

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Lungemedicinsk Afdeling LUB
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM 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 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

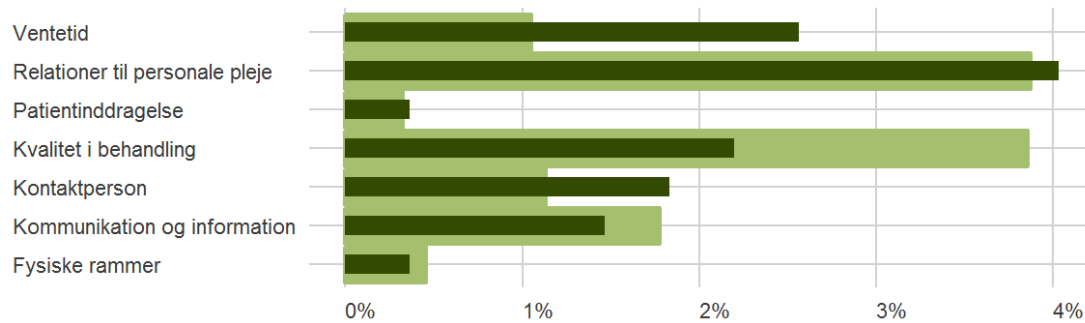
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



Lungeambulatoriet (LUAM), Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|---|--|
| 5 Ved forrige besøg var det så uheldigt, at jeres server var "gået ned". Sekretæren skrev på en lap papir, at hun skulle huske at fremsende en ny tid til en udvidet lungefuntionsprøve. Da denne nye indkaldelse ikke kom, og den udskrevne medicin var sluppet op, kontaktede min kone ambulatoriet, hvorefter jeg fik en ny tid. Min kone kontaktede også ambulatoriet for at få mere af den nye medicin, hvilket lykkedes efter et par opringninger. Det var vanskeligt for sekretæren at "fange" en læge, der kunne godkende recepten (sikkert på grund af ferie), så der gik et par dage, hvor jeg måtte undvære medicinen. Kommunikation og information, | I nogen grad |
| 26 :-). | I meget høj grad |
| 4 Personalet er veluddannet, meget smilende og hjælpsomt. Dette gælder alle uanset hvilken baggrund. Man mærker den gode ledelses "ånd". Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 9 [] Tilfreds med hospitalet. | Uoplyst |
| 13 Jeg er meget tilfreds med kontakten til Lungemedicinsk Afdeling. | I høj grad |
| 6 Den sidste læge brød jeg mig ikke om. Jeg synes hun virkede ligeglad. Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 40 Med hensyn til det samlede forløb: Min faste basis og det afgørende overblik ligger hos [] på grund af leukæmi, som har indflydelse på og er under indflydelse fra bl.a. lungeproblemerne. | I høj grad |
| 10 Jeg fik en tilfredsstillende forklaring på, hvad de forskellige undersøgelser og prøver gik ud på, samt hvordan det skulle foregå. Kommunikation og information, | I høj grad |
| 41 Bortset fra nogen ventetid var forløbet meget tilfredsstillende. Ventetid, | I høj grad |
| 63 Har kun godt at sige om alle mine besøg i ambulatoriet. Simpelthen super. Er altid glad, når jeg går derfra. | I meget høj grad |
| 49 :-). | Uoplyst |

| | | |
|----|--|------------------|
| 51 | Altid en venlig modtagelse både af sygeplejersken og lægen, desværre ofte en man aldrig har mødt før. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson, | I meget høj grad |
| 2 | Mild og imødekommende, de smil som deles ud med rund hånd, trods tydelig travlhed, luner og gør besøget mere komfortabelt. Stor TAK. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 24 | Generelt er personalet venligt, og man føler sig godt tilpas. Men forløbet er bare meget rodet og sjusket. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I ringe grad |
| 19 | Underviser og talte et kort og forståeligt sprog. Jeg forstod alt og lærte meget. Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 39 | Med hensyn til Lungeambulatoriet var alt ok. | I nogen grad |
| 7 | Jeg er så tilfreds. | I høj grad |
| 18 | Jeg ved godt at det sikkert er umuligt, at man har kontakt til den samme læge hver gang man kommer, men det er frustrerende, at det hele tiden er nye personer man møder uanset hvor søde og venlige de er. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson, | I nogen grad |

Lungeforskningsafsnittet, Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|--|--|
| 46 De ordnede problemerne med Falck, der ikke kunne finde derned rigtigt godt. | I meget høj grad |
| 30 Det var en god oplevelse. | I meget høj grad |

Lungeallergisk Afsnit (LUAL), Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|--|--|
| 60 Bliver helt i tvivl. Var indlagt ca. tre uger før. | Uoplyst |
| 58 Jeg fik en tid om tirsdagen efter min kraftige reaktion [dage før], hvor jeg talte med en allergilæge, som til min overraskelse ikke anså mit kraftige tomatrøde udslæt og kraftigt opsvulmede ansigt for særligt slemt. Der blev talt, om hvad der kunne gøres for at stoppe hævelsen, og jeg var lidt forbeholden for at få prednisolon, men måtte senere sande, at det var det eneste, der var at gøre, og fik så pillerne hos min egen læge. Den allergilæge, som jeg havde samtalen med, burde have sagt lige ud til mig, at der absolut ikke var ikke andet at gøre, hvis jeg ville have hævelsen til at falde. Istedet accepterede hun, at jeg gerne ville vente, til trods at hun som ekspert burde vide, at det kun ville forlænge min tilstand med den kraftige kløe, sviden, og mega varme hud. Hendes beslutning fik konsekvenser for mig med mange ekstra dage med kraftig kløe, sviden i huden, og den tomatrøde varme hud på bryst, hals og ansigt, og meget lidt søvn. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling, | Uoplyst |
| 36 Jeg er skuffet over at blive mødt af forskellige læger ved hvert besøg, og synes specielt det var slemt under mit første besøg, hvor den læge, jeg talte med, ikke vidste, hvad vedkommende skulle stille op i forhold til behandling. Her blev jeg blot bedt om at afprøve nogle ting, som jeg allerede havde prøvet, ligesom jeg ikke følte mig lyttet til. Til gengæld blev jeg lyttet til ved mit andet besøg [om sommeren], hvor den læge, jeg talte med, også vidste hvad det drejede sig om. Jeg kunne godt tænke mig et mere sammenhængende forløb, hvor jeg havde én gennemgående læge, som kendte mig og mine behov i stedet for at skulle fortælle de samme ting til flere læger. De sygeplejersker jeg har mødt, oplever jeg som meget professionelle og med tid til at forklare, hvordan man skulle udføre de enkelte undersøgelser. Endelig synes jeg man bør optimere ventetiden fra sy- | I ringe grad |

geplejerske til læge. Det virker ikke særligt godt, at man skal sidde at vente i flere timer på at tale med en læge, når man på forhånd har fået en tid. Det betyder jo, at jeg skal afsætte en hel dag til at komme til kontrol, hvilket ikke er hensigtsmæssigt i forhold til mit arbejde. Oplevelsen af ventetid har været den samme ved hvert besøg, så jeg tænker ikke, det kan forklares ved ekstraordinær travlhed den pågældende dag. På mig som patient virker det dårligt tilrettelagt og jeg tænker, at der bør kunne optimeres her. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid,

- | | | |
|----|---|--------------|
| 15 | Jeg ved det ikke. Jeg er ikke færdig med mit forløb, og synes derfor ikke, at det er relevant at evaluere på det. Men nu fik jeg jo denne rykker. | Uoplyst |
| 47 | Venligt og kompetent personale. Betyrrende. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 44 | Har allerede beskrevet dette, både det positive og det, der kan gøres bedre. | I nogen grad |
| 11 | Bedre information om at undersøgelse er slut. Forgæves ventetid ved næstsidste besøg. Kommunikation og information, Ventetid, | Uoplyst |
| 16 | De er altid super søde, imødekommende, venlige, præsentable og meget forstående afdelingens sygeplejersker. Stor ros til dem. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 50 | Jeg er ikke tilfreds med at jeg til den første kontrol af min behandling var til samtale/kontrol ved en læge, jeg aldrig havde mødt før. Jeg havde forventet, at det var den læge, der står som ansvarlig og som jeg var til samtale med, da der blev truffet beslutning om min behandling. Kontaktperson, | I nogen grad |
| 64 | Første besøg hvor jeg skulle have den først astmatest, der ventede jeg [næsten en time] for at komme ind til lægen for at få svar. Det tog kun tre minutter. Jeg synes, der er for lang ventetid på at komme ind og få svar hos lægen. Ved andet besøg fik jeg skubbet min tid hos ambulatoriet, en time før, hvilket passede mig rigtig godt. Men lægetiden derefter blev ikke fremrykket, så jeg ventede i [knap to timer] for at komme ind og få svar hos lægen, konsultationen tog otte minutter. Det er ikke i orden. Men lægen og personalet var flinke og rare og der var ikke noget at komme efter der. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 62 | Jeg var til konsultation ved to forskellige læger som havde to forskellige meninger om min situation. Det ville have været rart, at jeg havde fået en længere forklaring på skiftet i behandlingen. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 14 | Efter undersøgelser ved sygeplejersker var ventetiden, inden man | I nogen grad |

skulle til samtale med en læge, for lang. Op til fem kvarter har jeg præsteret at vente. Ventetid,

61 Kontakten til sygeplejerskerne er optimal, hver gang jeg er til behandling. Ved mit sidste besøg skulle jeg tilses af en læge. Dette besøg virkede meget overfladisk og meget inkompetent. Lægen kunne ikke give mig svar på spørgsmålene og konsultationen virkede ret overfladisk. Kvalitet i behandling,

Ved ikke

Allergicenter Vest (ACV), Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|---|--|
| 52 Sødt personale underlagt nogle meget faste regler. At behandle folk ens er at behandle dem forskelligt. Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 54 Ikke i øjeblikket. | I høj grad |
| 48 Jeg kunne godt tænke mig at have en kontaktperson samme sygeplejerske hver gang f.eks. Jeg har oplevet at vente knap to timer, og først da jeg selv henvendte mig, fik jeg at vide at lægen ikke kom i dag. Kontaktperson, Ventetid, | Uoplyst |
| 53 Efter medicin var der en ventetid på to timer. Det er altså længe på en træstol. Fysiske rammer, Ventetid, | Uoplyst |

Lungeambulatoriet (LUAM), Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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

| | Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? |
|----|--|---|
| 5 | Jeg blev et meget kort ventetid sendt ind i et venteværelse i underetagen, hvor jeg faktisk sad meget længe. Vel omkring en halv time. En pårørende til en medpatient fortalte, at det var på grund af frokost, at vi måtte vente. | I meget høj grad |
| 26 | Jeg er yderest tilfreds med ALT personalet på ambulatoriet som altid er smilende, oprigtige og velforberedte. Et kæmpe plus skal der lyde til jeres planlægning. Igennem de [seneste] år har jeg, med en enkelt undtagelse, set den samme læge. Det er, som patient, en kæmpe fordel og skaber både tryghed og kontinuitet i behandlingsforløbet. | I meget høj grad |
| 27 | Faktisk ingen kommentarer, jeg syntes alt var ok :-). | I høj grad |
| 10 | Personalet var som alle øvrige besøg særdeles venlige og smilende. | I meget høj grad |
| 28 | Hvis du er syg, skal du først ringe til vagtlægen. Det var det første, de sagde på skadestuen, men da de så, jeg kastede blod op, gik det stærkt med at komme ind til vagtlægen, og derfra gik det hurtigt. | I høj grad |
| 55 | Et venteværelse med bedre ventilation. | I meget høj grad |
| 45 | Jeg kan ikke komme med nogle forbedringer. Alt var godt, og jeg følte mig i gode hænder. | I meget høj grad |
| 63 | Mødes altid af sødt og rart personale. Er altid yderst tilfreds. | I meget høj grad |
| 51 | Altid hurtig indkaldelse til sygeplejersken. Ofte lang ventetid på at blive kaldt ind til lægen. Ingen besked om der er lang ventetid på lægen, og hvem det er. Om det er en, der først skal starte med at sætte sig ind i sygehistorien. Måske er det ikke let at ordne anderledes!! | I meget høj grad |
| 2 | Jeg føler tilfredshed. | I høj grad |
| 66 | Papirer der skal med patienten rundt til andet personale, kan godt forbedres dagen før. Specielt til patienter der møder tidligt. | I høj grad |
| 24 | Meget utilfredsstillende. 1. Jeg kom ikke til min sidste officielle tid på Lungemedicinsk Afdeling, da jeg ikke havde modtaget besked på hverken telefon, SMS, e-mail eller e-post/digital post. Jeg blev først gjort opmærksom på tiden, da jeg var til undersøgelse på [anden afdeling], som meddelte at de kunne se, at jeg var udeblevet fra en tidligere tid på lungeafdelingen (da jeg havde nævnt for dem, at jeg undrede mig over ikke at have hørt fra Lungemedicinsk Afdeling efter at have været på venteliste henover som- | I ringe grad |

merferien). 2. Da jeg så havde min nye aftale, efter ovenstående bøvvl på Lungemedicinsk Afdeling, i forbindelse med mit behandlingsforløb, var jeg inde hos en sygeplejerske til nogle indledende tests (hvilket forløb fint) og spørgsmål, inden min tid hos lægen. Det gik hurtigt, men jeg sad derefter og ventede i halvanden time efter aftalt tid, før jeg kom ind. Jeg forstår, at der kan være forsinkelser, men da ikke halvanden time, og det uden nogen form for informationer. 3. Jeg kom ind til lægen, der ikke havde meget information om min behandling. Jeg snakkede mest selv. Jeg skulle jo i behandling, men det virkede mere som om, jeg var i konsultation med mig selv. Lægen spurgte til sidst hvilke inhalatorer, jeg skulle have, da der var så mange med forskellige aktive stoffer. Det havde jeg da på ingen måde mulighed for at vide noget som helst om, da jeg ikke er lægeuddannet eller overhovedet har modtaget [den slags] behandling før, hvilket hun godt vidste. 4. Jeg skulle dernæst hen til en sygeplejerske og se hvordan inhalatorerne virkede. Men hun kunne ikke se, hvilke jeg skulle have men kunne til gengæld se, at jeg skulle lave peak-flow-metermålinger igen og spurgte hvornår og hvor tit. Det kunne jeg ikke svare på, da lægen overhovedet ikke havde nævnt noget om dette til mig. Sygeplejersken spurgte også til, hvilke inhalatorer jeg skulle have, men jeg havde jo ikke nedskrevet de tekniske betegnelser, da de jo skulle ligge i systemet og min journal. Sygeplejersken måtte så tilbage og forstyrre lægen for at udrede dette. Ikke underligt at der er så mange, der render hvileløst frem og tilbage hele tiden på gangene (jeg så de samme mennesker hvert andet minut i de halvanden time, hvor jeg sad og ventede). 5. Der skulle efter ovenstående gennemgang af inhalatorer laves stående recepter på receptserveren, og jeg fik at vide, at de ville være klar straks, og at jeg kunne tage direkte på apoteket med det samme. Jeg tog på apoteket et par timer senere, og gæt, der var ingen af de to recepter online. Jeg ventede et par dage, men stadig intet. Jeg måtte så igen igennem noget, der burde være unødvendigt, og som er spildtid for både mig og jer. 6. Ved en tidligere undersøgelse på Lungemedicinsk Afdeling skulle jeg have taget blodprøve og skulle gå over på [anden afdeling], hvor prøverne ville være bestilt til i systemet. Men da jeg kom over (og havde siddet i venteværelset i en rum tid), var der ingen bestilte prøver, og jeg måtte gå tilbage til Lungemedicinsk Afdeling for at rykke for den blodprøvebestilling, hvilket lykkedes med let forvirring og arrogance. Undskyld at jeg må skuffe jer, men det hele er som at være vidne til en farce, der udspiller sig for øjnene af en, bortset fra at det her har med folks helbred at gøre. "Hovedet under armen" må være titlen, og "Dobbelt-dobbeltarbejde" må være undertitlen. Det samme kunne jeg skrive side op og side ned om med hensyn til min [pårørendes] []behandling, der også foregik på [en anden afdeling på] Aarhus Universitets Hospi-

tal. Fejlinfo, urigtige og modstridende svar på spørgsmål fra gang til gang og lægerne imellem, urigtige journalførelser, fejlprøver osv. Sjusk, sjusk. Jeg hører egentligt politisk til på venstrefløj, men er begyndt at se pointen med privathospitaler, da der intet incitament er for offentlige hospitaler og ansatte i forhold til at gøre deres bedste, når det ingen konsekvenser har, men blot kan føre til en masse undersøgelser som denne. Og min eneste glidende behandling overhovedet, har været [en operation], der til sidst blev foretaget på privathospital, da det offentlige fejlede og modarbejdede så ufatteligt.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 3 | Det var ok. | I høj grad |
| 19 | Jeg blev modtaget, behandlet og undervist på meget højt niveau. | I meget høj grad |
| 37 | Venlig og imødekommende modtagelse. | I meget høj grad |
| 23 | En ualmindelig sød sygeplejerske kunne åbenbart fornemme min nervøsitet som hun formåede at dæmpe. Tusind tak for hende. | I meget høj grad |
| 7 | Blev modtaget meget venligt. | I meget høj grad |
| 18 | Jeg blev kaldt ind til sygeplejersken med det samme, men ventede længe på at komme ind til lægen. De var begge meget venlige. | I høj grad |

Lungeforskningsafsnittet, Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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

| Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? |
|---|---|
| 22 Apoteket var ikke færdig med at blande forsøgsmedicin. | I meget høj grad |
| 1 Alt fungerer fint: Meget kort ventetid, og personalet er meget opmærksomme og snakker med én f.eks. "du kommer ind om et par minutter". | Ikke relevant for mig |
| 33 Super søde sygeplejersker, som tager sig tid til patienterne. | I meget høj grad |
| 29 Det kunne være rigtigt fint, såfremt der var en parkeringsplads uden for afdelingen, forbeholdt denne, da vi er nogle, der i sagens natur har svært ved at gå ret langt. | I meget høj grad |
| 30 Fin modtagelse. Søde og rare mennesker. | I meget høj grad |

Lungeallergisk Afsnit (LUAL), Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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

| | Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? |
|----|---|---|
| 60 | Jeg synes det var lidt svært at finde. | I høj grad |
| 58 | Den korte ventetid var hvad man kunne forvente med, så mange personer der kommer igennem stedet. | I meget høj grad |
| 36 | Jeg oplevede at komme hurtigt ind til sygeplejersken og få lavet diverse vejrtrækningsøvelser, men efterfølgende måtte jeg vente i mere end to timer på at tale med en læge. Da jeg havde talt med lægen skulle jeg igen tale med en sygeplejerske. Dvs. fra jeg kom til jeg var færdig gik der knap fire timer hvilket jeg synes er alt for længe. Det burde være sådan at man kom ind til lægen med det samme efter man har talt med sygeplejersken. Jeg undrer mig over hvad ventetiden opstår af da det ikke så ud som om der var indtag af akutte patienter. | I nogen grad |
| 35 | I min indkaldelse stod der ikke, at jeg skulle have taget blodprøver først inden jeg kom i ambulatoriet. Så jeg sad først en halv time for så at blive sendt over for at få taget blodprøver og EKG og tilbage igen. Var til forskellige undersøgelser med ventetid indimellem og lægesamtale til sidst. Var der i ca. fem timer. Men fik en rigtig god modtagelse af den sygeplejerske, som tog imod mig og skulle lave de forskellige undersøgelser. Så det var en rigtig god modtagelse. | I nogen grad |
| 15 | Jeg fik ved indkaldelsen at vide at der kunne være lang ventetid. Derfor havde jeg et strikketøj med. Hovedsagen er at man bliver oplyst om det på forhånd da det kan have betydning i forhold til arbejdsgiver, og hvornår man kan nå tilbage til jobbet. Jeg tog en dag fri til det og følte derfor ingen stress. | I meget høj grad |
| 38 | Jeg har været her flere gange og er derfor nu kendt med indskrivning elektronisk. Første gang jeg var her, måtte jeg bede om hjælp. Sekretær kunne evt. være opmærksom på nye brugere, og evt. vejlede uden at jeg skulle spørge om hjælp? Men folk er forskellige, så måske er det kun et problem for mig?! | Ikke relevant for mig |
| 59 | Altid hurtig behandling via sygeplejersker, men laaang ventetid ved samtaler med læge. Relevant f.eks. med information via sms, så man kan vente | I meget høj grad |

med fremmøde i tilfælde af forudset ventetid.

- 57 Der var mange patienter. I meget høj grad
- 44 Jeg synes, at det alt i alt fungerer rigtig fint. Dog vil jeg klart foreslå følgende. 1. Sørg for at lægerne kan tale dansk, så det kan forstås. Jeg var forrige gang udsat for en flink og sikkert også kompetent læge der ikke var til at forstå. Det duer simpelthen ikke. 2. Kunne man gøre noget for at det var den samme læge hver gang, så vil det formentlig øge kvaliteten af "behandlingen". Man føler lidt at man starter "forfra" hver gang selvom de formentlig har haft tid til at skimme journalen, så er det ikke det samme. Det kommer til at virke som et fragmenteret forløb i stedet for en helhed. Alle dem som jeg har mødt i ambulatoriet har været flinke og imødekommende. Så jeg har altså intet at udsætte på den enkelte (bortset fra punkt 1), men som sagt så kommer det let til at virke lettere fragmentarisk. I nogen grad
- 11 Jeg har fået en god behandling. Bortset fra da jeg skulle have taget blodprøve, to stk. Den ene skulle sendes til København []. Prøve nummer to til lokal undersøgelse. Jeg mødte ind [om morgenen], prøverne blev taget hurtigt. Jeg kom tilbage til venteværelset. [Ca. to timer senere] spurgte jeg i receptionen hvad der yderligere skulle ske. Stor forvirring, jeg blev sendt op til en afdeling ovenpå. Der kom en sygeplejerske derop med en brun kuvert, med en pille i [], samt en rekv. Jeg skulle gå over til det store sted, der bliver taget blodprøver. Stor forvirring igen. Der blev så ringet retur til der hvor jeg kom fra. Jeg kunne så bare tage hjem. Jeg havde fået de prøver jeg skulle [efter de to timer]. I meget høj grad
- 16 Jeg kan undre mig over, at der er ventetid 9 ud af 10 gange, når jeg altid har den tidligste tid, man kan få om morgenen. I meget høj grad
- 21 Stedet kan lidt svært at finde, og skranken er lidt gemt væk. I meget høj grad
- 50 Jeg er efter at have kigget i min journal blevet opmærksom på, at de oplysninger om gener/eventuelle bivirkninger jeg har af behandlingen, ikke fremgår af journalen. Det synes jeg er utrygt, da jeg møder både forskellige læger og sygeplejersker på stedet. I høj grad
- 62 Jeg ventede 30 minutter på min konsultation. Efter en kort undersøgelse ventede jeg igen 20 til 25 minutter, desværre uden information om hvorfor der var ventetid. (Jeg havde en tid om formiddagen). I høj grad

Allergicenter Vest (ACV), Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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

| Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? |
|--|---|
| 52 Talte med tre forskellige mennesker af tre omgange. Det kunne være mere effektiv. Desuden forstår jeg ikke, at man skal komme af to omgange. Kommer helt fra Herning. Det er spild af jeres og min tid og samfundets penge (kørepenge). | I meget høj grad |
| 42 Venligt men travlt personale, der gjorde deres bedste. | I nogen grad |
| 48 Information om ca. ventetid kunne være rart, da jeg sjældent oplever mindre end en time. | I høj grad |
| 20 Jeg havde en fornemmelse af, at jeg ikke blev taget alvorligt mht. min allergi. Jeg havde en fornemmelse af, at jeg ikke kunne spørge ind til andre allergier. Og at jeg ikke blev hørt. | I høj grad |

***B5 Ambulatoriet (LUB5AMB), Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus
Universitetshospital***

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

Var personalet forberedt på din ankomst til ambula-
Kommentar toriet?

34 Det var ok. I meget høj grad

Lungemedicinsk Team, Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

12 havde besøg af en [sygeplejerske] på min bopæl.

Ikke relevant for mig

Lungeambulatoriet (LUAM), Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|--|--|
| 8 Der var tale om et af jævnlige kontrolbesøg, så det meste er velkendt for mig. | I høj grad |
| 41 Har ikke manglet noget. | I høj grad |
| 31 Ville være dejligt hvis det var den samme læge man fik talt med hver gang. Er altid dejligt at få fornemmelsen af at man kender hinanden, og at ens sygehistorie er kendt. | I høj grad |
| 24 Meget utilfredstillende. 1. Min sidste officielle tid på LUAM var jeg ikke kommet til, da jeg ikke havde modtaget besked på hverken telefon, sms, email eller e-post/digital post. Jeg blev først gjort opmærksom på tiden, da jeg var til undersøgelse på Øre-næse-halsafdelingen, som meddelte, at de kunne se jeg var udeblevet fra en tidligere tid på lungeafdelingen (da jeg havde nævnt for dem, at jeg undrede mig over ikke at have hørt fra LUAM, efter at have været på venteliste henover sommerferien). 2. Da jeg så havde min nye aftale, efter ovenstående bøvvl på LUAM, i forbindelse med mit astmabehandlingsforløb, var jeg inde hos en sygeplejerske til nogle indledende tests (hvilket forløb fint) og spørgsmål inden min tid hos lægen. Det gik hurtigt, men jeg sad derefter og ventede i 1,5 time, efter aftalt tid, før jeg kom ind. Jeg forstår, at der kan være forsinkelser, men da ikke halvanden time, og det uden nogen form for informationer. 3. Jeg kom ind til lægen, der ikke havde meget info om min behandling ? jeg snakkede mest selv. Jeg skulle jo i behandling, men det virkede mere som om jeg var i konsultation med mig selv. Lægen spurgte til sidst hvilke inhalatorer jeg skulle have, da der var så mange med forskellige aktive stoffer. Det havde jeg da på ingen måde mulighed for at vide noget som helst om, da jeg ikke er lægeuddannet eller overhovedet har modtaget astmabehandling før, hvilket hun godt vidste. 4. Jeg skulle dernæst hen til en sygeplejerske og se hvordan inhalatorerne virkede. Men hun kunne ikke se, hvilke jeg skulle have, men kunne til gengæld se, at jeg skulle lave Peak-flow-metermålinger igen, og | I ringe grad |

spurgte hvornår og hvor tit. Det kunne jeg ikke svare på, da lægen overhovedet ikke havde nævnt noget om dette til mig. Sygeplejersken spurgte så også til hvilke inhalatorer jeg skulle have, men jeg havde jo ikke nedskrevet de tekniske betegnelser, da de jo skulle ligge i systemet og min journal. Sygeplejersken måtte så tilbage og forstyrre lægen, for at udrede det. Ikke underligt, at der er så mange, der render hvileløst frem og tilbage hele tiden på gangene (jeg så de samme mennesker hver og hvert andet minut i de 1,5 timer, hvor jeg sad og ventede. 5. Der skulle efter ovenstående gennemgang af inhalatorer laves stående recepter på receptserveren. Og jeg fik at vide, at de ville være klar straks og jeg kunne tage direkte på apoteket med det samme. Jeg tog på apoteket et par timer senere, og gæt: der var ingen af de to recepter online. Jeg ventede et par dage, men stadig intet. Jeg måtte så igen igennem noget, der burde være unødvendigt og som er spildtid for både mig og jer. ----- 6. Ved en tidligere undersøgelse på LUAM, skulle jeg have taget blodprøve, og skulle gå over på C-LAB, og prøverne ville være bestilt i systemet. Men da jeg kom over (og havde siddet i venteværelset i en rum tid), var der ingen bestilte prøver, og jeg måtte gå tilbage til LUAM, for at rykke for den blodprøvebestilling, hvilket lykkedes med let forvirring og arrogance. Undskyld, at jeg må skuffe jer, men det hele er som at være vidne til en farce der udspiller sig for øjnene af een, bortset fra, at det her har med folks helbred at gøre. ?Hovedet under armen? må være titlen, og ?Dobbelt-dobbeltarbejde? må være undertitlen. Det samme kunne jeg skrive side op og side ned om, mht. til min mors kræftbehandling, der også foregik på AUH: Fejlinfo, urigtige og modstridende svar på spørgsmål fra gang til gang og lægerne imellem, urigtige journalførelser, fejlprøver etc. Sjusks, sjusk. Jeg hører egentligt politisk til på venstrefløjen, men er begyndt at se pointen med privathospitaler, da der intet incitament er for offentlige hospitaler og ansatte at gøre deres bedste, når det ingen konsekvenser har, men blot kan føre til en masse undersøgelser som denne. Og min eneste glidende behandling overhovedet, har været min rygoperation, der til sidst blev foretaget på privathospital, da det offentlige fejlede og modarbejdede så ufat- teligt.

7 Har ikke manglet information.

I høj grad

Lungeforskningsafsnittet, Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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

| | |
|----------------------------|--|
| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
| Mangler ingen information. | Uoplyst |

Lungeallergisk Afsnit (LUAL), Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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

| Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|---|--|
| 58 Jeg var lidt i tvivl om, hvad jeg skulle foretage mig, hvis jeg havde en reaktion bagefter, jeg havde forladt stedet, og det var en fredag, hvor jeg fik min testpille, hvilket var en rigtig, rigtig dårlig idé, da jeg fik en meget kraftig reaktion [specifikke symptomer], [flere] timer efter indtag af testpillen. | Uoplyst |
| 36 Ved mit besøg i august blev jeg set af en meget kompetent læge som havde sat sig ind i, hvad lægen ved mit første besøg havde noteret. Til gengæld oplevede jeg ikke mit første besøg som værende ret godt, da jeg synes den læge havde svært ved hvad vedkommende skulle stille op i forhold til behandling, og dér følte jeg mig ikke hørt. Begge gange har jeg dog oplevet særdeles kompetente sygeplejersker, som har taget sig tiden til at forklare mig hvad der skulle ske. | I ringe grad |
| 15 Jeg oplevede, at sygeplejerskerne var meget vidende om min tilstand, men jeg følte også at lægen ikke havde haft tid til at sætte sig ind i min sag på forhånd. Derfor startede jeg min samtale et helt andet sted end lægen, det er min oplevelse. Men vi fik da talt os til samme forståelse, tror jeg nok. | Uoplyst |
| 38 Jeg manglede ikke information. | I meget høj grad |
| 11 Overfølsomhed for [bestemt medicin]. | Uoplyst |
| 21 Manglede nok lidt information om hvad jeg skulle gøre hvis jeg fik et produkt efterfølgende som gav allergi. | I høj grad |

Allergicenter Vest (ACV), Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

52 Det fremgik ikke tydeligt at det krævede to konsultationer. Uforstående overfor at det ikke kan laves på en dag, når man kommer udenbys fra.

Uoplyst

B5 Ambulatoriet (LUB5AMB), Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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

| | Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|---|--|
| 34 | Det var ok. | I høj grad |
| 43 | Der kunne måske godt gives besked om evt. bivirkninger ved den nye medicin. | I nogen grad |

Lungemedicinsk Team, Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

12 Da jeg ikke har været på hospitalet, er det svært at besvare, de stillede spørgsmål, men den iltsygeplejerske jeg havde besøg af, var jeg helt fortrolig med, og hun kunne besvare alle relevante spørgsmål.

I høj grad

Lungeambulatoriet (LUAM), Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|--|---|
| 24 Meget utilfredsstillende. 1. Min sidste officielle tid på Lungeambulatoriet var jeg ikke kommet til, da jeg ikke havde modtaget besked på hverken telefon, sms, e-mail eller e-post/digital post. Jeg blev først gjort opmærksom på tiden, da jeg var til undersøgelse på anden afdeling, som meddelte at de kunne se, jeg var udeblevet fra en tidligere tid på Lungeafdelingen (da jeg havde nævnt for dem at jeg undrede mig over ikke at have hørt fra Lungeambulatoriet, efter at have været på venteliste henover sommerferien). 2. Da jeg så havde min nye aftale efter ovenstående bøv l på Lungeambulatoriet, i forbindelse med mit [behandlingsforløb], var jeg inde hos en sygeplejerske til nogle indledende tests (hvilket forløb fint) og spørgsmål inden min tid hos lægen. Det gik hurtigt, men jeg sad derefter og ventede i halvanden time efter aftalt tid, før jeg kom ind. Jeg forstår at der kan være forsinkelser, men da ikke halvanden time, og det uden nogen form for informationer. 3. Jeg kom ind til lægen, der ikke havde meget information om min behandling, snakkede jeg mest selv. Jeg skulle jo i behandling, men det virkede mere som om jeg var i konsultation med mig selv. Lægen spurgte til sidst hvilken [medicin] jeg skulle have, da der var så mange med forskellige aktive stoffer. Det havde jeg da på ingen måde mulighed for at vide noget som helst om, da jeg ikke er lægeuddannet, eller overhovedet har modtaget [behandling før], hvilket [lægen] godt vidste. 4. Jeg skulle dernæst hen til en sygeplejerske og se hvordan [medicinen] virkede. Men hun kunne ikke se hvilken jeg skulle have, men kunne til gengæld se, at jeg skulle lave [en anden måling] igen, og spurgte hvornår og hvor tit. Det kunne jeg ikke svare på, da lægen overhovedet ikke havde nævnt noget om dette til mig. Sygeplejersken spurgte så også til hvilken [medicin] jeg skulle have, men jeg havde jo ikke nedskrevet de tekniske betegnelser, da de jo skulle ligge i systemet og min journal. Sygeplejersken måtte så tilbage og forstyrre lægen for at udrede det. Ikke underligt at der er så mange, der render hvileløst frem og tilbage hele tiden på gangene (jeg så de samme mennesker hver og hvert andet minut i de halvanden time, hvor jeg sad og ventede). 5. Der skulle efter ovenstående gennemgang af [medicinen] laves stående recepter på receptserveren. Jeg fik at vide, at de ville være klar straks, og jeg kunne tage direkte på apoteket med det samme. Jeg tog på apoteket et par timer senere, og der var ingen af de to re- | Ja |

cepter online. Jeg ventede et par dage, men stadig intet. Jeg måtte så igen igennem noget der burde være unødvendigt, og som er spildtid for både mig og jer. 6. Ved en tidligere undersøgelse på Lungeambulatoriet, skulle jeg have taget blodprøve, og skulle gå over på C-LAB, og prøverne ville være bestilt i systemet. Men da jeg kom over (og havde siddet i venteværelset i en rum tid), var der ingen bestilte prøver, og jeg måtte gå tilbage til Lungeambulatoriet for at rykke for den blodprøvebestilling, hvilket lykkedes med let forvirring og arrogance. Undskyld at jeg må skuffe jer, men det hele er som at være vidne til en farce, der udspiller sig for øjnene af en, bortset fra at det her har med folks helbred at gøre. "Hovedet under armen" må være titlen, og "Dobbelt-dobbeltarbejde" må være undertitlen. []. Jeg hører egentligt politisk til på venstrefløjen, men er begyndt at se pointen med privathospitaler, da der intet incitament er for offentlige hospitaler og ansatte til at gøre deres bedste, når det ingen konsekvenser har, men blot kan føre til en masse undersøgelser som denne. Og min eneste glidende behandling overhovedet har været [en anden operation], der til sidst blev foretaget på privathospital, da det offentlige fejlede og modarbejdede så ufatteligt.

- 39 Jeg blev forvekslet med en anden. Ja
- 65 Der var cirka en time i ventetid til at snakke med lægen. Vi fik at vide, at der var en lille forsinkelse men ikke en time. Når man klagede, blev man flyttet frem i rækken???? Ja

Lungeforskningsafsnittet, Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|---|---|
| 56 Havde fået medicin b.l.a. [medicinpræparat]. | Ja |

Lungeallergisk Afsnit (LUAL), Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| | Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|----|---|---|
| 25 | En bestemt blodprøve kunne ikke tages. | Ja |
| 32 | 1. Bliver kaldt ind til en sygeplejerske. (Tror jeg skal have [bestemt medicin].) Hun beder mig tage plads og vente på en læge. 2. Efter ventetiden bliver jeg indkaldt til lægen der først skal læse min journal. Han beder mig tage plads i venteværelset. IGEN for at vente på en sygeplejerske der skal give [medicinen]. 3. Inden da bliver jeg indkaldt til anden læge der, i øvrigt vrissende, tager imod mig med ordene: "Nå SÅ kunne du være her!" Øh hvad. Jeg har lige været inde for at tale med lægen! Det forstår læge to ikke, og insinuerer at jeg taler usandt. 4. Jeg sætter mig i venteværelset og må tre gange bede en sygeplejerske om at give mig den ventede behandling. | Ja |
| 11 | Se tidligere svar. Der skulle have været givet besked om, at jeg var færdig efter min blodprøve. | Ja |
| 64 | Vi misforstod hinanden så den første test blev stoppet før tid. Testen kunne ikke laves om med mindre man startede forfra. Følte at det var spildt af tid. | Ja |

Allergicenter Vest (ACV), Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

42 Der herskede forvirring om de prøver der var bestilt, og disse blev ændret på dagen.

Ja

Lungecancerambulatoriet (LUCA), Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|--|---|
| 17 Havde ønsket at komme ind og få mundtligt svar. Dette havde min egen læge også orienteret jer om, men alligevel fik jeg brev med svaret. Dette er ikke ok, når man er meget sårbar. Jeg håber ikke, at det gentager sig. Kom dog alligevel ind til en samtale, men dette var på egen initiativ. | Ja |