	I meget høj grad
7	Alt forløb fint som altid.	I meget høj grad
9	Jeg synes, det fungerer meget fint!	I meget høj grad
15	Den var helt perfekt. Lægerne og sygeplejerskerne var utrolig venlige og professionelle med mig. Jeg er fuldstændig tilfreds med behandling og vejledning vedrørende min sygdom.	I meget høj grad
16	Jeg var der to gange inden for [nogle uger]. Jeg har besvaret spørgeskemaet ud fra andet besøg, da det var den "dårligste" oplevelse. Første gang var der ingen ventetid. Jeg tror tilmed, at jeg kom ind fem minutter før planlagt. Anden gang var der 45-60 minutters ventetid. Men bortset fra ventetiden var det en god oplevelse begge gange.	I meget høj grad
22	Altid en god oplevelse at komme på ambulatoriet. Smilende og meget venligt personale og ikke mindst meget kompetente læger. Jeg føler mig tryk hver gang, jeg skal til undersøgelse.	I meget høj grad
29	Hvis der er ventetid, må der meget gerne informeres ved ankomst og ca. forsinkelse.	I meget høj grad
32	Har ikke noget som helst at klage over. Super service og super personale.	I meget høj grad
4	[Ved] mit første besøg (med sygeplejerske) var der ingen ventetid, men [ved] mit andet ventede jeg [i et stykke tid].	I nogen grad
34	Fra jeg havde været til undersøgelse og skulle til en samtale med en læge efterfølgende, måtte jeg vente i halvanden time 1 time 30 min på at blive kaldt ind til samtalen. Der var to ikke erfarne læger på samtidig, som så hele tiden skulle rådføre sig med mere erfarne læger.	I nogen grad
20	Rigtig svært at finde den rigtige afdeling, og der var ingen at spørge, da det var uden for normal	I ringe grad

åbningstid.

-  23 Jeg blev først informeret om ventetiden og årsagen, da jeg henvendte mig efter ventetid på 60 minutter. Der gik da yderligere 35 minutter, inden jeg kom ind. Dvs. over halvanden time efter tilsagt tid, hvilket jeg finder for lang ventetid, især når man møder op i god tid før den aftalte tid. Ved ikke

Lungeallergisk Afsnit (LUAL)

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Lungeallergisk Afsnit (LUAL)	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	Det ville være godt, hvis jeg havde fået at vide, hvad undersøgelsen gik ud på. Eksempelvis priktest, røntgen eller lungefunktionsprøve. Og cirka forventet varighed.	I høj grad
5	Informationen var ok.	I høj grad
8	Eks.: Der blev målt for udslag ved forskellige stoffer, men jeg fik ikke skriftlig information med mig.	I høj grad
13	Har ikke savnet information.	I høj grad
38	Hvor jeg kan henvende mig bagefter mit besøg, hvis jeg bliver i tvivl om noget eller symptomerne forværres.	I høj grad
14	Jeg er blevet tilbudt en behandling [en gang i fremtiden] med et nyt [præparat]. Jeg ville meget gerne vide præcis hvornår. Jo før jo bedre. TAK.	I meget høj grad
35	Da der var gået ca. et år fra seneste besøg, kom det bag på mig, at jeg muligvis ikke kunne køre bil efter konsultationen.	I meget høj grad
27	Jeg har erfaret nogle fejlinformationer: 1. Da jeg bad om en recept [], fik jeg lovet, at den ville blive tilsendt. Efter flere forgæves besøg på apoteket, da recepten stadig ikke blev tilsendt, har jeg også ringet til ambulatoriet flere gange for at rykke for recepten. Til sidste fik jeg at vide, at jeg ikke behøvede nogen recept, jeg kan bare købe det som håndkøbsmedicin. 2. Jeg fik at vide fra en sygeplejerske over telefonen, at der maksimalt må gå en uge mellem vaccinationerne, ellers skal jeg vaccineres helt forfra. Men senere hen fik jeg at vide fra en anden sygeplejerske, at der maksimalt må gå to uger mellem vaccinationerne. 3. Jeg fik at vide fra den samme sygeplejerske over telefonen, at jeg kunne komme til vaccination, dagen efter jeg var stoppet med antibiotika, og jeg mødte op dagen efter som aftalt. Men jeg fik at vide fra en anden sygeplejerske, at jeg skulle være rask i tre dage inden vaccinationen, derfor kunne jeg ikke få vaccinationen dagen efter jeg stoppede med antibiotika. Dermed var mit besøg forgæves den dag, hvor jeg havde taget fri fra arbejdet og det tager [flere] timer frem og tilbage i bil til Aarhus Universitetshospital.	I nogen grad
34	Jeg havde selv taget min mand med ind, så han blev informeret samtidig med mig. Jeg havde igennem 14 dag lavet et peak-flow hjemme, som jeg skulle. Der blev ikke spurgt ind til dette. Jeg måtte selv gøre opmærksom på, at jeg havde et peak-flow-skema med.	I nogen grad
10	Min største fortvivlelse går nok på, at læge NN, som tilså mig, sagde til mig med en nærmest hjertelig latter, at han aldrig havde hørt, at man kunne vaccinere mod hundeallergi. Jeg havde før besøget ved lægen undersøgt mulighederne og fundet, at det kunne man godt. Han forlader lokalet for, at spørge læge NN. Han kommer tilbage og siger, at læge NN heller ikke havde hørt, at man kunne vaccinere mod hund. Jeg kommer i tvivl og siger, at det vil jeg selvfølgelig undersøge og vende tilbage med. Da jeg efterfølgende undersøger det, og kontakter læge NN igen og fortæller ham, med hvilke medikamenter og hvilke metoder man bruger til vaccination mod hund, siger han "Åhhhhhhh... Nååå ja bla bla bla". Ergo... Enten var han fuld af løgn den dag eller totalt uvidende omkring det. (Det skulle jo også gælde læge NN, som han hævdede at have spurgt). Min konklusion er, at jeg på ingen måder har tiltro til denne læge NN, men har i stedet fået en tid ved læge NN.	I ringe grad
20	Jeg kom på og fik slet ikke lavet de undersøgelser, der stod i informationsbrevet, jeg skulle have lavet. [En] læge fortalte mig, at mit eksem og allergi ikke har noget med hinanden at gøre, selv om alle andre speciallæger siger det modsatte. Lægen rådgav mig omkring, hvordan jeg skal smøre mig med Humon Cream, hvilket jeg er rådgivet i ved speciallægerne i anden by, men hun fortalte stadig, at det var en forkert procedure (selv mener jeg ikke, hun har kompetencer inden	I ringe grad

for det område). Ligeledes rådgav hun mig om, at jeg skulle have noget biomedicin mod min eksem (sidenhen har jeg fået at vide af min egen speciallæge i anden by, at biomedicin kun bruges mod en lignende sygdom). Så det hun foreslog ville være ren spild af tid. Jeg opfatter mit besøg hos lægen på samme måde, som hos speciallægerne på Marselisborg: ren spild af min tid og penge for det offentlige.

Lungeallergisk Afsnit (LUAL)

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Lungeallergisk Afsnit (LUAL)	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
11	Der var sket en kommunikationsfejl angående tiden til fysioterapeut, og at jeg ikke måtte tage [medicin] inden [undersøgelse].	Ja
12	Havde misforstået mit indkaldelsesbrev. Havde ikke taget antihistamin tre dage op til blodprøven, men der var det ikke relevant. Jeg skulle ikke have taget antihistamin op til min aftale hos Lungemedicinsk Afdeling. Lidt uheldigt, når man tænker på hvor lang indkaldelsestid, der er til aftalen.	Ja
20	Jeg kom på [] og fik slet ikke lavet de undersøgelser, der stod i informationsbrevet, jeg skulle have lavet. [] Lægen fortalte mig, at mit eksem og allergi ikke har noget med hinanden at gøre, selvom alle andre hud- og allergilæger siger det modsatte. Allergilægen rådgav mig omkring, hvordan jeg skal smøre mig med hormon creme, hvilket jeg er rådgivet i ved [hudlægerne], men læge NN fortalte stadig, at det var en forkert procedure (selv mener jeg ikke, læge NN har kompetencer inden for det område). Ligeledes rådgav læge NN mig om, at jeg skulle have noget biomedicin mod min eksem. (Siden hen har jeg fået at vide af min egen hudlæge, at biomedicin kun bruges mod en ligende sygdom), så det læge NN foreslog ville være ren spild af tid. Jeg opfatter mit besøg hos allergilægen på samme måde som hos hudlægerne [et andet sted]: Ren spild af min tid og penge for det offentlige.	Ja
23	Blev ikke informeret om blodprøvetagning, ugen inden næste tid. Senere blev jeg ringet op og informeret om dette. Måtte ringe tre gange med hensyn til medicin. Havde ikke indrapporteret til apoteket. Til sidst blev der ringet til det pågældende apotek om udlevering af medicin.	Ja
27	Fejlinformering gav anledning til et besøg på laboratoriet, forgæves.	Ja
31	Tre af det medicin, som jeg skulle have fornyet, blev ikke fornyet. Lægen lavede de fleste fornyelser med det samme, men de sidste tre blev skrevet ned på en seddel, for de var åbenbart ikke lagt ind i min journal, SELVOM jeg tidligere har fået disse. Det ville hun så gøre, når jeg var gået. Det må hun have glemt eller smidt sedlen ud.	Ja
34	Jeg skulle havde taget et hjertekardiogram, men der var ikke givet besked til afdelingen. Så der var ingen tid til mig. Jeg skulle have en Prednisolon kur, men måtte rykke for recepten.	Ja

