

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Lungemedicinsk Allergiambulatorium
Lungemedicinsk Afdeling B
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:		125
Besvarelser fra afsnittets patienter:		76
Afsnittets svarprocent:		61%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

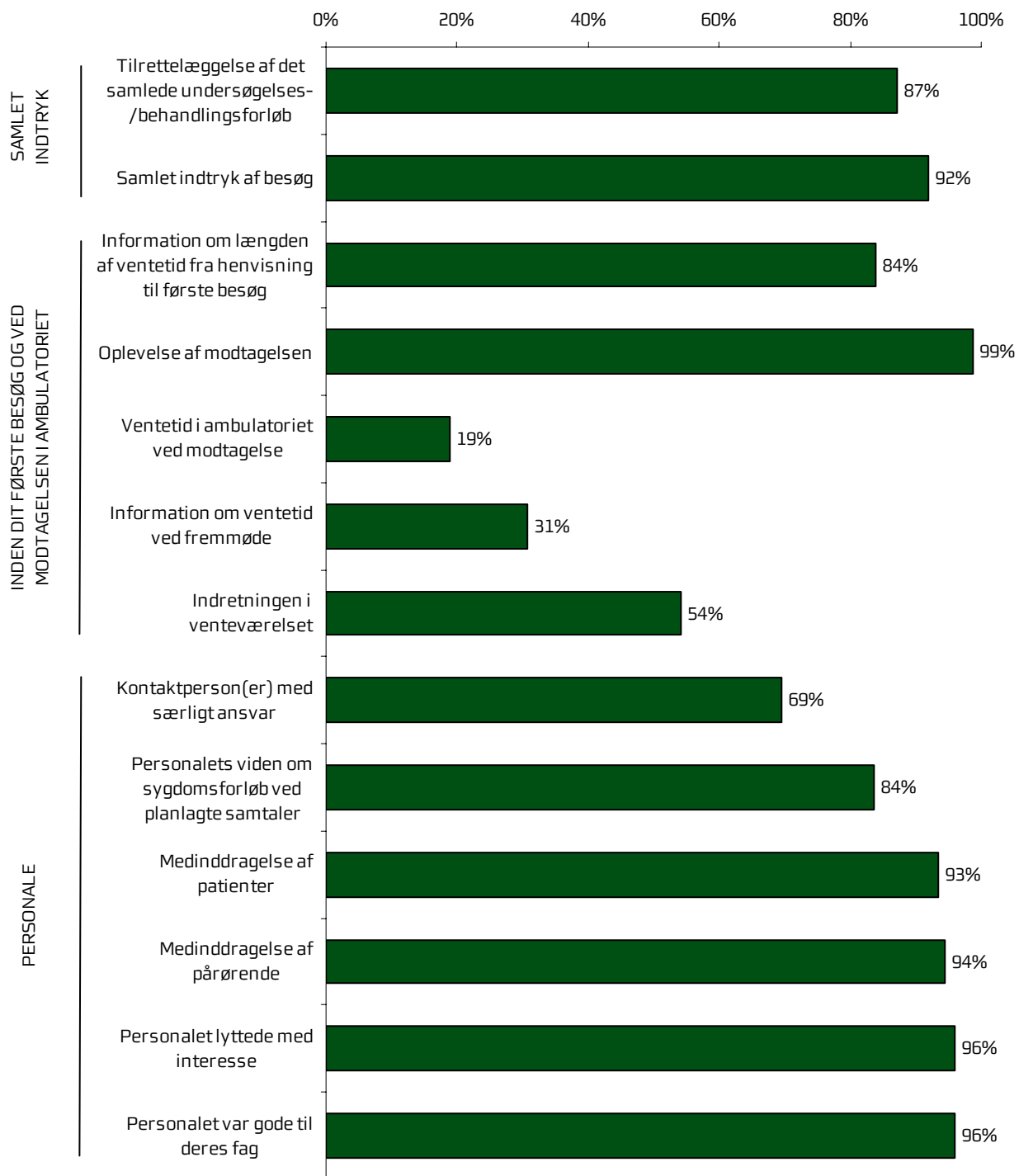
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

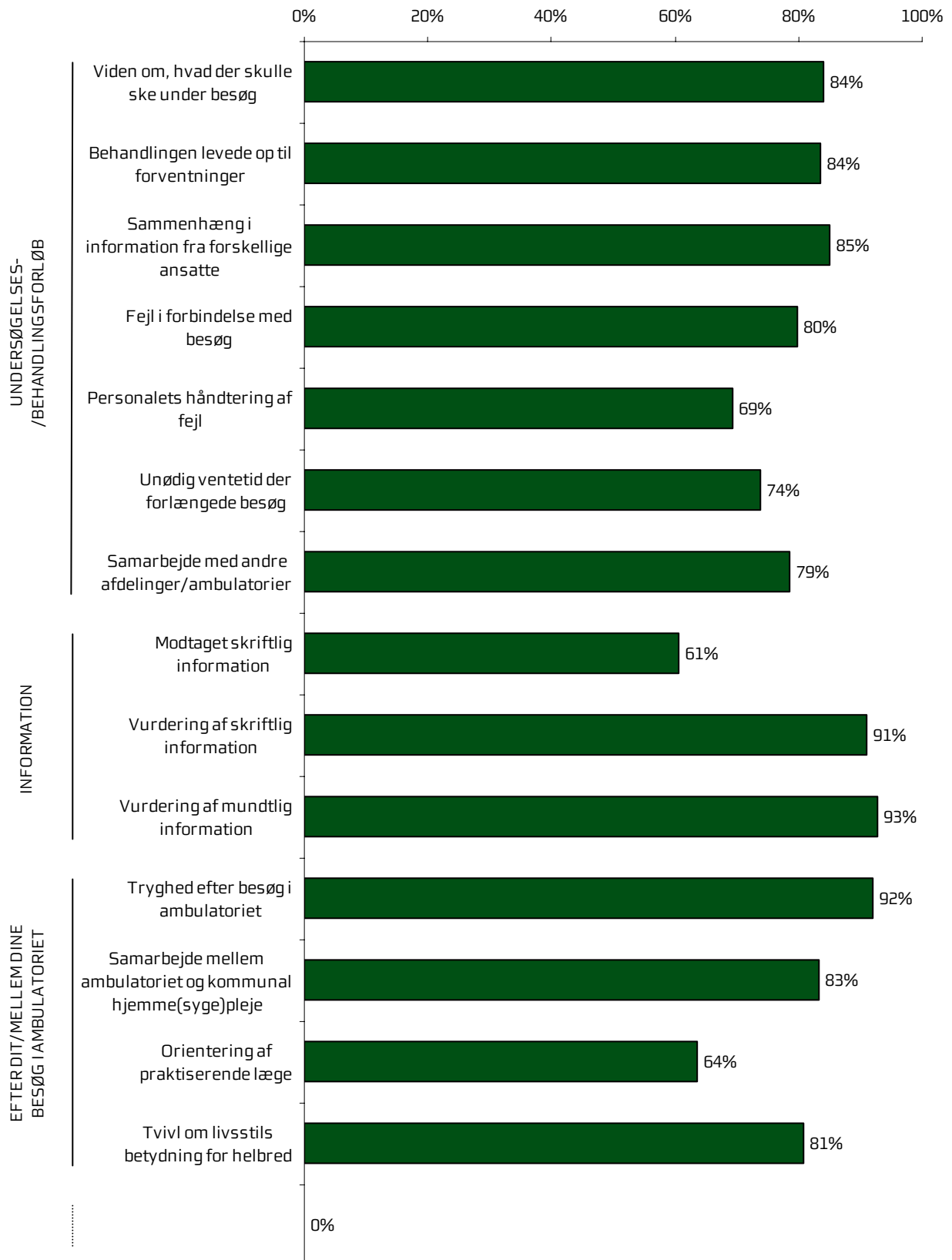
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

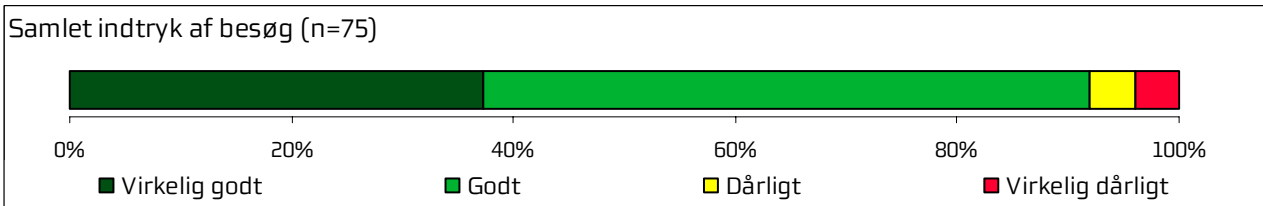
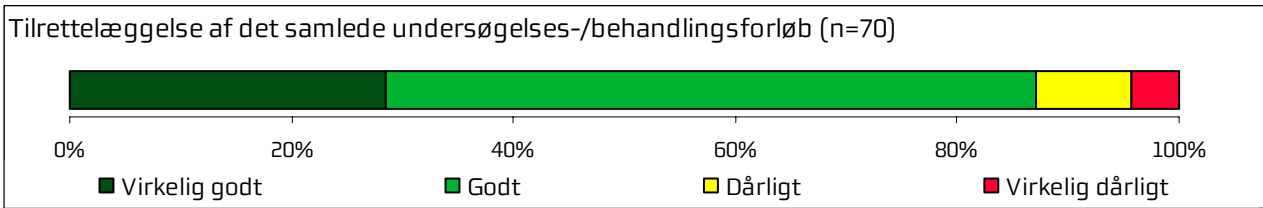
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

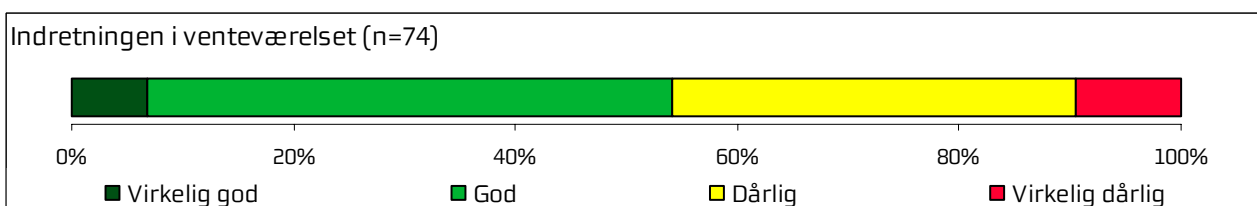
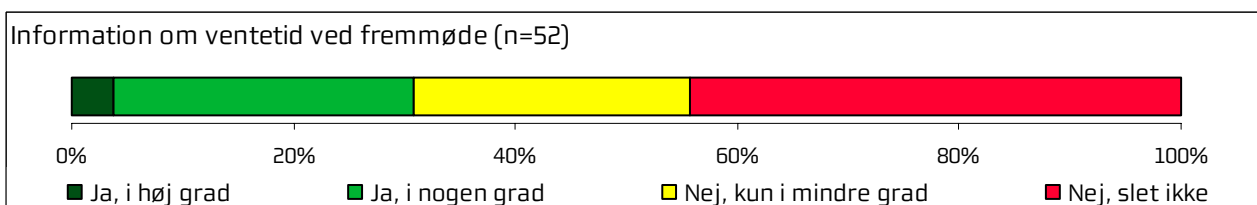
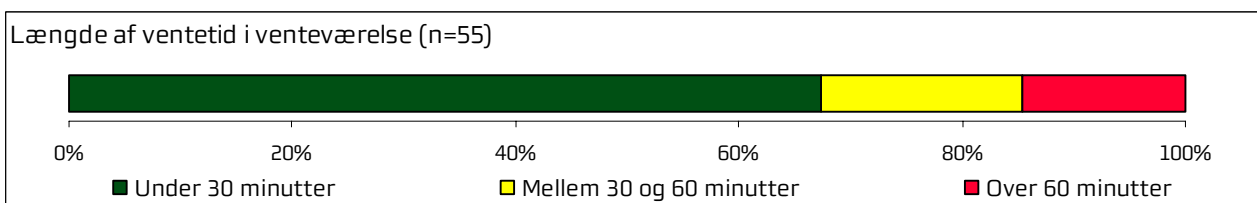
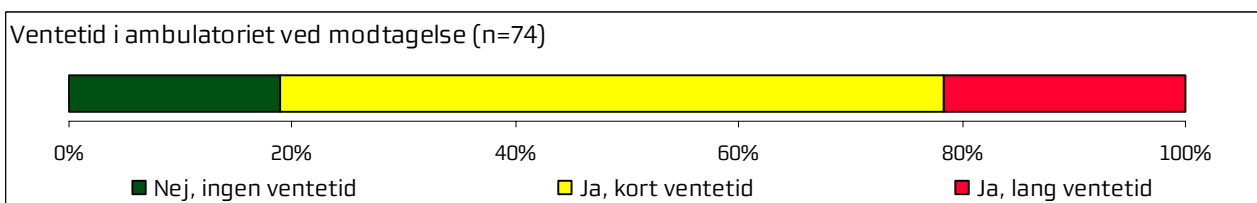
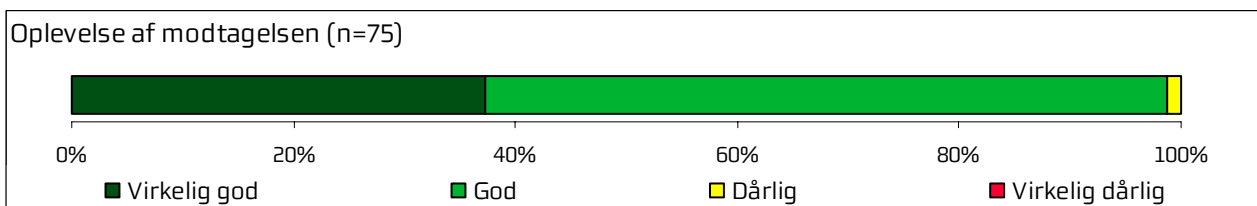
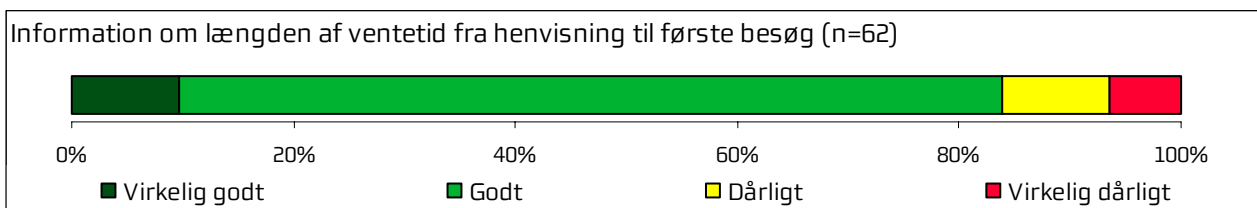
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	87%	-	-	100%*	86%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	100%*	88%	95%

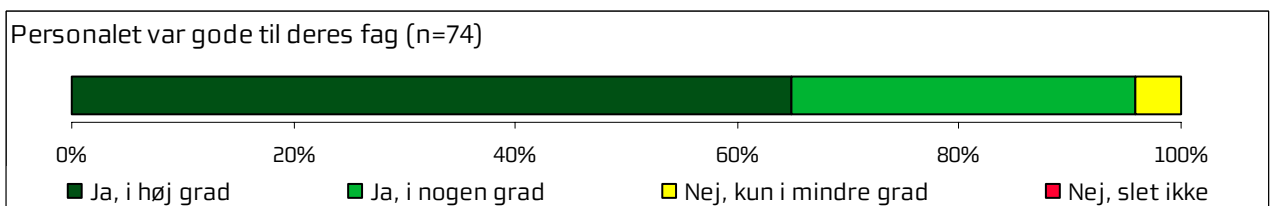
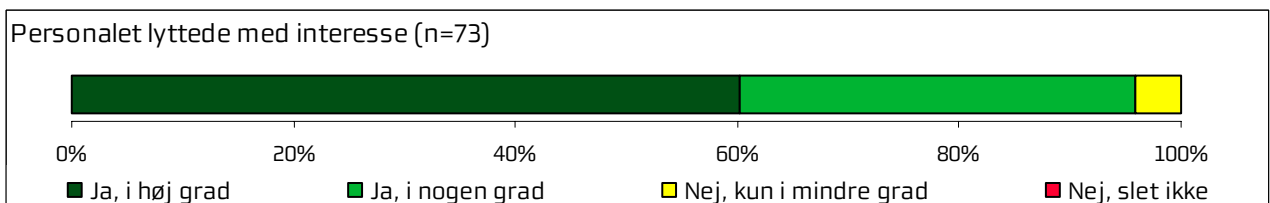
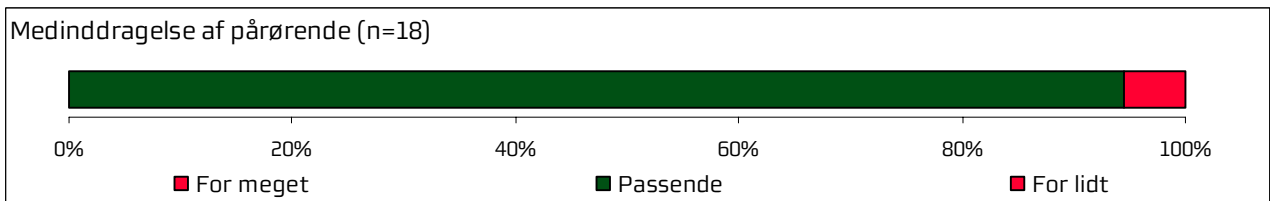
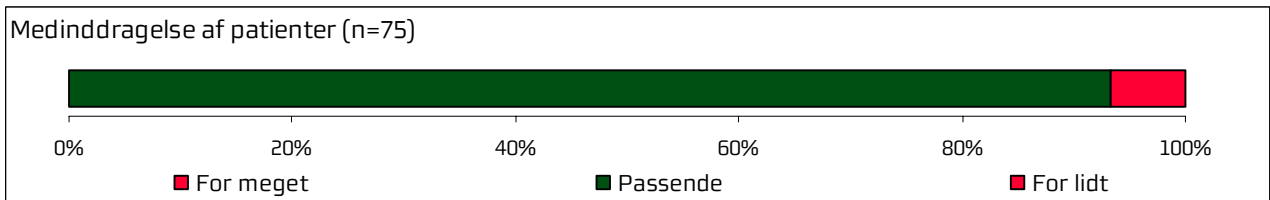
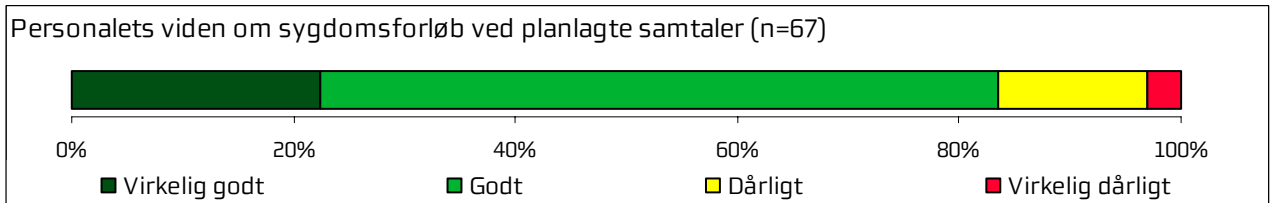
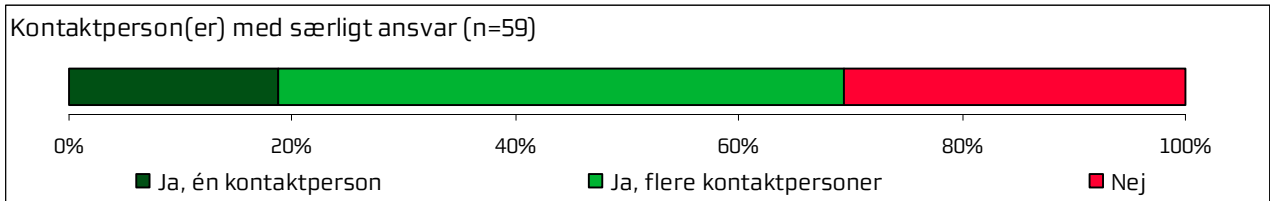
4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

