

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Telefon: 40 42 71 44
E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

| ID | | Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? |
|-----|--|---|
| 3 | Ingen forslag, har oplevet at, hvis jeg kom tidligere, kom jeg bare til før, det er kanon, jeg ved aldrig hvor lang tid det tager for mig at køre igennem Århus når jeg har fri.. Så nogle gange er jeg der lige til tiden og andre noget før, så kommer jeg bare til.. Det er da dejligt. | I høj grad |
| 8 | Jeg kom desværre for sent med patienttransporten pga. meget trafik i Aarhus. Jeg undskyldte og fik en god modtagelse. Sygeplejersken havde ringet hjem til mig. | I meget høj grad |
| 11 | Et meget venligt og imødekommende personale! | I høj grad |
| 15 | Der kom en sygeplejerske ind i venteværelset og fortalte, at der var lidt ventetid pga. en akut patient, men jeg ventede kun ganske få minutter og kom faktisk ind før end min faktiske tid. | I meget høj grad |
| 18 | [] Har altid følt at der var lidt lang afstand mellem sekretæren og sygeplejerskerne, så fint med mere samarbejde om patienterne, som vi også oplever. | I meget høj grad |
| 29 | De skal tage færre folk ind. | I ringe grad |
| 48 | Bortset fra ventetid, godt tilfreds. | I høj grad |
| 55 | Ventetid var under fem minutter fra aftalt tid. | I meget høj grad |
| 61 | Da jeg kommer i bil [ca. en times kørsel væk], ankom jeg i god tid, da morgentrafikken ofte driller. Jeg blev kaldt ind lidt før min oprindelige tid. Som altid fin service i ambulatoriet. | I meget høj grad |
| 75 | Jeg har ingen kommentarer, da jeg har haft en god oplevelse. | I høj grad |
| 87 | Jeg har ingen forbedringer, da jeg havde en rigtig god oplevelse. | I meget høj grad |
| 89 | Hjemmebesøg af sygeplejerske NN. | Ikke relevant for mig |
| 90 | Det var perfekt og venligt. | I meget høj grad |
| 94 | Det var super. | I meget høj grad |
| 99 | Der skal være kortere ventetid, især hvis man skal til kikkerundersøgelse, hvor man ikke skal have noget at drikke eller spise i mindst otte timer. | I høj grad |
| 100 | En god modtagelse. | I høj grad |
| 116 | Jeg blev modtaget godt og altid glad personale og venligt. | I meget høj grad |
| 121 | Gik fint. Jeg kom før tiden og talte med sygeplejersken før min egentlige tid. | I høj grad |
| 130 | Man bliver altid taget venligt og professionelt imod. | I meget høj grad |
| 131 | Har gået i flere år på ambulatoriet, og jeg møder altid venlige, imødekommende og kompetente sygeplejersker. Mange kan ikke finde toilettet på gangen. Måske bedre markering. Bare et forslag. | I meget høj grad |
| 143 | Dårlig adgangsforhold som iltbruger. | I meget høj grad |
| 155 | Jeg måtte spørge mig frem for at finde afdelingen. | I meget høj grad |
| 157 | Det er dejligt med en god kop kaffe og altid venlige smil. | I meget høj grad |

| | | |
|-----|--|------------------|
| 159 | Alle var søde og dygtige. | I meget høj grad |
| 162 | Modtagelse til ultralydsscanning var under al kritik, der var lavet en fejl, og jeg kom til at vente halvanden time, og det gjorde mig meget nervøs. Personalet var klar over, at jeg var der, men forsøgte ikke at korte ventetiden. Jeg blev så behandlet af en meget venlig og behagelig læge, hun fortjener virkelig meget ros. Ovenstående gælder anden ultralydsscanning i forløbet. | I høj grad |
| 163 | Men sygehuset var undskyldt, da jeg får [præparat], og det ville ikke opløse. | I meget høj grad |
| 174 | Jeg er altid blevet modtaget venligt og kompetent. Har altid følt mig i trygge omgivelser. Ovennævnte ting betyder mere for mig end lidt ventetid og andet. | I meget høj grad |
