

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

**Lungeklinikken**

Medicinsk Afdeling M

Regionshospitalet Randers

## **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](mailto: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?
2	Jeg fik at vide, at der var sendt en regulering af mødetid til en time senere. Jeg har bare ikke modtaget det brev på borger.dk. Så en eller anden sekretær må have klumret i det.	I nogen grad
11	Det var en rigtig fin modtagelse i ambulatoriet og jeg kom hurtigt til undersøgelse.	I meget høj grad
12	Ingen.	I høj grad
19	Ingen kommentarer.	I høj grad
24	Meget behagelig sygeplejerske og læge. Følte virkelig, at de brugte tiden med/på mig. Svarede på alle mine spørgsmål og tog sig god tid.	I meget høj grad
28	Spørgeskemaet er sendt ud for sent. Min hukommelse erindringer ingen negative oplevelser.	I høj grad
40	Svarene relaterer til mit sidste besøg, som jo var afsluttende samtale vedrørende undersøgelsens resultat. Men spørgsmålene henviser snarere til den indledende samtale om, hvad der eventuel skal foretages. Det gør det af og til lidt svært at svare.	I høj grad
44	Bedre stole!!!!	I meget høj grad
53	Det er et udmærket skema, men jeg vil blot sige, at jeg har intet at klage over. Jeg er blevet behandlet godt og omsorgsfuldt.	Uoplyst
55	Jeg har intet problem, når jeg møder ind ved jer.	Ved ikke
85	Alle var søde, rare og hjælpsomme :-).	I høj grad
112	Altid hæflig og venlig modtagelse ved lægesekretærerne. Sygeplejerskerne og lægerne præsenterer sig altid pænt med håndtryk og navn. Man får altid god information om, hvad der skal ske. Jeg føler mig i gode hænder, og er tryk ved at få foretaget lungeprøven.	I høj grad
118	Synes, at jeg altid bliver godt behandlet. Tak for det.	I meget høj grad
120	Da jeg ankom til indkaldt tid, var jeg ikke ventet. Det viste sig, at man havde aflyst og flyttet tiden til dagen før, men det havde jeg ikke set. Meddelelsen var sendt dagen før til e-boks, hvilket jeg ikke havde set. Hvis man skal aflyses så sent, mener jeg, at man bør ringe til patienten. Sekretæren håndterede det flot, og mod at acceptere lidt ventetid, ville man tage mig. Det var helt ok.	Slet ikke
125	Afdelingen fungerer rigtig fint.	I meget høj grad
127	Super betjening.	I meget høj grad
151	Fin modtagelse.	I meget høj grad
152	Jeg er ovenud tilfreds med behandlingen af mig og mit forløb!	I meget 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?
11	Jeg havde fået besked om at møde op til røntgen et sted klokken 15.30, men det lukkede klokken 15.00. Så skulle jeg gå til anden afdeling, heldigvis kom jeg hurtigt til, så jeg kunne nå aftalen i ambulatoriet klokken 16.	I meget høj grad

34	En sygeplejerske satte en iltmåler på min [f]finger. Den viste 100 procent. Så gik vi på gangen frem og tilbage nogle gange. Den viste stadig 100 procent. Så tog vi elevatoren [nogle] etager ned, hvorefter vi gik op ad trapperne igen. Den viste stadig 100 procent. Det havde hun aldrig oplevet før. Ved lægesamtalen fik jeg at vide, at der skulle mere ilt til blodet. Nu får jeg [medicin for det]. Det var først, da jeg kom hjem, jeg kom til at tænke på, om det er muligt at få den op over 100 procent. Jeg tænker stadigvæk.	Ved ikke
40	Samtalen før undersøgelsen og undersøgelsen var tilfredsstillende. Den efterfølgende samtale efterlod mig med forbavselse og spørgsmål. Jeg har bestilt tid ved egen læge for at få yderligere information om min sygdom.	Uoplyst
49	Jeg synes ikke, jeg har fået en ordentlig forklaring på, hvad det indebærer at have den lidelse, jeg har. Det bliver slået lidt hen.	I nogen grad
55	Jeg mangle ikke noget om information om min sygdom.	I meget høj grad
59	Jeg synes, at det er meget træls, at det er en ny læge, hver gang jeg er på lungeklinikken, de siger noget forskelligt hver især, og de har ikke styr på, hvilken medicin jeg har taget, og hvad jeg får nu, og de går hver især ind og ændrer på Pc'en hele tiden.	I nogen grad
112	Jeg klagede over, at jeg har fået en information om min tilstand fra mit arbejdsforsikringsselskab, som jeg aldrig har modtaget på lungeklinikken, og som slet ikke stemmer overens. Lægen lovede at skrive et dokument, der bekræfter, at den tilstand lungeklinikken har dokumenteret, er gældende.	I høj grad
116	Jeg har manglet at tale med en læge, der kender mit astmaforløb og har forstand på det. Jeg har i det forgangne år været hos tre forskellige læger, den første var gigtlæge.. Den medicin, jeg har fået for astma, er ikke ordentlig eller passer slet ikke til mig. Jeg har fået flere forskellige slags.	I ringe grad
139	Jeg ville gerne skrives op til et nyt lungehold, da jeg havde stor glæde af det [tidligere]. Jeg blev lovet, at jeg ville modtage en skriftlig indmeldelse, men jeg har ikke modtaget noget.	I meget høj grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
104	Jeg oplevede, sygeplejerske NN afmeldte mig efter, at man havde konstateret, at jeg ikke havde kræft i luftvejen, hvilket var en stor fejl. Jeg blev tiltagende dårligere og måtte søge egen læge igen. Han sagde, at jeg var blevet afmeldt for hurtigt og sendte en ny henvisning. Så kom jeg til lægesamtale ved læge NN, som sagde, det aldrig havde været hans mening at afmelde mig, men derimod at hjælpe mig med min åndenød og hoste. Jeg får iltbehandling i hjemmet og har fået det godt, men jeg er stadig vred på sygeplejerske NN, som afmeldte mig før tid, for det kostede mig lang tid, hvor jeg havde det virkelig dårligt.	I høj 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?
11	Venligt og imødekomende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Kan ikke være bedre.	I meget høj grad
22	I forhold til det jeg har oplevet til nu.	I høj grad
32	Tip top information og lægeinformation. [Kommunikation og information]	I høj grad
40	Alt (pånær klagørende samtale efter behandlingen) var perfekt.	Uoplyst