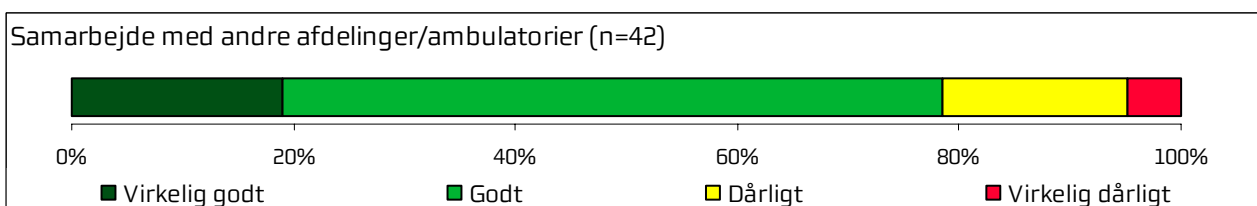
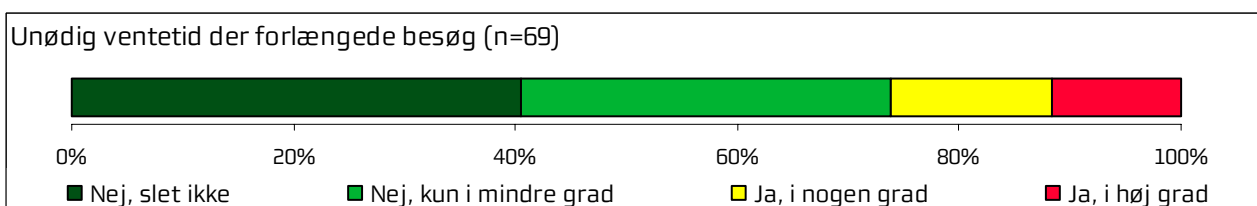
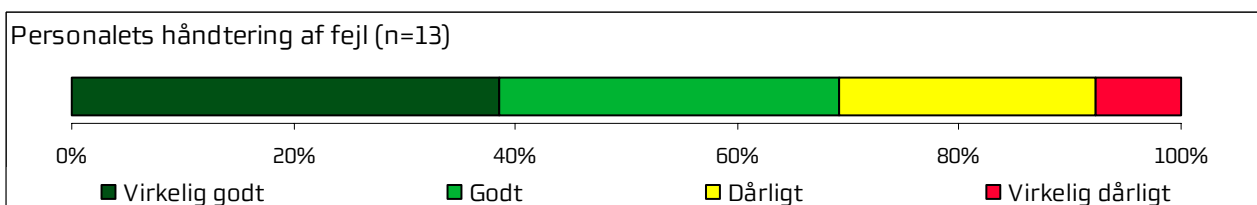
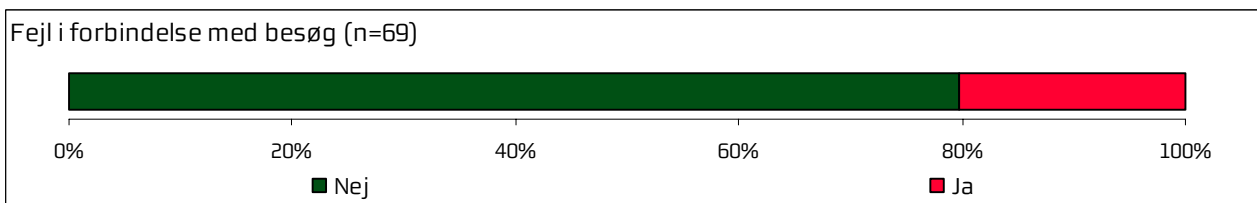
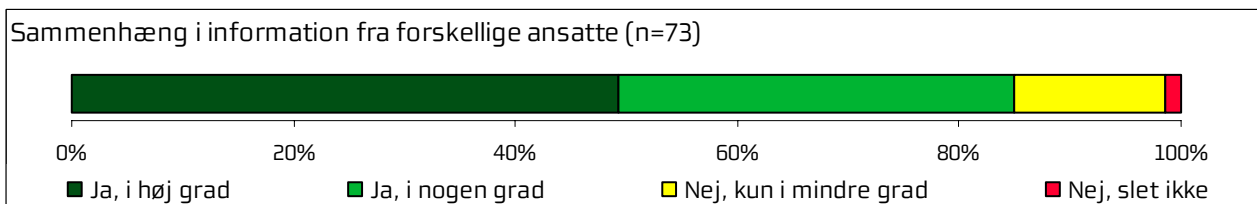
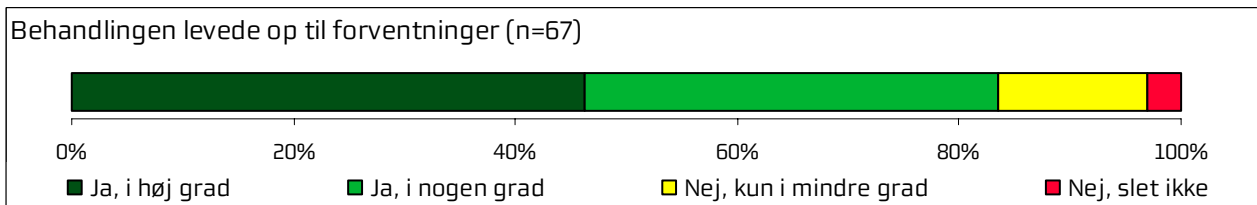
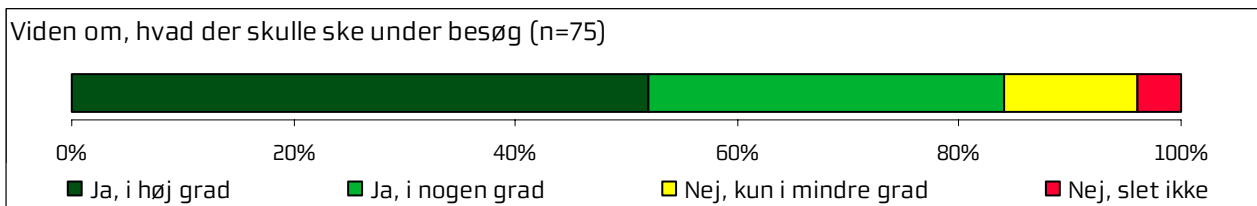
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	96%*	76%	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	19%	-	-	50%*	10%	24%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	31%	-	-	69%*	19%	36%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	54%	-	-	89%*	48%	72%*