| 184 | Synes, at det var lidt underligt, at sekretærerne var bag lukket dør, når sygeplejerskerne skrev, kom bare ind og med åben dør. Det er vel ved sekretærerne, at man først møder ind. | I høj grad |
| 204 | Når der bliver spurgt om, I må sende en SMS til patienten, så skal I også sende den. | I meget høj grad |
| 206 | Intet nævneværdigt. | I meget høj grad |
| 207 | Ved sidste besøg [med] resultatet af undersøgelserne forelå ventetid på to timer, hvor det handler om ens liv og død. | I høj grad |
| 210 | Blev mødt respektfuldt og smilende. | I høj grad |
| 213 | Jeg er med i et separat forsøg, hvor de skulle bruge en blodprøve. Her var de forsinket. Men så brugte vi bare tiden på noget andet. | I meget høj grad |
| 222 | Modtagelsen kunne ikke være bedre, alt var parat. | I meget høj grad |
| 243 | Ville være rart, hvis der blev informeret om, hvor lang tid der er ventetid. Samt, at der altid mangler varm kaffe og saftvand osv. | I høj grad |
| 244 | Vi fik en rigtig god modtagelse. Personalet var både venlige og professionelle. | I meget høj grad |
| 246 | Venlig, afslappet modtagelse som altid. | I meget høj grad |
| 248 | Deres IT-system fungerer ikke optimalt. Det var helt nyt og virkede ikke særligt godt. | I nogen grad |
| 253 | Kom for sent pga. en trafikulykke, så jeg holdt i kø i en halv time. | I høj grad |
| 257 | Jeg var ventet og blev kaldt ind, inden jeg nåede at sætte mig i venteværelset. Søde og venlige, meget kompetente sygeplejersker. | I meget høj grad |
| 267 | Ville være godt, hvis der ikke var så lang ventetid på lægesamtalerne. Ellers har jeg kun mødt dygtige og kompetente læger og sygeplejersker. | I høj grad |
| 274 | I er søde og venlige. Bliv ved med det. Tak! | I høj grad |
| 281 | Alt fungerer perfekt. | I meget høj grad |
| 282 | Alt gik lige efter bogen. Venligt og imødekommende personale. Kom ind før tid. | I meget høj grad |
| 285 | Var fuldt tilfreds. | I meget høj grad |
| 291 | Ventede ca. ti min inden en sygeplejerske hentede mig. Ventede herefter i over en time inden lægesamtalen. | I nogen grad |
| 307 | I småtingsafdelingen helt klart! Men der er næsten aldrig kaffe på kanderne. Hvis kanderne ikke var der, ville jeg ikke forvente kaffe. Der er så mange andre steder, hvor den luksus ikke er inkluderet, men det er lidt ærgerligt, når det er der, at der ofte ikke fyldes op. Ellers er personalet altid rigtig søde og venlige! | I nogen grad |
| 312 | Der er stor forskel på, hvornår man kommer ind. Nogle dage er der store forsinkelser, selvom jeg kommer [om morgenen], og andre dage kommer man ind lige til tiden. | I høj grad |

| | | |
|-----|--|------------------|
| 319 | Jeg er dement og har INGEN erindringer om tidligere besøg på Aarhus Universitetshospital. Mine pårørende, som besøger mig en til to gange i ugen, har INGEN information om mine hospitalsbesøg modtaget, hverken fra plejehjem eller hospital. | Uoplyst |
| 326 | De var søde og smilende som altid, man føler sig velkommen. | I meget høj grad |
| 335 | Sygeplejerskens modtagelse er meget professionel. Men var også inde ved lægen en enkelt dag, og hun virkede slet ikke forberedt og anede ikke, hvordan det skulle foregå, eller hvordan hun skulle stikke. Hun kendte heller ikke min historie. | I høj grad |
| 338 | Kunne ikke være bedre! | I meget høj grad |
| 346 | Man får en utrolig god behandling fra personalets side. De er altid meget venlige. | I meget høj grad |
| 361 | Ventetid på mere end halvanden time er ikke ok. Ligeledes var der på prøver mere end en måneds ventetid, ikke ok. | I ringe grad |
| 365 | Man kan komme ud og sige, at de har lidt travlt, og det tager lidt tid og ca. tid, så man kan forlade lokalet, og hvis man er ryger, kan de evt. skrive sms om, at det er om to minutter. Det giver frihed, og man kan opgave at læse de gamle blade. Og hvis man kunne få MetroXpress, som gives gratis, ville det være fint :-). Bare små forslag til at gøre en kedelig ventetid bedre. | I ringe grad |
| 372 | Det overrasker, at man altid, og uden undtagelse, skal vente 30 til 45 minutter over den aftalte tid. Det er også gældende, selv om man har tid, når klinikken åbner. Personalet bør være klar til patienterne fra [morgenstunden] og ikke først 15 til 20 minutter efter. | I høj grad |
| 375 | Jeg er altid blevet mødt med stor venlighed, og jeg har kun godt at sige om afdelingen. Jeg siger tak for altid venlig imødekommenhed, så stor tilfredshed fra mig. Et lille NB ved mine besøg på røntgenafdelingen. Jeg blev gjort bekendt med en beholder fyldt med plastikugler. Jeg spurgte, hvad det betød, og jeg fik at vide, at der kom en kugle i for hver person, som ikke mødte op til den aftalte tid og ikke havde meldt afbud. Det synes jeg og mange andre, der skal gøres noget ved. Det koster så meget for hospitalerne, så jeg ville ønske, at I tog et gebyr, når folk ikke havde meldt fra. Det er kun ret og rimeligt, og de gør det mange steder, f.eks. ved tandlæger, øjenlæger m.v. SÅ ET GODT RÅD, SOM KAN GIVE LIDT MERE ØKONOMI TIL HOSPITALERNE: LAD FOLK BETALE ET GEBYR PÅ F.EKS. 200 KR., HVIS DE IKKE MELDER AFBUD TIL EN AFTALT TID. Det andet er spild af personalets tid. | I meget høj grad |
| 378 | Jeg har ingen kommentarer til forbedringer, fordi alt var godt. Personalet var søde med smil. Jeg var der dog ikke i lang tid. Fortsæt på den måde! Tusind tak for det hele. | I meget høj grad |
| 389 | De er altid imødekomme og smilende. | I meget høj grad |
| 400 | Fint, at der er en skærm, hvor man kan følge med i processen. Ud fra den, kan man også se, hvor man skal gå hen. På den led er det for mig lidt overflødig, at der kommer en person ind og råber ens navn op, og følger én til undersøgelseslokalet. Omvendt kan jeg godt se, at det må være betryggende at blive hentet, hvis man enten er fremmedsproget eller på anden vis usikker. | I høj grad |

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

| ID | | Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? |
|----|--|---|
| 3 | Kunne savne, at det var den samme læge hele tiden. Har et indtryk af forskellige holdninger ved hver enkel læge, og sådan er det jo nok altid, men som patient vil det være rart med den samme holdning og mening. | I høj grad |
| 8 | Jeg skulle have svar på undersøgelsen otte dage senere, men da jeg mødte op, var det kun en del af oplysningerne, som jeg fik. Så jeg skal til en senere undersøgelse og samtale med en læge. | I meget høj grad |
| 33 | Jeg har besøgt ambulatoriet tre gange og har mødt tre forskellige læger, som har givet mig tre forskellige forklaringer/diagnoser. Det optimale havde været, hvis jeg var tilknyttet én bestemt læge gennem hele forløbet. | I nogen grad |
| 66 | Der har ikke været den samme læge to gange, dette vanskeliggør svar på spørgsmål fra gang til gang. | Slet ikke |
| 75 | Intet at bemærke! | I høj grad |
| 89 | NN modtager hjemmebesøg af sygeplejerske NN og er godt tilfreds. | I høj grad |

| | | |
|-----|--|------------------|
| 93 | Jeg fortsætter undersøgelser, da der ikke er givet svar på, hvorfor min sygdom/tilstand er, som den er. | I nogen grad |
| 123 | Der var meget store forsinkelser allerede ved ankomst. Hele personalet bortset fra den modtagende sygeplejerske virkede utrolig stresset, og vi følte faktisk, vi kom til ulejlighed. | Slet ikke |
| 127 | Der var ingen læger i ambulatoriet denne dag. Jeg havde et spørgsmål, der var relevant for en læge at besvare. | I høj grad |