41	Jeg havde to tider den dag, første tid til en lungefunktionsundersøgelse, den gik fint, jeg var færdig [om eftermiddagen]. Anden tid var [knap en halv time senere] til en lægesamtale. Der blev så ringet til mig et par dage i forvejen, at alt personale skulle til møde, men jeg kunne bare sidde i venteværelset, de var tilbage [knap en time senere]. Det var de så også, men dels er det længe at vente så sent på eftermiddagen, men jeg synes, det er urimeligt, at man SKAL BETALE PARKERINGSAFGIFT FLERE TIMER EKSTRA, det er dyrt nok i forvejen. [Fysiske rammer, Ventetid]	I høj grad
49	Alt var fuldt tilfredsstillende til røntgen og til lungefunktionsundersøgelsen. Til den efterfølgende lægesamtale på lungeklinikken var jeg ikke helt tilfreds, da jeg gik derfra. Jeg ønskede jævnlig kontrol, men dette blev ikke imødekommet, da der ikke har været ændringer de sidste tre år. Jeg fik at vide, at de regnede med at se mig via egen læge inden for de næste tre til fem år. Da jeg spurgte hvorfor, kiggede lægen uforstående på mig og sagde: "Du har jo en kronisk sygdom, så der vil jo komme noget". Da jeg spurgte ind til, hvad det kunne være, trak hun lidt i land og sagde, at nogle gange får man det værre, og så bliver det bedre igen. Jeg havde ønsket at gå til jævnlig kontrol på lungeklinikken og havde forklaret, at det havde krævet tre til fire forsøg ved egen læge, før jeg blev taget alvorligt (og et lægeskifte), men fik blot at vide, at nu gav de jo besked til lægen om, at jeg var ventet. Ikke særligt betryggende, og jeg føler ikke, at jeg ved nok om min tilstand, til at kunne se det logiske i den forventede udvikling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
50	Ambulatoriet var fint nok. Men lungeafdelingen, der kan det ikke være rigtigt, at man får en tid, men først kommer ind en time senere. [Ventetid]	I nogen grad
55	De gør det meget fint.	I meget høj grad
75	Jeg er skuffet over, at når jeg har været i ambulatoriet, har jeg bedt om at se mine røntgenbilleder af mine lunger, men det kan ikke lade sig gøre mere. Under indlæggelsen er personalet ok. Jeg kom jo også på [et andet plan], fordi jeg blev dårlig under mit ambulante besøg på [bestemt plan], men holder mere af at være på Lungeafdelingen end Medicinsk Afdeling under indlæggelse både "personalemæssigt" samt rent sengetøj. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Uoplyst
85	Dejligt personale og godt behandlet under undersøgelsen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
97	Ventetid er minimal, det er fint. [Ventetid]	I høj grad
111	Det ville være dejligt, hvis man var tilknyttet en læge, så man ikke skulle starte forfra ved næste besøg. [Kontaktperson]	I meget høj grad
112	Der er skiftende sygeplejersker, som er dem der foretager pustepøverne, men det er samme læge, der giver den sluttelige information om sundhedstilstanden. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
116	At jeg kommer til den samme læge, der kender mit forløb med astma. At det rent faktisk er læger, der er specialiserede i astma, og som ved noget om det. Jeg har gået på klinikken et år, og den medicin jeg får fungerer stadig ikke for mig. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
140	Hvis man kunne gøre noget ved ventetiden. [Ventetid]	I nogen grad
149	Jeg fik en meget grundig gennemgang af de undersøgelser, jeg har været igennem, resultaterne af disse undersøgelser, de årsager, der kunne være til min hoste, en konklusion på det hele og med angivelse af årsagen til min hoste og behandlingen for dette. Yderst professionelt og med den fornødne tid til at gennemgå det hele. Jeg er meget tilfreds med mit forløb. Også dejligt med de frivillige guider, som viser vej til ambulatoriet, særligt i en periode, hvor der er byggeri på hospitalet. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
152	På alle niveauer et dejligt, behageligt og imødekomende personale! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad