

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
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 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

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 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	346
Besvarelser fra patienter:	225
Afdelingens svarprocent:	65%

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/2015/.

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

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 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 [].

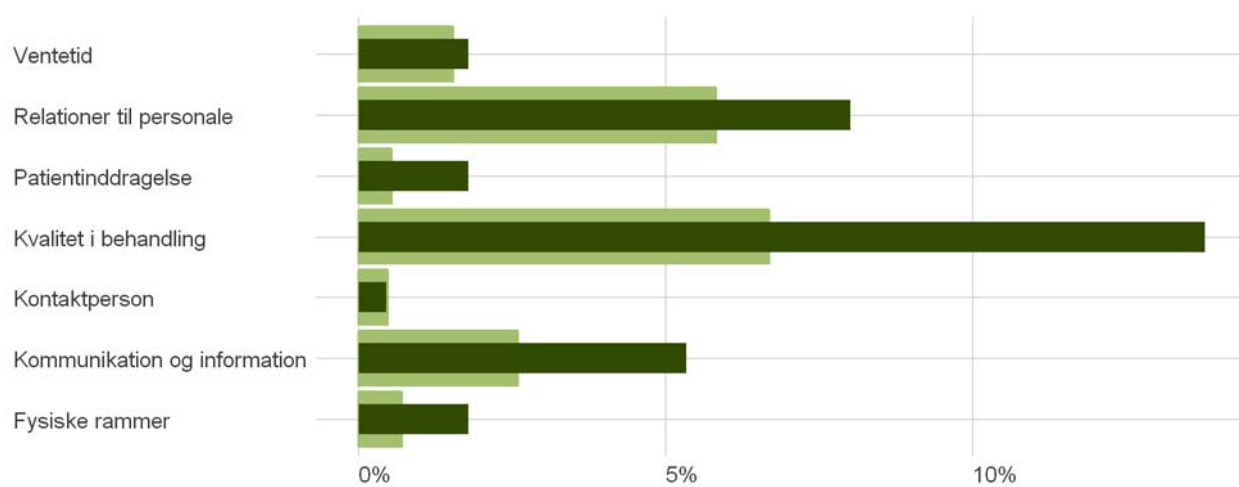
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

ID	Kommentarer - Lungeforskningsafsnittet	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Parkeringsforholdene er dårlige. Man beder lungesyge patienter om at møde ind et sted på hospitalet, hvor det næsten er umuligt at parkere uden at gå et pænt stykke. Det er ikke hensigtsmæssig for KOL patienter.	I høj grad
 4	Imødekomende personale.	I høj grad
 5	Har altid fået en god modtagelse.	I meget høj grad
 6	God modtagelse.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Var personalet forberedt på din ankomst?
 8	Det var fordi, jeg havde en akut tid.	I høj grad
 15	Det var fint! Man skal ikke altid have af vide, hvorfor der er ventetid.	I høj grad
 18	Synes ikke, det kunne være bedre?	I høj grad
 19	Søde og venlige mennesker modtog mig.	I høj grad
 23	Kom ind planlagt til sygeplejerske. Lang ventetid til lægen.	I høj grad
 24	Ubetydelig ventetid.	I høj grad
 27	Modtagelsen var ganske rutinemæssig. Høflig. "Følg den grønne streg". Hvis ventetid, så sig det! Jeg sad i en halv times tid og begyndte at blive urolig for, om jeg var det rette sted. Irriterende.	I høj grad
 41	Jeg kom for tidligt, ca. ½ time, men blev indkaldt efter fem min. Bravo.	I høj grad
 2	Smil og venlighed.	I meget høj grad
 7	Hvis noget har svigtet, er det teknikken. Personalet gør, at jeg føler tryghed og hjælpsomhed og med et "Velkommen til", kan jeg ikke ønske mere.	I meget høj grad
 12	Jeg tror ventetiden skal til for at få vejtrækningen under kontrol inden undersøgelsen!	I meget høj grad
 14	Lægerne var travle.	I meget høj grad
 22	Man må forvente fem til ti minutters ventetid, da alle ikke har samme behov. Så ser det ikke som et problem :-).	I meget høj grad
 25	Alt var rart. Meget tilfreds med den hjælp, der ydes.	I meget høj grad
 26	Perfekt.	I meget høj grad
 29	Jeg syntes, at det fungerede perfekt. Der var minimal ventetid, selv om der var mange mennesker.	I meget høj grad

	32	Kompetent, faglig tilgang.	I meget høj grad
	33	Sygehusvæsenets journalarbejde kan meget let fungere, det gør det ikke! Jeg er registreret siden 1960'erne, intet er tilgængeligt før digitaliseringen. Lokal læge kan intet se digitalt fra jer! :-(.	I meget høj grad
	34	Ventetid var meget kort under 10 minutter. Så nej, fik ikke information om hvorfor. Det var super hurtigt sidste gang.	I meget høj grad
	35	Meget fint.	I meget høj grad
	37	Jeg fik en meget fin behandling, og personalet var helt ok. Det var alle dem, jeg var i behandling med.	I meget høj grad
	40	Jeg har haft gentagne kontakter til Lungemedicinsk afdeling gennem [mange] år. Jeg er altid blevet mødt med venlighed og kompetence. Jeg er imponeret over, at det meste af personalet stadig kender mit navn.	I meget høj grad
	4	Det var en ny sygeplejerske, som var rigtig rar, men da jeg personligt synes, at det er rigtig træls ikke at få hele dagens information i god tid, var det en lidt træls oplevelse for mig. Så at få tilsendt tiden med tidspunkter for diverse undersøgelser ville være rart.	I nogen grad
	6	Bedre planlægning ønskes, så de ekstreme lange ventetider kan undgås. Patienterne har jo også et job, der skal passes, og aftaler der skal overholdes.	I nogen grad
	16	Det går som regel hurtig med første kontakt.	I nogen grad
	5	Scanner ved modtagelse var i stykker. Fik oplyst af personale, som undersøgte sagen, at jeg var noteret, og at jeg nok skulle blive hentet. Det blev jeg ikke, og først efter én times venten og henvendelse i reception blev jeg noteret. Jeg fik først senere oplyst, at jeg ikke var registreret, og at der var sket en fejl. Hvis man har en tid, bør det kontrolleres, om man sidder og venter i venteværelset.	I ringe grad
	11	Der var utrolig lang ventetid fra indkaldelsen kom, til jeg havde tiden. Det var tre måneder, og da vi endelig kom ud på sygehuset, fik vi besked om, at jeg var fejlbooket, og at vi skulle komme over flere gange i stedet for denne ene. Når man, som jeg, kommer et stykke vej fra, er det en betydelig omkostning både i form af kørsel og samtidig betalingsparkering på sygehusets område. Måske det var en ide at lave parkeringskort, som sendes med indkaldelserne, således man trods alt ikke blev bon'et ekstra, grundet jeres ventetid. Havde tid [om formiddagen] og kom først derfra igen [om eftermiddagen], til trods for, at det kun var en ud af tre undersøgelser, jeg fik udført. Det er fuldstændigt uacceptabelt.	Slet ikke
	17	Fin modtagelse.	Ved ikke
	38	Hvad er lang ventetid?	Ved ikke
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.	I høj grad

	Jeg synes, at alle skal bære synligt navneskilt. Det vil hjælpe lidt på venligheden.	
 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 halvdelen 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 åbningstid.	I ringe grad
 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 halvdelen time efter tilsagt tid, hvilket jeg finder for lang ventetid, især når man møder op i god tid før den aftalte tid.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Allergicenter Vest (ACV)	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Igen kommentarer, jeg blev kaldt ind med det samme, så ingen ventetid.	I høj grad


Lungemedicinsk Afdeling LUB

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

ID	Kommentarer - Lungeforskningsafsnittet	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
2	Der var egenbetaling på kr. [] ved denne undersøgelse. Penge som gik tabt, da forsøget mislykkedes. Forsøget ville højst sandsynlig, sådan som vi fik det oplyst, være lykkedes, hvis patienten havde været korrekt medicineret forinden. Det betyder nu, at medicinen er ændret, og vi igen kan betale kr. [], hvis testen skal foretages. Det er mange penge og vores opfattelse er, at man burde have undersøgt patienten inden sådan en test, så mulighederne for at bestå testen ville være optimale. Med vores udgangspunkt var det dømt til at mislykkes fra start, så er super ærgerlig over at have betalt så mange penge for at få at vide, at mit [barn] er fejl medicineret.	I meget høj grad
6	Da det er forsøg, kender jeg ikke information om medicinen.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	Jeg er kommet der tit og så længe, at de kender mig.	I høj grad
5	Skulle have talt med læge i forbindelse med undersøgelse, men på grund af fejl ved modtagelsen og den lange ventetid blev det ikke muligt uden fornyet lang ventetid. Måtte køre uden at have talt med læge. Blev efterfølgende ringet op på arbejde af læge, hvor det viste sig, at der var problemer med røntgenbillede. En dårlig modtagelse fik ret stor betydning for hele den undersøgelse med stor irritation efter at have kørt langt.	I høj grad
7	God information i forbindelse med indkaldelse til samtale/undersøgelse/operation, samt en "husker" i SMS. For mig har det ikke kunnet være bedre.	I høj grad
12	Jeg er videresendt fra Reumatologisk Afdeling, så informationer går tilbage til dem, hvor de opsamles og overbringes ved næste besøg der.	I høj grad
34	Det var en kontrol af noget, vi har fulgt i to år, så der var ikke så meget nyt i det.	I høj grad
38	Ikke ved første besøg, men efterfølgende har jeg jo været klar over, hvad undersøgelsen gik ud på. Men afdelingen har et fantastisk personale.	I høj grad
2	Meget kompetent, og fik virkelig min baggrund gennemgået efter mit ønske. God og tryk oplevelse.	I meget høj grad
17	Manglende information om astmamedicinen, men måske er det fordi, den ikke hører til kritisk medicin?	I meget høj grad
28	Jeg havde tid hos både fysioterapeut og lægekonsultation. Jeg var ikke oplyst om, at der var halvanden time imellem disse to konsultationer, hvilket var meget uheldigt for mig den dag. Til gengæld prøvede personalet at fremrykke min tid hos lægen, dog var der uheldigvis den dag forsinkelser, der gjorde, det ikke kunne lade sig gøre, men det blev forsøgt.	I meget høj grad
37	Nej, det gjorde jeg ikke.	I meget høj grad
4	Har måttet kontakte sygehuset [flere] gange, da min scanningstid udeblev. Er først gået i orden efter nu at have ventet en måned, så nu skal jeg så vente yderligere på, at tiden kommer.	I nogen grad
16	Jeg savner mere oplysning om hvilke muligheder, jeg har i forhold til det forskellige medicin, og	I nogen grad

	hvad jeg evt. selv kan gøre?	
21	En lidt bedre information og samtale.	I nogen grad
23	Den mundtlige information var fint suppleret med skriftlig information.	I nogen grad
1	INDEN besøget: Information fra sygeplejerske og overlæge, der inden besøget havde ordineret c-pap til mig, var fuldstændig i top. UNDER besøget: Information fra fysioterapeut, der skulle instruere mig i c-pap, som var konsultationens formål, var en faglig oplevelse under al kritik. Hun stillede spørgsmål ved, om [lægens] c-pap ordination var nødvendig. Hun opdagede først ved konsultation, at det drejede sig om c-pap instruktion. Hun vidste ikke, om c-pap var tilstede/reserveret til mig. Jeg måtte finde sygeplejerske for at få c-pap reservation overfor fysioterapeuten bekræftet. Hun brugte derefter 30 min. på at finde c-pap. Hun fokuserede på at finde ud af via vejledningen, hvordan c-pap samles. Det tog længere tid, end hvis jeg selv havde gjort det. Det drejer sig om 3 små ting, der skal sættes sammen! Hun gav instruktion ud fra tidligere situation med mine lunger, som hun fandt frem til. Jeg måtte orientere om nuværende situation og forestående operation, hvorfor c-pap skulle hjælpe med lungeventilering i efterforløbet efter en svær operation, etc.	I ringe grad
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,	I ringe grad

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 "Åhhhhhhhh... 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.

-  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 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.

I ringe grad

ID Kommentarer - Allergicenter Vest (ACV)

Var den mundtlige information under besøget forståelig?

-  2 Jeg har endnu ikke modtaget svaret, dvs. konklusionen på mit besøg.

I høj grad








Lungemedicinsk Afdeling LUB

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
1	Fysioterapeuten stillede spørgsmål ved, om [lægens] ordination var rigtig. Fysioterapeut havde ikke sat sig ind i, hvad konsultationen drejede sig om.	Ja
4	Da jeg blev sendt af sted til en undersøgelse alt for tidlig, blev ventetiden derefter for lang.	Ja
11	Fejlbookning og ingen opdagede fejlen til trods for en ventetid på tre måneder. Skulle have været på en anden afdeling af sygehuset og have lavet to andre undersøgelser, som nu er udskudt til engang i fremtiden.	Ja
12	Der er næsten altid en computer, der ikke virker. Gælder flere afdelinger. Derved får man ikke de relevante oplysninger ved besøget, men må vente til næste undersøgelse. Det er frustrerende, selvom man efterfølgende kan få besked om undersøgelsen. Der er stort computerproblem næsten altid.	Ja
39	[Jeg] var ikke blevet indkaldt til den undersøgelse, som lægen ved forrige undersøgelse havde bedt om. [Jeg] skulle derfor puttes ind mellem andre patienter, hvilket gav meget lang ventetid.	Ja
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 have 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

Lungemedicinsk Afdeling LUB

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

ID	Kommentarer - Lungeforskningsafsnittet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	Skilte bedre til kælderens. [Fysiske rammer]	I høj grad
 5	De gør det super godt.	I høj grad
 6	Godt tilfreds med forløbet. Bortset fra mit første besøg, hvor jeg fik udleveret forkert og for svag medicin. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
 7	Jeg synes, at der er en gennemgående god stemning på afdelingen. Og at personalet er meget kompetente og imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 2	Det mest positive var den sygeplejerske, der tog sig af os. Yderst kompetent og nærværende under hele forløbet. Gjorde alt for at opfylde vores ønsker og behov. Opfølgning på aftaler samme dag. En medarbejder, der virkelig er en gevinst for sin arbejdsplads. Det negative var, at når man har egenbetaling i den størrelsesorden, bør forudgående undersøgelse finde sted, så patienten er i optimal medicinsk behandling inden sådan en undersøgelse. Jeg har endnu ikke fået et pengetræ i haven, så 1000 kroner er rigtig mange penge at betale for noget, der ville have vist et helt andet resultat, hvis patienten havde været korrekt medicineret. Er tilpas skuffet over dette og samtidig dybt rystet over at finde ud af, at min søn, der er til årlig undersøgelse ved egen læge, er forkert medicineret. Det fortæller jo mig, at det udstyr, de praktiserende læger bruger, ikke er optimalt, og som patient ved du ikke, hvor god din lungefunktion kan blive, når du ikke har noget at sammenligne med. Du stoler på, at du bliver behandlet korrekt. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 5	De andre gange jeg har været til undersøgelse i forbindelse med samme problem har ventetid været kort. Det er godt og vigtigt. Trods fejl ved modtagelse blev jeg efterfølgende ringet op af læge, som gav en kort forklaring. Det var også godt. Men det er vigtigt, at når der bruges scannere til registrering af fremmøde, at de fungerer, og hvis ikke, at der er helt styr på, hvem der er mødt frem og hvornår. [Fysiske rammer]	I høj grad
 12	Ét besøg på ambulatoriet, som virker kompetent og roligt. Man føler sig i gode trygge hænder. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 13	Jeg er med i afdelingens KOL-projekt.	I høj grad
 16	Jeg har haft problemer med lungerne i mange år. Jeg savner et forum, der ikke svælger i sygdomshistorier, men mere i fakta om muligheder og erfaringer desangående. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 17	Okay.	I høj grad
 19	Sødt og imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

- 30 Jeg savner en information om den langsigtede plan med de mange undersøgelser, jeg går igennem. Mener man, at der er mulighed for at behandle mit luftvejs problem, som jeg ser det, er min tilstand uændret gennem [flere] år, som jeg har gået til kontrol.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] I høj grad
- 31 Jeg er kommet på Lungemedicinsk Ambulatorium siden 2007 pga. [kronisk lungesygdom]. Jeg møder altid et kompetent personale. De er søde, venlige og smilende, så jeg føler mig tryk hos dem.
[Kvalitet i behandling] I høj grad
- 33 Jeg er selv MEGET aktiv i forhold til mit sygdomsforløb og behandling. Det bliver taget meget positivt og seriøst op af hospitalets ansatte.
[Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] I høj grad
- 42 Efter at have været til kontrol, skulle jeg afprøve en ny medicin. Efterfølgende nat fik jeg åndedrætsbesvær. Ringede til ambulatoriet den følgende morgen. Talte med en sekretær, som ville bede en læge om at ringe tilbage til mig. Dette skete dog aldrig.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I høj grad
- 1 Ambulatoriet kunne sikre, at de tilkaldte fysioterapeuter NN havde sat sig ind i, hvad konsultation og hjælp til patienten går ud på samt instruere fysioterapeuters ledelse i, at de ikke har til opgave at stille spørgsmål ved en læges NN ordination og [dermed] sætte mig som patient i en meget bekymrende og forsvarende position. Det var helt unødvendigt, og det havde ikke været muligt for mig at tackle, hvis ikke jeg havde haft min hustru med som opbakning og fået hjælp til at finde sygeplejersken.
[Kvalitet i behandling, Patientinddragelse] I meget høj grad
- 4 Normalvis er jeg fuldt tilfreds med mine ambulante besøg, men lidt mere kontinuerligt personale, og det være sig plejepersonale og læger, ville være at foretrække.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 18 De er søde til at samle undersøgelserne til samme dag så jeg ikke skal køre flere gange (kommer fra []). Det er dejligt, at man kan ringe til en sygeplejerske og få råd og vejledning. Hvis sygeplejersken mener, at der er behov for at snakke med en læge, ringer lægen tilbage senere på samme dag. Det er dejligt, at det er muligt.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Patientinddragelse] I meget høj grad
- 28 Afdelingen er normalt utroligt velfungerende. Det er kun ved sidste besøg, der var så lang ventetid og lidt forvirring pga. forsinkelser. Normalt er der ro, store smil og tiderne passer. Jeg har to gange haft behov for akut henvendelse, og jeg er helt utroligt tilfreds, og glad for den måde afdelingen, disse gange, har forholdt sig til mit problem, løst det hurtigt og effektivt, samtidig med, at de selv forholdt sig til andre undersøgelser, der kunne påvirkes af min behandling, uden at de først skulle gøres opmærksomme på det. Jeg har kun rosende ord for denne afdeling. På under to år har de sørget for at få min tilstand i en ekstremt god stand, efter jeg i [flere] år har været meget dårlig trods behandling på tilsvarende afdeling på andet sygehus i regionen foruden speciallæger. I [flere] år blev jeg kun ringet og ringet ved behandling der. Nu i løbet af to år, er jeg blevet bedre og bedre. Der bliver lyttet, der bliver undersøgt og taget stilling, der bliver taget hånd om en. Andre sygehusafdelinger kunne lære meget af denne afdeling. Desværre har jeg et godt sammenligningsgrundlag, da jeg har haft en del hospitalsforhold, og denne afdeling ligger helt i top. Folk, der ikke er syge gennem mange år ved slet ikke, hvad det betyder at have haft det så dårligt i [flere] år, for så at komme til dygtige læger, der lytter og sætter sig ind i tingene, og hurtigt efter bedres min tilstand helt utroligt hurtigt. En stor ting for mig i mit daglige liv.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] I meget høj grad
- 32 De forskellige undersøgelser på dagen forløb efter planen uden nævneværdig ventetid. Især var den kvindelige læge meget kompetent, imødekommende og havde inden samtalen sat sig ind i mit sygdomsforløb. Der var tid til at lytte og drøfte eventuelle behandlingsmuligheder. Tak for det.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 37 Jeg fik en meget fin behandling. I meget høj grad
- 7 De enkelte besøg har for mig været positive og gode, men med [mange] hospitalsbesøg [over flere år] til operation/undersøgelse/ blodprøver/samtaler og [scanninger] på [flere] forskellige I nogen grad

	hospitalet, der foruden [flere] i Aarhus omfatter andre sygehuse. Samtaler med orientering på andet sygehus gav stor tryk i det "tværfaglige system", men så var det Aarhus, og efter lidt til, var det bestemt ikke ringere. Men nu er det så andet sygehus vi får orientering fra? Siden [sammen har der været flere forskellige undersøgelser]. Der skal et godt helbred til at være syg. [Kvalitet i behandling]	
20	Fra jeg ved seneste besøg afsluttede samtalen med sygeplejersken og til jeg kom til samtale med lægen, gik der mere end en time. Det synes jeg ikke er godt nok, når hospitalet selv har bestemt tidspunkt for, hvornår jeg skulle komme til kontrol. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
27	Jeg er henvist af anden afdeling. Måske er det derfor jeg ikke opfatter en gennemgående person. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
36	Da jeg ved kontrolbesøg [i foråret] ikke havde fået information om de sædvanlige blodprøver, inden besøget i [efteråret], var jeg i tvivl. Derfor kontaktede jeg ambulatoriet telefonisk, og fik besked. Jeg har senere set i min journal, at der skulle tages flere prøver end ellers. Jeg synes, at det ville have været bedre, hvis jeg allerede havde fået blodprøverne taget før besøget, og derfor også kunne tale om resultaterne med lægen. Vi lavede en god aftale omkring svarene, og jeg har senere set dem på sundhed.dk. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
2	Det var en god og kompetent samtale med sygeplejersken, inden lægen kom til. Jeg havde stor tillid til den indledende samtale person. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
9	Jeg ville gerne have svar på, hvordan min undersøgelse var fra sidste prøve. Jeg plejer at kan få svar, men det kunne jeg ikke denne gang.	Ikke relevant for mig
8	Jeg synes det er meget vigtigt, at når man har ønske om samtale med den samme læge hver gang, at de så må tage hensyn til det. [Det] er træls at komme ind til en læge, der ikke er ordentlig inde i mit sygdomsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
38	ROS.	Uoplyst
10	Personalet var venlige og smilende.	Ved ikke
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.	I nogen grad




	[Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	
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 [pårørende] 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 receptfornylse 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 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]	I ringe grad
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 få 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. [Fysiske rammer]	Uoplyst
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

ID Kommentarer - B5 Ambulatoriet (LUB 5amb)

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

1	De er rigtig søde og kompetente endvidere er de altid imødekomende, når jeg kommer der []. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Alle behandlere var meget positive vedrørende min tilstand. Skal møde til endnu en test vedrørende mine lunger []. Der er stor opmærksomhed omkring mine lunger. HAR KUN MEGET GODT AT SIGE OM SYGEHUSETS BEHANDLING AF UNDERTEGNEDE. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

ID	Kommentarer - Allergicenter Vest (ACV)	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	3 I er altid imødekommende, opmærksomme og gode til at finde løsninger og tage hånd om en, hvis der opstår noget uforudset. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	2 Jeg synes, at svaret, konklusionen, trækker lidt i langdrag med at komme frem til mig. [Kommunikation og information]	I nogen grad
	4 Jeg synes, at besøget var spild af tid både for mig og hospitalet, da jeg kun var til samtale. Jeg havde forventet, at de tog den test, som jeg var blevet indkaldt til, men i stedet var det bare snak. Og en ny tid om et halvt år. Det er heldigvis ikke noget alvorligt, jeg skal undersøges for, men det er for lang tid at vente. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