| 136 | Vi burde have været informeret om, at der ikke var personale til at foretage den store pusteprovve, som vi var indkaldt til. Jeg følte, at det var spild af tid. | I høj grad |
| 141 | Jeg fik ikke besked om, at stoppe med min gigtmicin inden kemobehandling. Først en uge efter, da en blodprøve viste fald i [tal], blev jeg spurgt om jeg tog gigtmicin. Herefter stoppede jeg. | I meget høj grad |
| 159 | Jeg manglede ikke noget. Det hele var bare super. | I meget høj grad |
| 170 | Jeg fik ny medicin og fik fortalt virkningerne, men ikke bivirkningerne. | I høj grad |
| 174 | Jeg har altid været god til selv at spørge, og så har jeg fået de svar, jeg havde brug for. | I meget høj grad |
| 175 | Manglede sammenhængen i, at hvis jeg holdte med A præparat, så var det for at gøre, at noget Z blev bedre. Samt at det var det, lægen tænkte om præparatet. Ydermere også, at A præparat gør, at man så vil forvente at et nyt Q bliver værre. Hendes syn over for mit syn. | I ringe grad |
| 204 | Jeg skulle foretage pusteprovver, og den mandlige læge fremkom med nogle tal som pusteprovverne viste, men de gav mig ikke noget svar, hverken positivt eller negativt. | I nogen grad |
| 206 | Mangler intet. | I meget høj grad |
| 207 | Dårlig oplysning om, hvorfor jeg ikke kunne blive opereret. Meget svævende. | I nogen grad |
| 222 | Jeg fik de informationer, som jeg havde brug for. | I meget høj grad |
| 281 | Læge godt forberedt. Havde andre muligheder for bedre helbred. | I meget høj grad |
| 307 | Der var svar på en undersøgelse, hvor lægen ikke rigtig kom ind på det. I stedet fik jeg penicillin, men uden forklaring på testresultaterne. | I nogen grad |
| 322 | Havde svært ved at få vejret, og hun kiggede på de tal og sagde, sygdommen ikke var aktiv lige nu. Så sagde jeg, det hvæser meget, når jeg trækker vejret, og der måtte være noget galt. Det vidste hun ikke. Så jeg måtte tage til egen læge dagen efter og få medicin mod lungebetændelse. En ti dages kur og så fik jeg det bedre. Var bagefterovre ved min læge et par gange til kontrol. Nu er jeg ovenpå igen. | I nogen grad |
| 328 | Tilstanden synes at være uopklaret. Konstant hoste og slimdannelse, samt opkastfølelser. Kommer ikke rigtig videre. | I nogen grad |
| 359 | Jeg fejlede jo ikke noget. Skulle kun have konstateret, om jeg kunne tåle penicillin. Derfor skulle jeg tage pillerne i [nogle] dage og give besked, hvis jeg fik udslæt. Jeg fik ikke udslæt. [Nogle år tilbage] havde jeg en periode haft udslæt på brystet, og fik forskellige cremer, som ikke hjalp. Jeg fik derfor penicillin for at se, om det kunne hjælpe. Det kunne det ikke, jeg fik kraftigt udslæt over hele kroppen. Jeg ringede til vagtlægen, som anbefalede, at jeg tog ind på [apoteket] om aftenen og købte [antihistamin]. Jeg tog en af dem, da jeg kom hjem, og da jeg vågnede om morgenen, var mit udslæt stort set væk. Jeg kunne åbenbart ikke tåle penicillin. Men det kan jeg åbenbart godt nu. | I meget høj grad |
| 361 | Halvanden times ventetid. Mere end en måneds ventetid for svar på prøver. | I nogen grad |
| 372 | God information samt opfølgning telefonisk kort tid efter klinikbesøget. Meget tilfreds. | I meget høj grad |
| 378 | Nej, der manglede ikke noget information i forbindelse med mit besøg. Jeg blev på forhånd informeret på e-mail og med min læge. Og hvis de ikke havde et svar med det samme, så ville de ringe, så snart de kunne. | I meget høj grad |
| 389 | Mangler ikke noget. | I meget høj grad |

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

| ID | | Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? |
|-----|--|---|