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	69%	-	-	96%*	54%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	84%	-	-	100%*	78%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	99%	79%*	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%	69%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	100%	85%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	100%	91%	97%

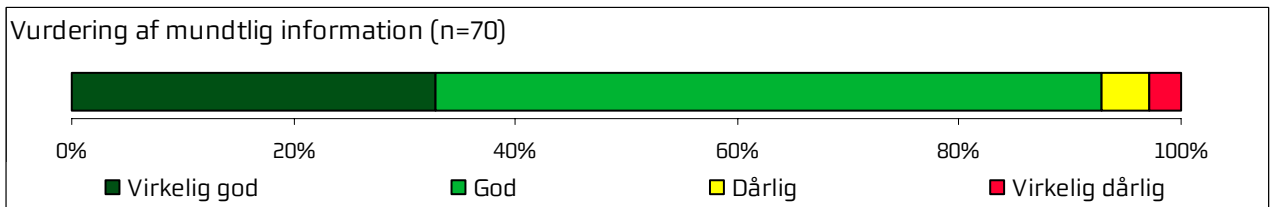
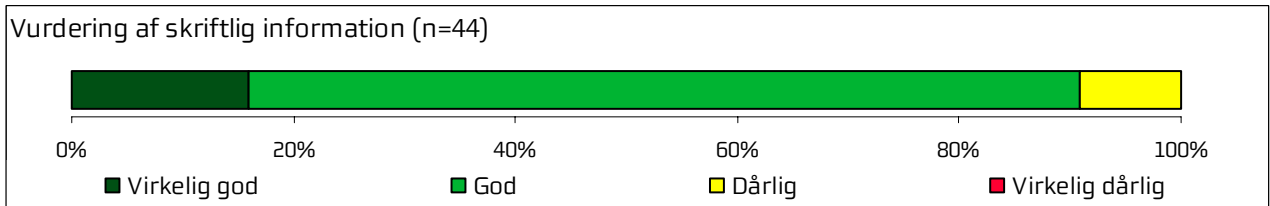
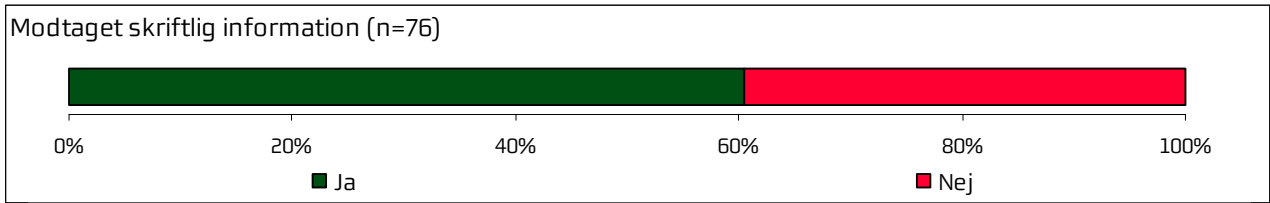
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

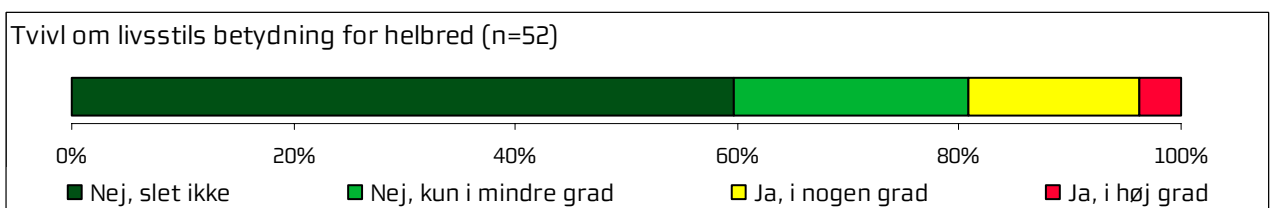
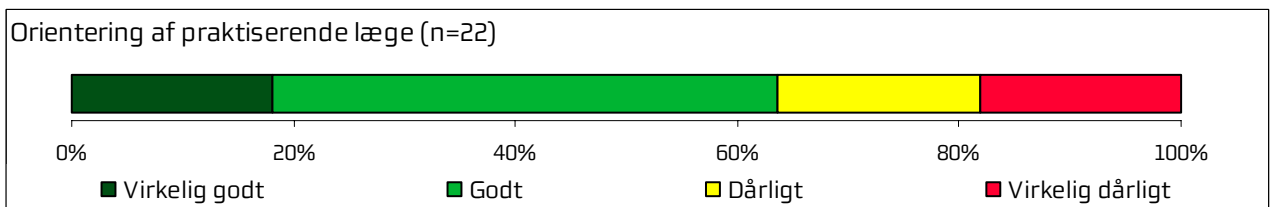
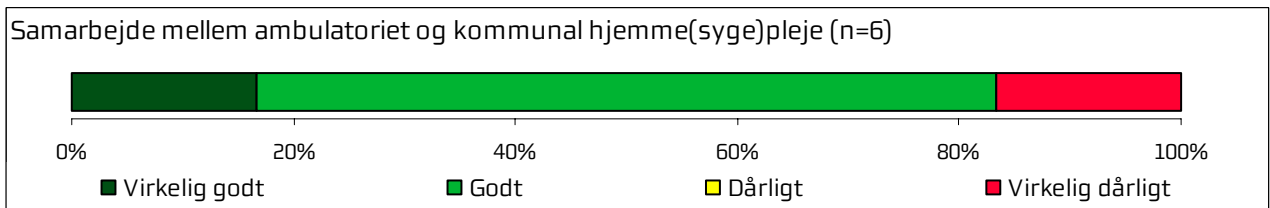
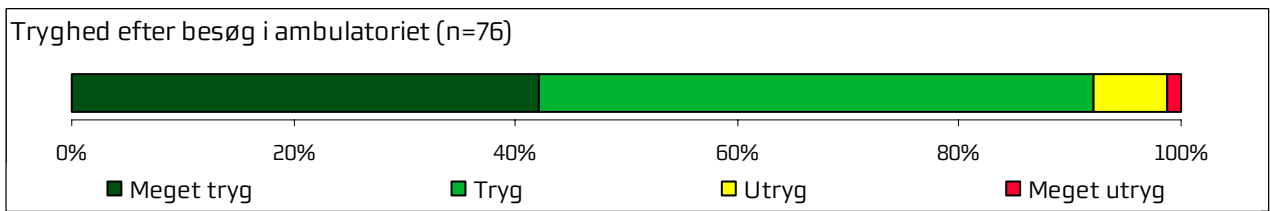
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	96%*	72%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84%	-	-	100%*	79%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	85%	-	-	98%*	82%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	80%	-	-	95%*	73%	85%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	69%	-	-	100%*	25%*	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	74%	-	-	96%*	67%	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	79%	-	-	100%*	77%	88%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	61%	-	-	80%*	37%*	53%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	91%	-	-	100%*	89%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	87%	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

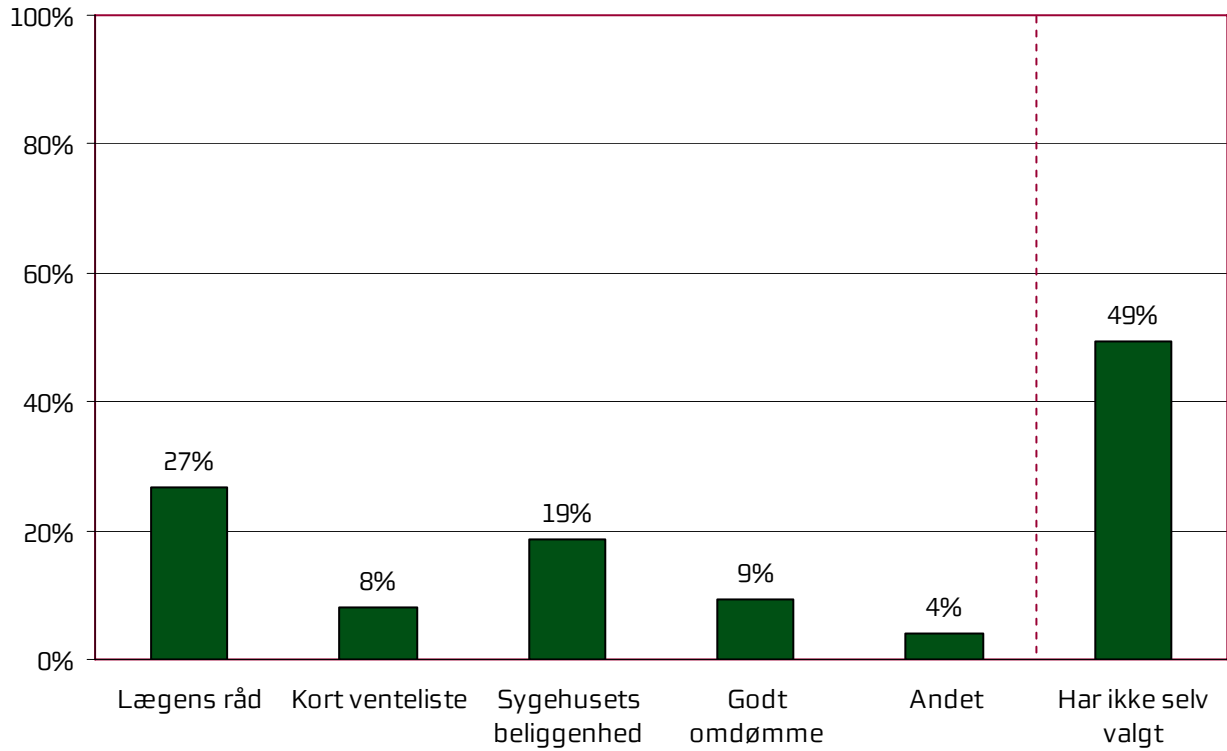


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	99%*	82%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	100%	70%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	64%	-	-	100%*	57%	82%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81%	-	-	91%	61%*	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og 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.

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Lungemedicinsk Allergiambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Rare personer.	Virkelig godt
3	Personalet var utroligt nærværende og smilende - man følte sig godt tilpas.	Godt
4	Det har været nytteløst og spild af tid og ressourcer til ingen verdens nytte. Og uden nogen form for resultater. Jeg følte ikke, jeg blev taget alvorligt på trods af, at jeg har måttet opgive mit fag.	Virkelig dårligt
7	Især information om forløbet efter operationen var helt udeladt. En hotline, der ikke kun er skadestuen, eksempelvis til afdelingen med spørgsmål.	Godt
8	Søde og rare sygeplejersker med styr på deres fag. Hårdt arbejdende, men altid tid til at snakke. Overlægen var forvirrende. Satte sig ikke ind i min situation.	Virkelig godt
10	Jeg har været patient i allergiambulatoriet. Tidlig morgenåbent (fx fra kl. 7.00) eller sen eftermiddag (fx til kl. 18.00) kunne gøre det mindre stressende at kombinere allergivaccination med et arbejde.	Virkelig godt
11	Som sagt: Sygeplejersken, det gælder vist alle sygeplejerskerne, var del af et fast team med læge og laborant. Det var til at forstå. Hun var primus motor i alt, hvad der skulle ske og i at fortælle om det. Og hun levede fuldt ud op til det. Jeg måtte kontakte hende telefonisk på allergi ambulatoriet. Det gjorde, at hun bragte kontinuitet og overblik ind i forløbet. At vi ikke, som tidligere, skulle begynde forfra hver gang. Intentionerne var også gode nok mht. lægen som fast. Det skred bare og for hver gang, det skred, blev lægens engagement også mindre. Det kan sikkert ikke være anderledes, men det er uheldigt. Dels i forhold til patienten, dels i forhold til de ressourcer (penge), det koster at have patienten i et forløb. Pengene ender med at være dårligt givet ud, når lægen mister overblik eller engagement (pga. travlhed) og derfor ikke orker at se alternativer i forhold til patientens symptomer/sygdom.	Godt
12	Man kunne unde personalet nogle bedre lokaler.	Virkelig godt
13	Personalet er meget venligt, og det betyder meget! Jeg ville gerne have haft den samme læge ved begge besøg, da jeg oplevede, ingen af dem kender min sygdom. De var dog yderst omsorgsfulde og den første læge fulgte op på mit første besøg ved telefonisk henvendelse. Også sygeplejerskerne var yderst venlige og imødekommende.	Godt
14	Fra man bliver henvist, til man får en tid, er der alt for lang ventetid (15 uger).	Godt
17	Stor ros til personalet, har ALDRIG oplevet, de ikke var nærværende og interesseret i mig og behandlingsforløbet!	Virkelig godt
19	Hvis der er ventetid, vil det være dejligt, at man blev orienteret om det.	Godt

	20	Det kunne være ønskeligt, at man havde den samme kontaktperson/læge igennem hele forløbet.	Godt
	22	Gå over til mere EDB. Man løber frem og tilbage med en masse mapper!	Godt
	23	Meget venlige og imødekommende. Virker meget kompetente, når vaccinationen gennemføres.	Godt
	26	Det faste personale var gode til at berolige én og tage en god afsluttende snak om "beredskabet" ved analytisk chok.	Godt
	28	Jeg kunne godt bruge akut hjælp en gang imellem, når jeg er forkølet, har lungebetændelse, hvor jeg har problemer med at få luft. Medicinhjælp kunne være godt.	Godt
	29	Kaffebordet er guld værd, når man sidder den obligatoriske halve time efter vaccination.	Virkelig godt
	30	Svært at vurdere udefra, men det virker som en MEGET dårligt struktureret afdeling. At personale går midt på dagen, hvilket skaber LANG ventetid er alt for ringe. Det ville være ok, hvis man fik besked, så man kan planlægge sin dag derefter. Telefonnummer var oplyst.	Virkelig dårligt
	31	Ambulatoriet fungerer godt. Der er altid søde og venlige læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
	33	Personalet er meget kompetent og dygtigt. De er gode til at tage den tid, der skal til, for at behandlingen forløber godt. Jeg synes, der skal gøres noget ved "venteværelset", det er kun nogle stole på en gang - ikke særlig hyggeligt.	Virkelig godt
	34	Personalet er gode til at "hygge og lave en god stemning". De smiler og er altid glade.	Virkelig godt
	36	Rette op på ventetid. En læge til at følge prøver og resultater.	Godt
	37	I den skriftlige patientinformation var selve undersøgelsen ikke beskrevet. "Kun" den allergireaktion, man undersøgte for. Får lagt venflon. At man indtager penicillin og venter i venteværelset, hvor man skal holde øje med. Usikkerhed om hvorvidt man får brev selv med svar. Jeg har ikke fået noget svar. Husker ikke, om "ikke noget svar er lig med negativt svar".	Godt
	39	Jeg fik bare en indkaldelse og et kort over bygningerne, men ingen information om, hvad der skulle ske, hvor lang tid det ville tage, eller om jeg selv ville være i stand til at køre. Jeg ville gerne have haft bedre information.	Godt
	40	At man måske kommer ind til samme læge hver gang, så man ikke skal fortælle samme "historie" hver gang!	Godt

Lungemedicinsk Allergiambulatorium












Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Lang ventetid fra indkaldelse til første konsultation.	Virkelig godt
5	Det er meget træls med de lange ventetider i venteværelset. Jeg synes godt, det kunne blive bedre - sagt på en pæn måde. Tit er det jo også doktoren, man venter på, og nogle gange i timer.	Dårligt
6	Skrevet "dårlig" under indretning af venteværelse. Der vil jeg lige nævne, at det pt. var under ombygning.	Virkelig godt
7	Sørge for at have vand og lignende i venteværelset. Ellers et rigtig godt bekendtskab/forløb.	Godt
8	Der var kun ventetid ved møde med lægen over en time. Ingen eller næsten ingen ventetid ved sygeplejerskerne.	Virkelig godt
9	Der er intet venteværelse!	Godt
11	Jeg kommet på allergi ambulatoriet i mange år. De første mange år var ikke gode! Men da jeg startede op igen sidste år, var det som om, der var sket en revolution! Jeg blev fast tilknyttet en sygeplejerske, som er noget af det mest professionelle og venligt imødekommende, jeg har oplevet. Også starten med en fast læge, tegnede godt, det løb så desværre lidt ud i sandet igen. Men sygeplejersken tog kontakt til mig telefonisk, inden jeg skulle komme og planlagde et forløb med mig. Det var helt fantastisk. Hun lyttede og gav klare informationer. Det havde jeg aldrig oplevet på allergi ambulatoriet før.	Godt
15	Forvirrende modtagelse - receptionen var ikke nok 'synlig'.	Godt
16	Modtagelsen var usædvanlig venlig og hjertelig.	Virkelig godt
17	Meget positiv og venlig modtagelse. Kom direkte fra indlæggelse efter anafylaktisk chok.	Virkelig godt
18	Til tider flere mennesker end stole i venteværelset.	Virkelig godt
20	Få uger efter akut indlæggelse på hospitalet fik jeg tilsendt et brev med en indkaldelse til allergi ambulatoriet. I dette brev fremgik det, at jeg skulle til forundersøgelse et og forundersøgelse to. Jeg havde dog ikke nogen egentlig idé om, hvad det gik ud på eller længden af disse forundersøgelser. Det synes jeg er lidt påklageligt.	Godt
24	Midt i mit behandlingsforløb er praksis i venteværelset ændret. Før kom man uden tidsbestilling og kom altid til med det samme. Efter ny ordning, hvor man har en konkret tid, er der ofte forsinkelser - helt op til ½ time. Det er en væsentlig forringelse, når man som jeg bruger sin arbejdstid på det.	Virkelig godt
26	Frygtelig kedelig ambulatorium og dermed venteværelse. Det minder mig om østlandene og fattigdom.	Godt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 34 Der blev serveret kaffe og te. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 Næsten 1/2 års ventetid fra lægens henvisning til første besøg i ambulatoriet er for lang tid. Personalet i ambulatoriet var meget venligt. | Virkelig godt |
| ✎ | 37 Var henvist til et andet ambulatorium (Skive), som SLET IKKE INFORMEREDE om ventetid, selvom der var mere end 72 ugers ventetid. Fik først den information, da jeg SELV ringede. Dvs. i strid med lov om frit sygehusvalg. Derfor benyttede jeg mig af frit sygehusvalg og blev henvist til Århus Sygehus, hvor jeg fik al den information, som jeg, ifølge lov om frit sygehusvalg, skal have. | Godt |
| ✎ | 38 Jeg valgte Århus Sygehus, fordi de kunne tilbyde behandlingen hurtigst i et område, som var overskueligt at køre til. Indkaldelsen blev dog kort, før jeg skulle møde, flyttet flere måneder. | Godt |
| ✎ | 40 Der er alt for lang ventetid, og man skal selv henvende sig ved skranken for forklaring. | Godt |

Lungemedicinsk Allergiambulatorium

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")






	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Forskellige sygehuse.	Virkelig godt
	3	Forkert blodprøve taget.	Godt
	5	Lægerne kender ikke rigtig journalen for mig.	Dårligt
	7	Information om efterforløb.	Godt
	13	2. gang indkaldt for tidligt.	Godt
	25	Personalet har taget medicin to gange med et andet navn.	Godt
	28	Jeg blev ikke informeret, da min medicin udgik her i Danmark. Man havde ikke tage stilling til, hvilken medicin jeg så skulle have. Det satte mig i en meget dårlig situation, især fordi det var en helldag, hvor jeg ikke kunne få almindelig lægehjælp. Dårligt.	Godt
	30	Blodprøveresultat ikke klar efter fire måneder.	Virkelig dårligt
	35	Fejl i tidsbestilling til fysioterapeut.	Virkelig godt
	36	Lægelig inkompetent.	Godt
	39	Fejl i blodprøver.	Godt

Lungemedicinsk Allergiambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Føler mig godt behandlet. Sødt personale.	Virkelig godt
3	Da personalet opdagede fejlen (blodprøven), sikrede de sig, at jeg kunne få en ny blodprøve taget, og at den blev analyseret på et laboratorium, der kendte til blodprøven.	Godt
4	At jeg ikke blev sendt videre i systemet, og at jeg ikke måtte tage min medicin, som jeg ikke kan undvære, og at jeg bare skal leve med de gener som ingen kan forklare eller vil prøve at finde ud af hvad er. Man sender bare aben videre.	Virkelig dårligt
5	Der er mange forskellige læger, der tilser patienten. Det kunne også være en fordel, men jeg synes, det er enormt frustrerende, også fordi der er næsten lige så mange meninger, som der er læger. Der mangler virkelig opfølgning på de ting, man aftaler fra gang til gang.	Dårligt
8	Manglende information fra lægen. Lang ventetid og kort snak uden meget indhold. Der blev kun fastslået, at jeg skulle i gang med behandlingen.	Virkelig godt
10	Jeg havde ingen særlig kontaktperson, men det var nu heller ikke relevant, og alle, jeg var i kontakt med, håndterede kontakten fint. (Jeg har haft en del besøg i allergiambulatoriet.)	Virkelig godt
11	Som sagt var sygeplejersken fantastisk. Også de 2-3 læger havde langt mere styr på det i denne omgang end ved tidligere forløb, men jeg oplevede, at der, hvor de ikke selv "havde svarene", var de tilbøjelige til at blive "stive". De overvejede ikke at se andre muligheder, andre tilgange til mine allergiproblemer end de allermost nærliggende. Det betød, at jeg ikke fik særlig meget ud af min behandling. Desværre.	Godt
13	Røntgenafdelingen havde glemt at tælle til tre (måneder) og derfor indkaldt mig en måned for tidligt. Det blev først opdaget, da jeg på lungeklinikken skulle have resultatet af CT-scanningen af mine lunger.	Godt
14	Ventetiden, fra jeg var færdig undersøgt, og til jeg kom til at tale med en læge, var godt en time.	Godt
16	Meget tilfreds.	Virkelig godt
20	Jeg synes, det er særdeles forvirrende, at for hver gang jeg møder op på ambulatoriet (har været der tre gange), er jeg blevet mødt af en ny sygeplejerske/læge. Hver gang har de indledningsvis stillet de samme spørgsmål i stedet for at kigge i journalen på forhånd.	Godt
21	I forbindelse med de indledende undersøgelser, der skulle afklare behandlingsformen, talte jeg med en ny læge hver gang. Disse læger virkede ikke som om, de havde sat sig ind i journalen, så vi startede helt forfra med at gennemgå mit forløb. Det virkede ikke betryggende! Den efterfølgende behandling (vaccination) har fungeret fint.	Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 23 | Personalet virker generelt meget kompetent. En enkelt gang har jeg oplevet at en uerfaren sygeplejerske skulle gennemføre vaccination, og hun virkede meget usikker. Tidsbestilling i modtagelsen virker lidt uflexibel. Det tager lang tid før tiden findes frem på computeren. Personalet er venligt. | Godt |
|  | 26 | Jeg blev nervøs, hvis der blev stukket ind i en blodåre og man måtte forsøge at stikke igen. Det blev taget meget alvorligt, at jeg havde forhøjet blodtryk og derved sendt videre til EKG - Skejby osv. Heldigvis er jeg "hjerterask" og psykisk påvirket pga. hjertekarsygdomme i familien. Men rigtig godt, at man reagerede hurtigt og professionelt. | Godt |
|  | 30 | En professor var gået hjem, hvilket der ikke var taget højde for i booking. Det betød LANG ventetid og andre aflyste aftaler. Der var vist ikke bookings skyld. Ved mit sidste besøg var alle blodprøvesvar ikke klar. Fik besked om, at de ville bliver eftersendt. Dette er efter fire en halv måned ikke sket endnu. Håber de er ok! | Virkelig dårligt |
|  | 32 | God stemning. Meget behagelige mennesker og professionel behandling. | Virkelig godt |
|  | 36 | For dårlig lægelig behandling. Alt for mange læger til at sætte sig ind i mit sygdomsforløb. Man skal selv genfortælle alt, i stedet for at lægen sætter sig ind i sagen, ved at følge/læse tidligere prøveresultater op! Alt for mange der ikke er gode nok til dansk. | Godt |

Lungemedicinsk Allergiambulatorium

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Nogle gang har det været svært at kende patienten, som de har beskrevet, men navnet passer da sammen med personnummeret. Jeg synes, man skal kunne se sig selv i beskrivelsen. Der er også mange flinke og rare sygeplejersker og læger, men jeg ved ikke, hvad der sker for lægerne, det er jo dem der skriver referat af mødet.	Dårligt
26	Når der kom nyt personale til, og de virkede usikre, blev jeg nervøs for, om vedkommende havde styr på det at vaccinere eller ej. Vigtigt at virke professionel uanset og ikke virke forvirret.	Godt
27	Jeg er meget træt af parkeringsforholdene, der er aldrig en plads ledig. Man kan køre rundt og leder i lang tid. Det har kostet 510 kr. at parkere ulovligt.	Godt
28	Det er et stort minus, at min læge ikke bliver informeret jævnligt.	Godt
30	Ved alle mine besøg i ambulatoriet var der mellem 30-60 minutters ventetid. Nyt personale hver gang, som INTET kendskab havde til min behandling, da journalen ved en fejl ikke var skrevet siden sidste gang. Måtte selv informere om, hvad næste skridt skulle være.	Virkelig dårligt
40	Kunne godt have arbejdet sammen med "egen læge", det ville blive en meget mere intens behandling!	Godt