| 24 | Det var utrygt at høre lægerne tale om at tørre væv af på et stykke papir, som de puttede i lommen med ordene "ja, det skal jeg også huske at have med". Det er svært ikke at spekulere på, om det var derfor prøverne skulle tages om. | Slet ikke |
| 68 | De var ikke klar over at jeg havde en tid, da den der skulle have informeret om at jeg kom ikke havde bestilt tid til mig. | I nogen grad |
| 101 | I sensommeren skulle jeg have foretaget biopsi af venstre lunge. Efter 45 minutter fik jeg foretaget iltprøve i fingeren og et navnebånd om håndleddet. Jeg fik besked på at jeg ville blive afhentet til undersøgelse lidt efter. Efter to timer uden afhentning ser sygeplejersken mig i venteværelset. Hun kan ikke forstå, hvorfor jeg ikke er hentet. Der var sket en fejl. Jeg var ikke kommet på listen til afhentning. Jeg skulle have henvendt mig til kontoret, da der intet skete efter så lang tid. Flinkeskolen har jeg altid gået i. Jeg var fortvivlet over, at jeg skulle vente to dage mere inden prøven. | I meget høj grad |
| 120 | Lægen bestemte, at jeg ikke skulle være tilknyttet afdelingen. Jeg har efter femårsvaccination oplevet anfald, som gør mig utryg, og speciallægen ikke har tider inden for et halvt år. Derfor bad jeg om henvisning til afdelingen. Der bliver igen ventetid, hvis jeg først skal have henvisning fra egen læge. Jeg vil være mere tryk, hvis jeg havde en tid hvert halve år eller andet. | I ringe grad |
| 131 | Nej. | I meget høj grad |
| 143 | Vi synes ikke, at lægen var god til at forklare om følsomme områder. Gik direkte ind og talte om, hvad vi ville gøre ved hjertestop, risiko ved respiratorbehandling og [om lindrende behandling]. | I nogen grad |
| 322 | Forståelse for at det rallede, når jeg trak vejret. Spurgte, hvad det kunne være, men det vidste hun ikke.. Så jeg måtte til min egen læge dagen efter for at få medicin mod lungebetændelse. En kur på ti dage, som hjalp, så nu er jeg på toppen igen. | I nogen grad |

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

| ID | | Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? |
|----|--|---|
| 8 | Det kunne være bedre, hvis man talte med det personale, som man har været hos før. Jeg er meget glad for, at jeg er blevet kørt i kørestol af serviceassistenterne, det er dejligt, når man har åndenød. Jeg vil også sige tak for sandwich og kaffe efter undersøgelserne samt bestilling af hjemtransport. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 15 | Sødt og venligt personale, som var gode til at forklare hvad der skete, og hvad der skulle ske på et let og forståeligt sprog. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 18 | Fin behandling og søde folk. Næsten personlig betjening af sygeplejerskerne og kompetente læger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 19 | Super søde og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 24 | Vi blev kaldt ind til samtale, scanning og biopsi. Men det blev kun samtale, hvorefter ventetid. Første biopsi mislykkes eller hvad? Yderligere ventetid inden biopsi og svar. I den tid blev min mands tilstand yderligere forværret. Kunne der ikke planlægges bedre eller bedre sammenhæng angående alle de biopsier. Var det nødvendigt med al den ventetid? Min mand fik strålebehandling, men men måske var det det, der tog toppen af [] og rystelserne. Vi fik lov at beholde min mand i ni dage efter afsluttende behandling. Han sov ind [i efteråret]. Vi sidder tilbage med spørgsmålet: kunne hele forløbet have været mindre smertefuld, hvis hele forløbet havde været koordineret bedre. Hvorfor skulle lungebiopsien absolut vente på biopsisvaret fra [] kommer? Når alt dette er sagt, kan vi kun sige, at sygeplejersken og øvrige personale mødte både min mand og os pårørende med omsorg og venlighed. Vi følte aldrig, vi var til besvær. Det værste ved dette sygdomsforløb var ventetiden mellem biopsierne og samtalerne. Vi kan ikke andet end tænke, havde min mand ikke skullet vente og vente, var kræften så blevet bremset i sin aggressivitet? Og dermed færre smerter? [Kræften medførte smerter og komplikationer]. []. De sidste par dage kunne han ikke stå eller gå. [I efteråret] døde han. [] Ps. Jeg har ikke magtet at gøre noget ved dette før nu. [Kvalitet i behandling, Ventetid] | Slet ikke |

| | | |
|-----|--|------------------|
| 33 | 1. At blive tilknyttet en fast behandler. 2. At behandleren er forberedt ved at have læst de relevante dele af journalen. 3. Svært at finde p-plads. 4. Personalet er flinkt og engageret. 5. Ingen ventetid. [Fysiske rammer, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | I nogen grad |
| 51 | 1. Nedsætte ventetiden. 2. Uhøflige sekretærer burde have et kursus i, hvordan man er overfor mennesker. 3. Indsætte en erfaren læge, som rent faktisk kan svare på mine spørgsmål fremfor en nyuddannet. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | I ringe grad |
| 61 | Trods skiftende sygeplejersker på allergiafsnittet, har de alle udvist stor faglighed og personlig omsorg, og jeg tager hver gang derfra med en rigtig tryk følelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 72 | Er endnu ikke tilset af en læge. [Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 75 | Intet at bemærke! | I høj grad |
| 76 | Alle var meget venlige og imødekommende. God empati. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 101 | Kræft er en rigtig alvorlig ting, som afføder mange spørgsmål. Jeg har mødt mange kærlige og omsorgsfulde mennesker, som har gjort, hvad de kunne under mit kræftforløb på Århus Universitetshospital. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 111 | De gør det godt! Jeg er pt. med i forsøg SPARTA. | I meget høj grad |
| 117 | Jeg følte, at personalet i meget høj grad vejledte mig om, hvad jeg selv kunne og burde gøre for ikke at sygdommen blev forværret. Det var en god og informativ konsultation med gode råd uden fordømmelser eller bebrejdelser. En hjertevarmende oplevelse. TAK. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 121 | Har sjældent samme læge to gange i træk i forløbet, hvilket får mig til at tænke på, om det er godt med nye øjne på sagen eller skidt, at der ikke er mere kontinuitet. Jeg har ikke svaret, men indtil nu har det virket ok. [Kontaktperson] | I høj grad |
| 123 | Det kunne være en stor fordel, såfremt det var samme læge, man havde samtale med efter undersøgelsen. [Kontaktperson] | Slet ikke |
| 125 | Jeg oplyste længe før, at jeg havde ferie [en bestemt uge], af en eller anden grund skulle jeg forklare det ved alle henvendelser. [Kommunikation og information] | I høj grad |
| 130 | Jeg har besøgt mange afdelinger og ambulatorier, men Allergiklinikken på Aarhus Universitetshospital er i særklasse det bedste. Lokalerne er ganske vist gamle og slidte, men de ansatte er altid ualmindeligt kompetente, imødekommende og venlige. Det kan næsten ikke gøres bedre, så bare bliv ved! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 131 | Kompetent og imødekommende personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 133 | For lang ventetid. Ventede fra [morgenen til sidst på eftermiddagen.] [Ventetid] | I nogen grad |
| 136 | Dejligt serviceminded personale. [Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 141 | Personalet på ambulatoriet gjorde alt, hvad kunne, for at forløbet skulle foregå roligt og godt. Men jeg synes, de er hårdt pressede arbejdsmæssigt. Der er virkelig skåret ind til benet personalemæssigt, ingen kan tillade sig at have en off-dag. Det var der heller ingen, der havde den dag, jeg var der. Tak for det. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 155 | Erklærede mig rask. | I meget høj grad |
| 157 | De gør det altid godt, ros til dem. | I meget høj grad |
| 159 | Jamen, de var alle super søde og dygtige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |

| | | |
|-----|--|------------------|
| 165 | Er utilfreds med lang ventetid []. [Ventetid] | I høj grad |
| 174 | Jeg har været og er meget glad og tryk ved mit behandlingsforløb, som nu har stået på i nogen tid. Altid har jeg følt mig godt behandlet, også i svære stunder, hvor intet rigtigt hjælp. Den medicin, jeg nu har fået mulighed for at få, har givet mig et helt nyt liv, så jeg er en meget taknemmelig patient. En stor tak til personalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 175 | De kunne være bedre til at håndtere den psykiske side det medfører, når man er voldsomt begrænset i forhold til sin årgang. De kan være bedre til at arbejde tværfagligt. [Patientinddragelse] | I ringe grad |
| 179 | Særdeles venlig og kompetent behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 184 | Jeg synes, at det alt i alt var nogle meget fine besøg. Personalet var søde og kompetente. Lokaliteterne bliver forhåbentlig meget bedre for jer, når I flytter. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 196 | Hvis man også skal tilses af en læge er ventetiden alt for lang. Selvom man har en tid har jeg oplevet flere gange at vente mellem en-to timer, hvilket jeg mener er under alt kritik. Kunne forstå på de andre i venterummet, at de ofte også venter på en læge. [Ventetid] | I høj grad |
| 202 | Jeg blev godt behandlet. | I meget høj grad |
| 204 | Sygeplejerskerne som kontaktpersoner har fungeret udmærket. Jeg havde fået tilsendt en skrivelse allerede [tidigt] indeholdende mit forløb med undersøgelser samt svar datoer på de udtagne prøver. Svar datoen var sat til [sidst på måneden], men [et par dage forinden], er der et brev i e-boksen, der hårdt og brutalt fortæller, at svarene ikke er modtaget, og svar datoen er flyttet til [godt en måned senere]. Jeg er normalt en stærk person, men sådan en skrivelse kan altså få mig til at gå bag af dansen. Efterfølgende talte jeg med sekretæren, der ikke kunne forklare, hvorfor svarene ikke var kommet. I løbet af dagen ringede der en læge, der undrede sig over, at svarene ikke var kommet. [Nogle dage senere], ringede en anden læge og gav mig svar på de udtagne prøver. Men samtalen omkring svarene kunne der ikke ændres på. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| 207 | Meget frustrerende at ambulatorierne på Kommunehospitalet og Skejby Sygehus skændes og behandler perioden, efter man har fået indlagt dræn så forskelligt. Drænet faldt ud, og jeg kunne ikke få luft. Det var ganske forfærdeligt. [Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| 209 | Når man har været på sygehuset et andet sted og i Århus, er jeg altid blevet mødt et smil, og har fået en god behandling. Tak for det. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 213 | Jeg synes, at de ansatte er søde, venlige og kompetente. Jeg føler mig i meget trygge hænder og taget alvorligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 222 | Personalet checker hver gang, at medicinen tages på rigtig måde. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 265 | Ville gerne, at det kunne blive samme læge, måske ikke hver gang, men de fleste gange. [Kontaktperson] | I nogen grad |
| 279 | Det har taget alt for lang tid, [sommer i 2017] til [vinter 2018] for at få en diagnose. [Ventetid] | I nogen grad |
| 281 | Alt godt. | I meget høj grad |
| 282 | Yderst kompetent, venlig og imødekommende personale. Får aldrig en fornemmelse af, at de ikke har tid til dig, selvom jeg kan se, de har travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 291 | Kompetent og imødekommende personale. Urimeligt med alt for lang ventetid. Oplevede 8 ugers ventetid på at få instruktion i brugen af en PEP fløjte. Det er heller ikke rimeligt. Kan jo alt andet. Røntgensvar og blodprøver på samme dag, bare ikke info omkring PEP fløjte. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | I nogen grad |
| 297 | Den sidste læge var fantastisk og super informativ. Fysioterapeuterne har også været rigtig gode. Så mange tak for det. [Kommunikation og information] | I meget høj grad |

| | | |
|-----|---|------------------|
| 309 | Jeg var til tjek for mulig lungecancer. Jeg missede telefonopkald fra lægen, da der var svar. Jeg ringede tilbage, men fik så svar fra en sygeplejerske, som ikke kendte til min sag, men dog havde adgang til min journal. Jeg kunne godt have tænkt mig, at der havde været mulighed for at tale med en læge, da der var en del spørgsmål, som hun ikke kunne svare på. Men bortset fra lige netop dette har det hele været til UG. Magen til sød og venligt personale skal man lede længe efter. TAK. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 312 | Jeg blev tilset af to forskellige læger, som havde forskellige meninger om, hvad der skulle ske med mit forløb, så jeg fik meget modstridende information i starten. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 314 | Det er dejligt, at jeg har kunne blive set af den samme læge tre gange i træk, især da jeg havde det dårligst. Det var ok at blive set af en [anden] læge, som ikke kendte mig fra tidligere, nu hvor jeg havde det bedre. [Kontaktperson] | I meget høj grad |
| 339 | Det er godt, at der nu (endelig) er tildelt mig én bestemt sygeplejerske til mine årlige ambulante besøg. Ikke så godt, at jeg ikke kommer til at tale med en læge mere. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | I høj grad |
| 365 | Er glad for at komme, da det jo er til mit eget bedste, men kan bedst lide at komme til den samme sygeplejerske og læge. Det sidste besøg som jeg fik af overlægen for afdelingen var det absolut bedste, og håber det bliver hende igen, da jeg nu har skiftet mellem fire læger, og det er bestemt ikke en fordel for min udredning. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 372 | Det er topservice og professionel behandling, som jeg har modtaget. Stor ros til hele ambulatoriet. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 375 | Bare alt godt for mit vedkommende. | I høj grad |
| 378 | Efter min mening gjorde klinikken alt ret godt, da jeg var der. Alle behandlede mig godt lige fra mit første besøg til mit sidste besøg. De forklarede mig flere gange venligt alt om tests, resultater og medicin herunder, hvordan det skulle indtages. Og hvis jeg ikke forstod, hvad de sagde [], var de gode til at forklare det, så jeg kunne forstå det. Det var der ingen, der havde problemer med. Jeg kan kun sige gode ting om personlighed, personalet og behandlingen. Jeg vil sige et særligt stort tak til de sygeplejersker, der tog blodprøver. De var de mest behagelige sygeplejersker nogensinde. Normalt kan jeg ikke lide at give blod eller få taget blodprøver, men de gjorde det så nemt, udholdeligt og komfortabelt. Tak. Tusind tak. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 388 | Utroligt flinkt og imødekommende personale, på trods af deres travle hverdag. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |