

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Lungemedicinsk Ambulatorium
Lungemedicinsk Afdeling B
Århus Sygehus**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	162
Besvarelser fra afsnittets patienter:	97
Afsnittets svarprocent:	60%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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).

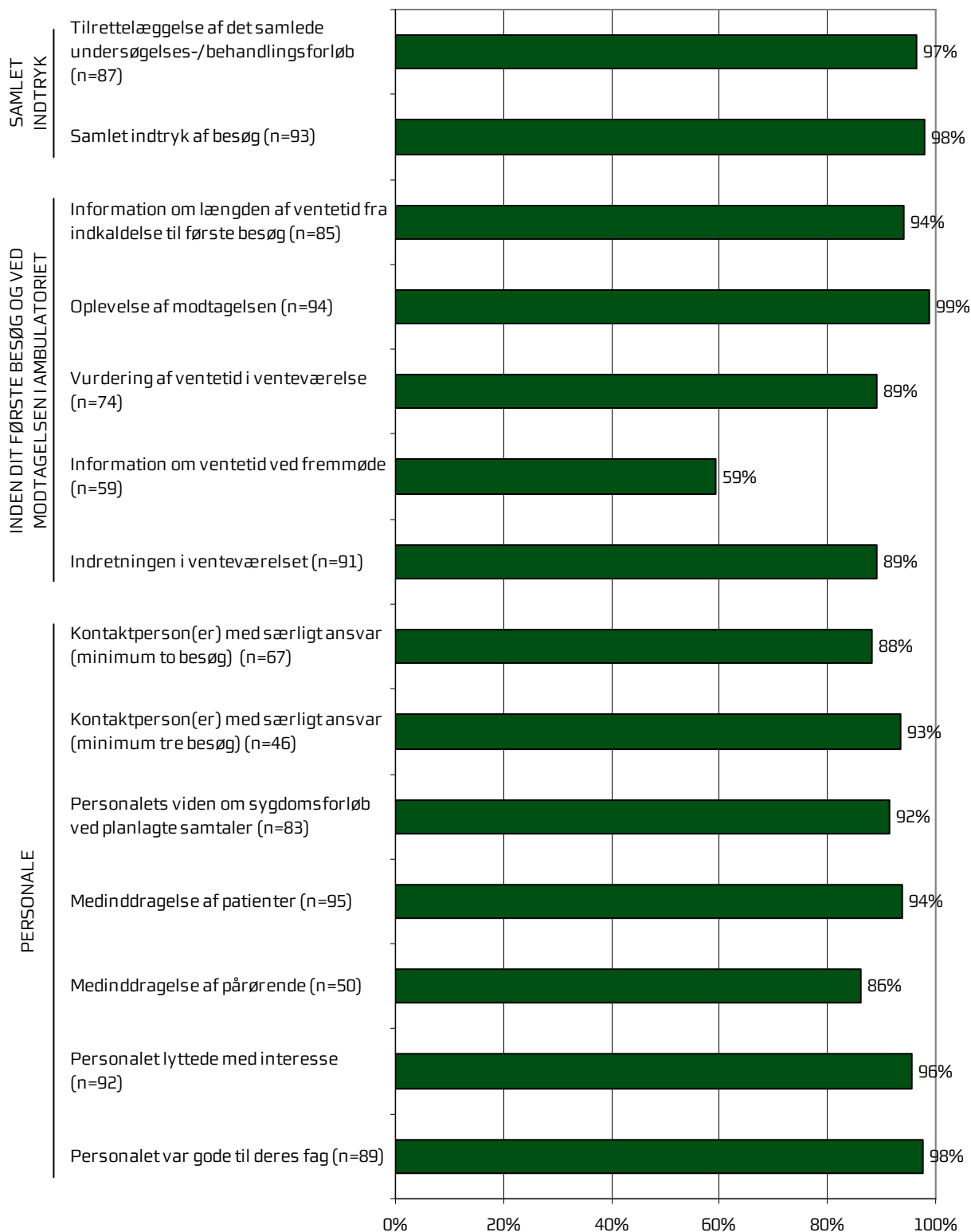
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

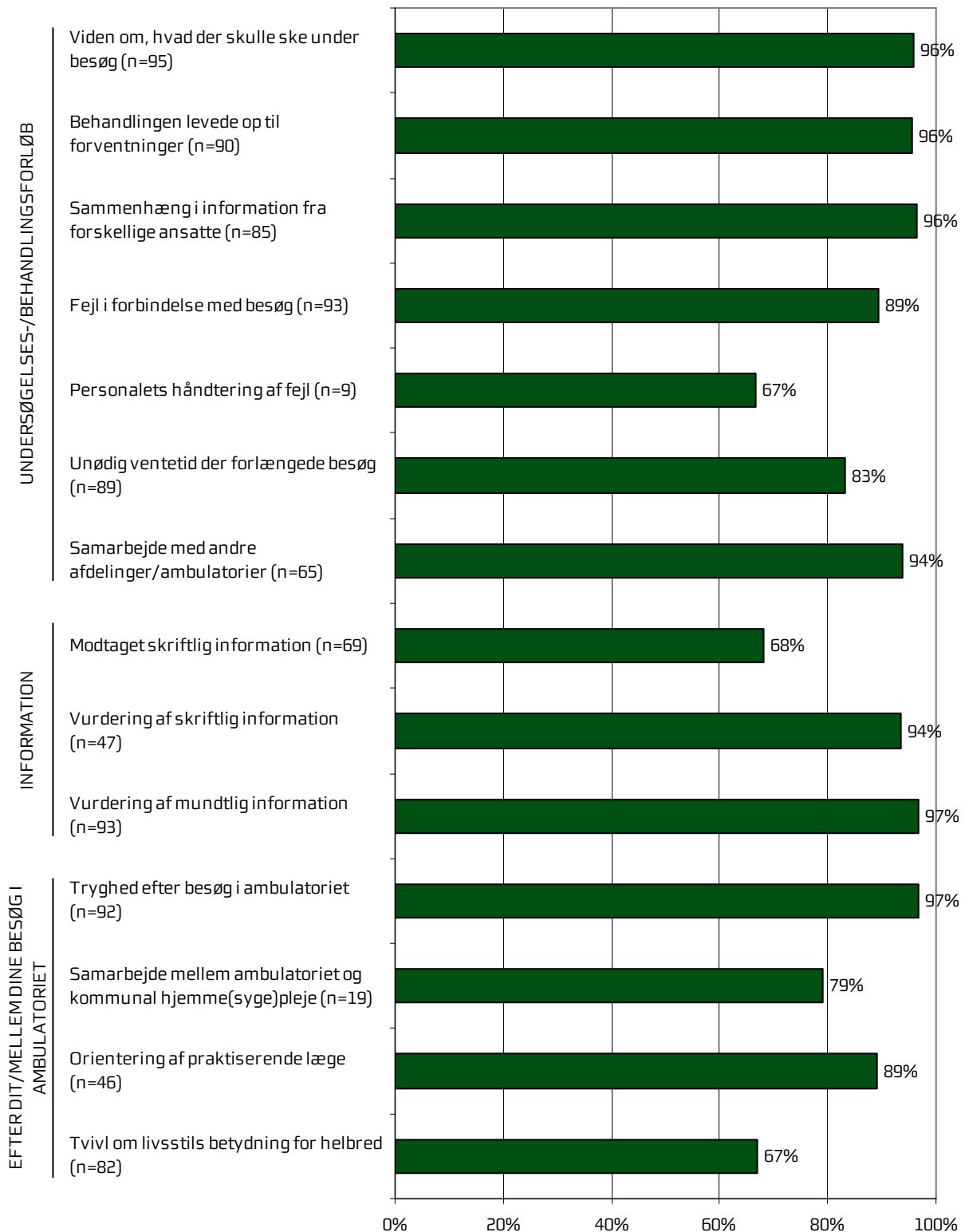
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Lungemedicinsk Ambulatorium

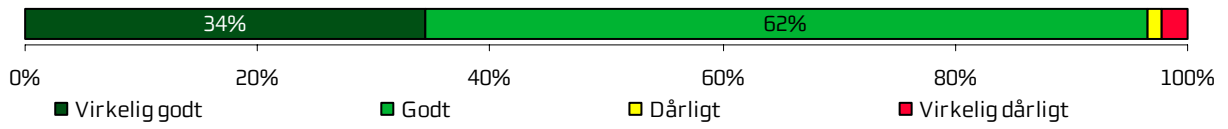
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

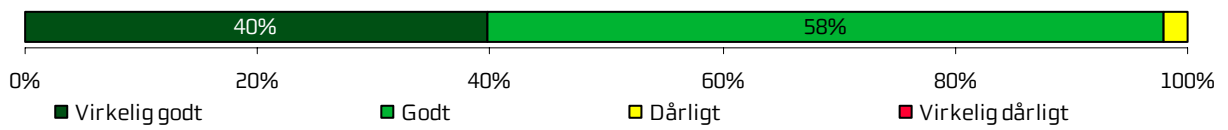
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=87)



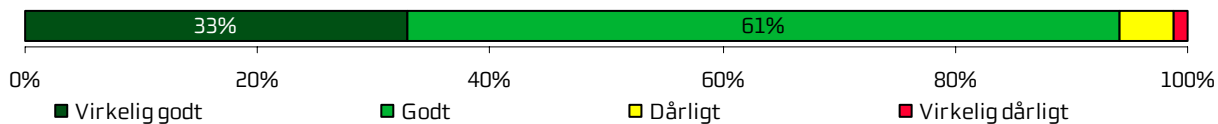
Samlet indtryk af besøg (n=93)



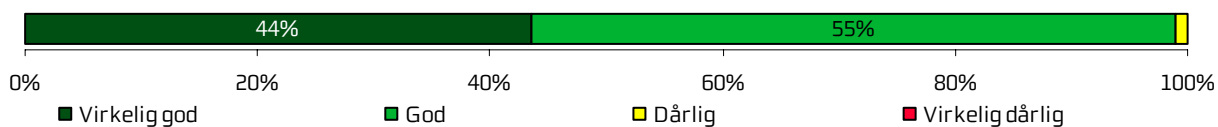
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	93 %	100 % *	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	94 %	100 %	84 % *	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

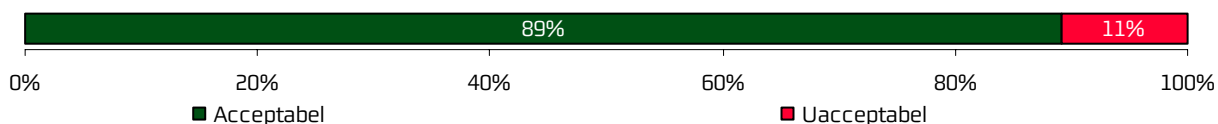
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=85)



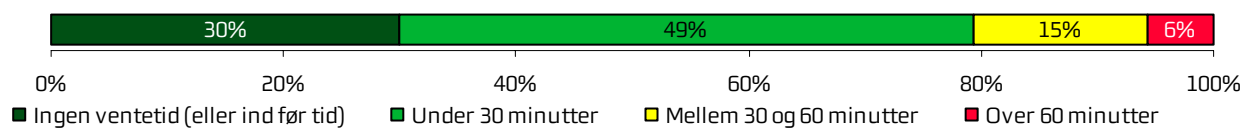
Oplevelse af modtagelsen (n=94)



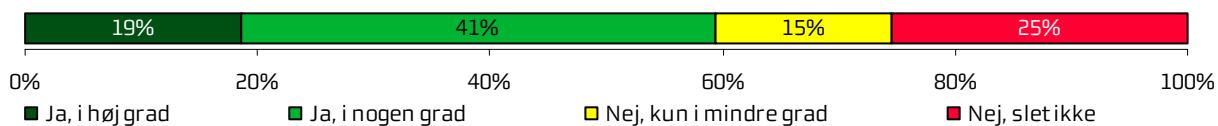
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=74)



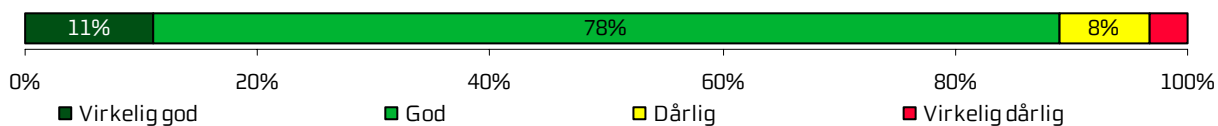
Længde af ventetid i venteværelse (n=87)



Information om ventetid ved fremmøde (n=59)



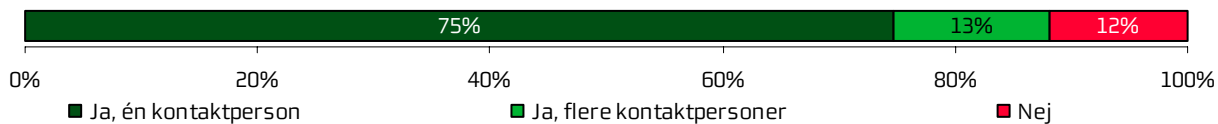
Indretningen i venteværelset (n=91)



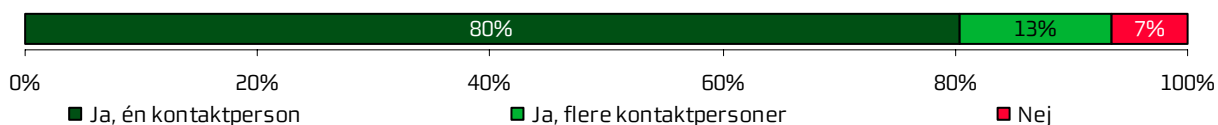
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	100 %	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		99 %	96 %	100 %	93 % *	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		89 %	-	100 % *	80 %	91 %
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?		59 %	31 % *	83 % *	26 % *	45 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		89 %	78 %	96 %	59 % *	79 % *

Personale

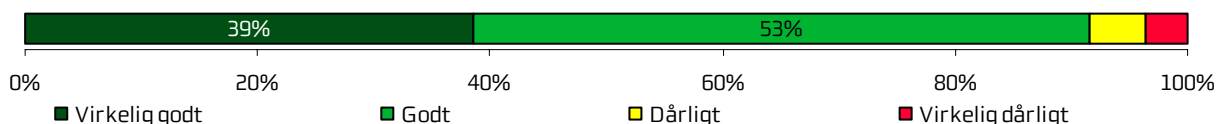
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=67)



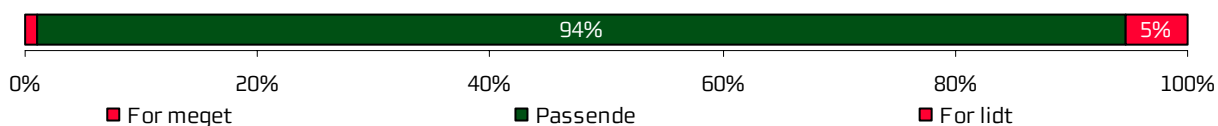
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=46)



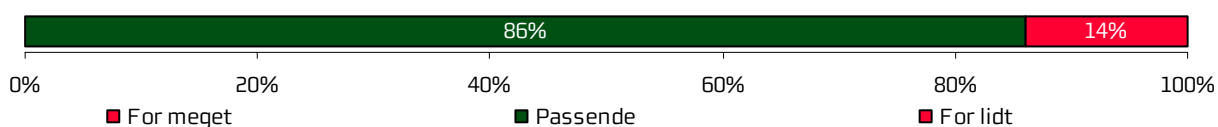
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=83)



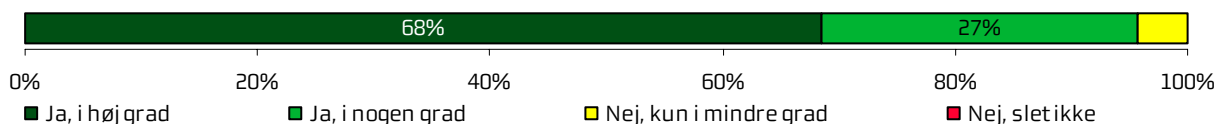
Medinddragelse af patienter (n=95)



Medinddragelse af pårørende (n=50)



Personalet lyttede med interesse (n=92)



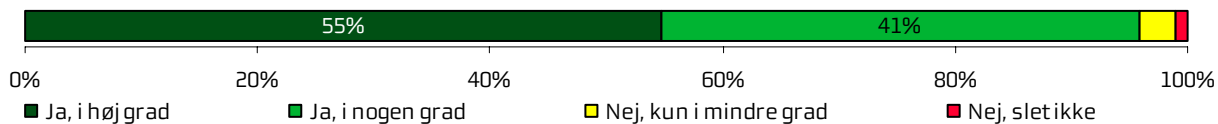
Personalet var gode til deres fag (n=89)



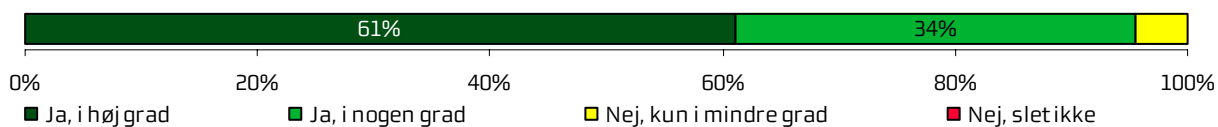
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		88 %	54 % *	96 %	55 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		93 %	-	96 %	59 % *	78 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	81 %	100 % *	81 % *	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		94 %	94 %	100 % *	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		86 %	89 %	96 % *	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	98 %	100 % *	88 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	98 %	100 %	89 % *	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

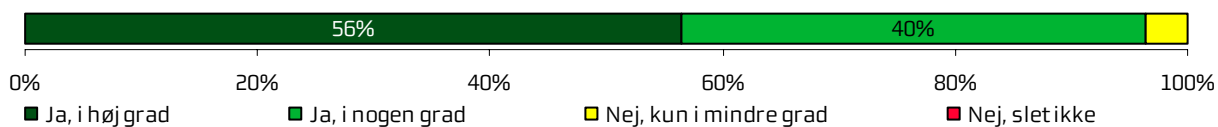
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=95)



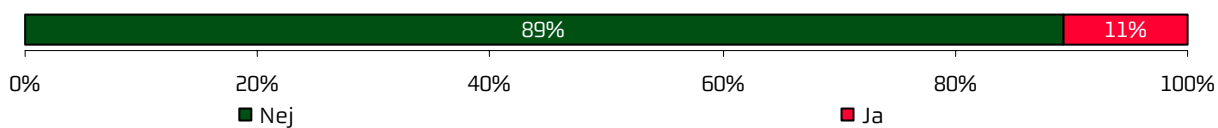
Behandlingen levede op til forventninger (n=90)



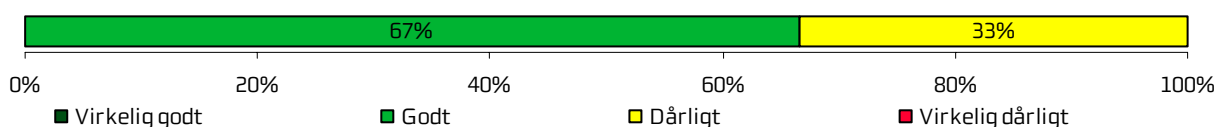
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=85)



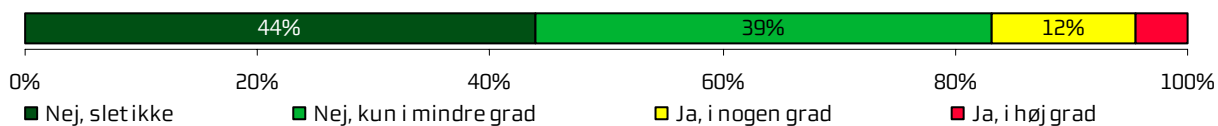
Fejl i forbindelse med besøg (n=93)



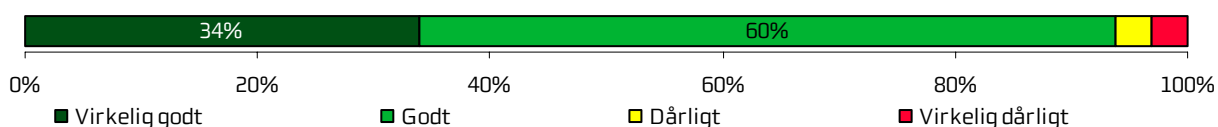
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=89)



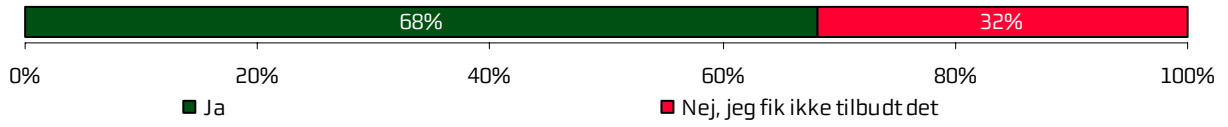
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=65)



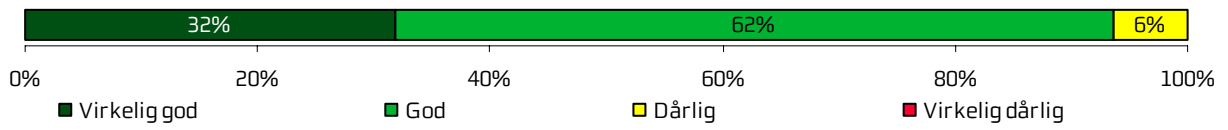
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	80 % *	100 %	66 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		96 %	93 %	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	95 %	100 %	87 % *	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	92 %	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		83 %	61 % *	99 % *	71 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		94 %	89 %	100 %	77 % *	92 %

Information

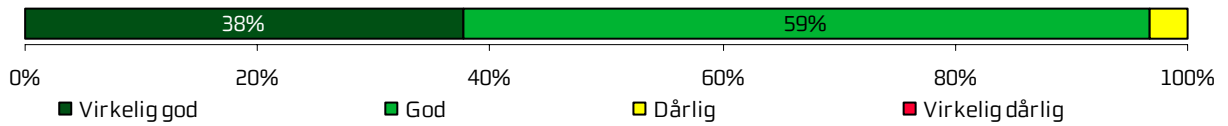
Modtaget skriftlig information (n=69)



Vurdering af skriftlig information (n=47)



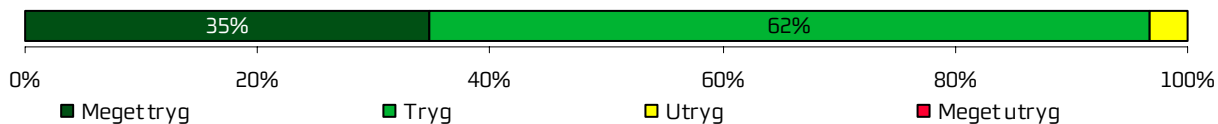
Vurdering af mundtlig information (n=93)



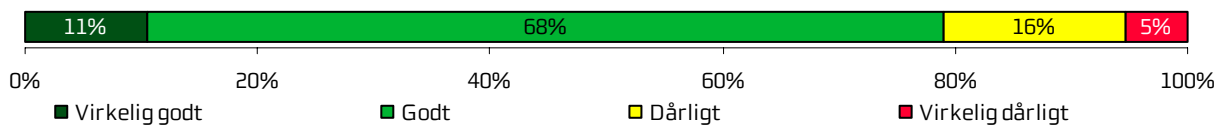
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		68 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	95 %	100 % *	87 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	96 %	100 % *	88 % *	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

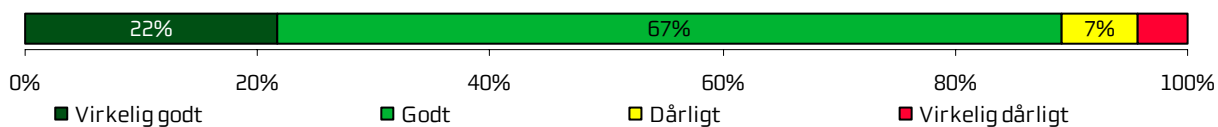
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=92)



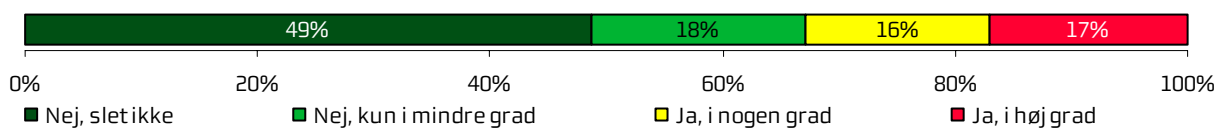
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=46)



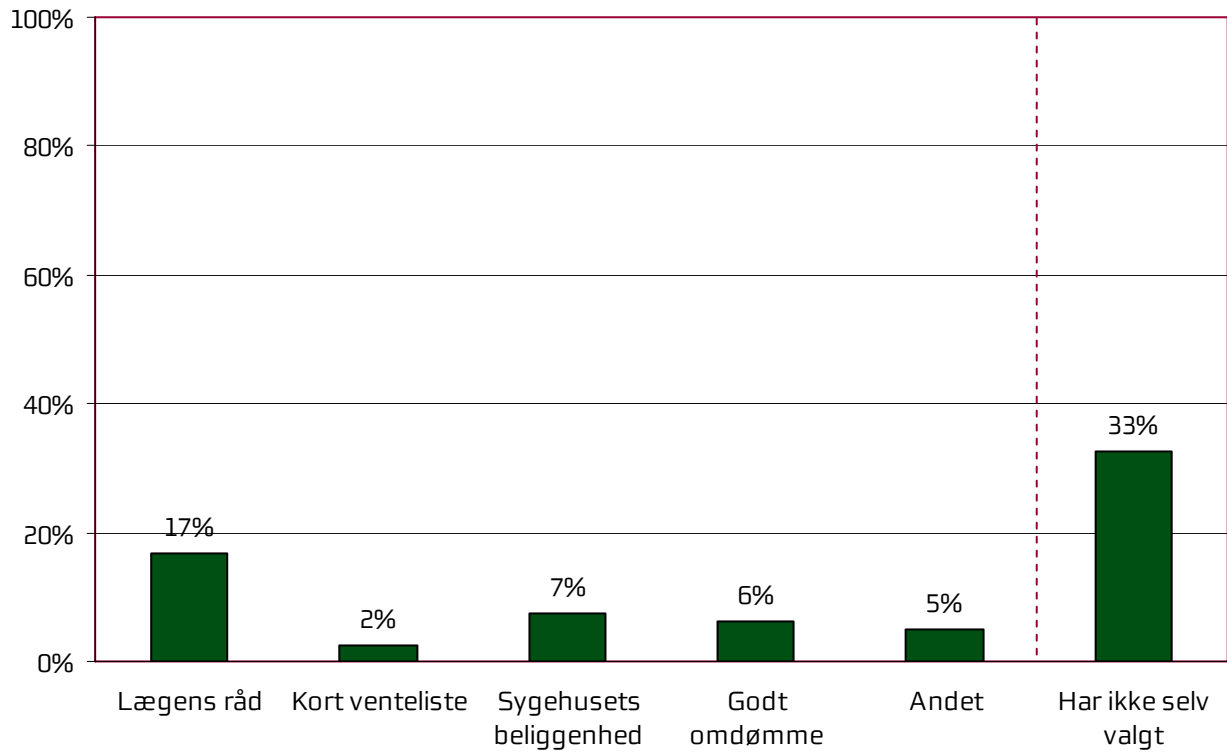
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=82)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	92 %	100 %	84 % *	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		79 %	80 %	100 % *	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	62 % *	100 % *	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	65 %	87 % *	56 %	73 %

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 har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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 Ambulatorium, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Kommer altid til personale, der smiler og er i godt humør. Det er en stor hjælp, når man er dårlig. TUSIND TAK.	Godt
3	Alle de mennesker, jeg har mødt i lungemedicinsk afdeling, har været venlige og behagelige.	Godt
4	Det var rart, at lægen NN tog initiativ til handling, selv om der ikke kunne gives en egentlig diagnose.	Virkelig godt
5	God information. Kompetente sygeplejersker og læger. Stor følelse af tryghed i forløbet.	Virkelig godt
6	Var meget behjælpelige og smilende.	Godt
8	Jeg er i alt væsentligt meget tilfreds med forløbet. Medarbejderne virkede kompetente og venlige, der er blevet startet behandling, som væsentligt har forbedret min vejrtrækning og kondition, og jeg har fået gode forklaringer på mange af mine helbredsproblemer.	Godt
9	Ja, kontakte andre afdelinger m.h.t. mødetidspunkt. Brug CPR-nummer.	Virkelig dårligt
10	Jeg synes, at tre måneder nogle gange har været for lang tid i mellem [undersøgelserne]. Ellers er jeg godt tilfreds, de har styr på tingene.	Virkelig godt
12	[]. Jeg er så gammel, at jeg har oplevet, at læger og plejepersonale var nær idealister. De fleste mener jeg.	Intet svar
14	Århus Sygehus har gjort mig tryk omkring min sygdom og er altid smilende og imødekommende, når jeg kommer ind, hvilket betyder utrolig meget for min hverdag.	Godt
15	Personalet på ambulatoriet er altid imødekommende samt smilende og venlige.	Godt
16	Jeg ønsker, det er den samme læge ved hver konsultation. Det gør det hele nemmere og mere trygt for mig. Det er ikke kritik af nogen læge, da alle er flinke og behagelige. Jeg har også påtalt dette til én af lægerne. Jeg føler mig tryk og virkelig godt behandlet af personalet på lungeafdelingen, og det gælder alle fra top til tå.	Virkelig godt
17	Gerne den samme læge hver gang.	Godt
18	Jeg møder altid venlige og positive medarbejdere på hospitalet.	Godt
19	Det er rart, at det er kendte ansigter, når man kommer, og et smilende ansigt. At personalet bruger ens navn ved hilsen, det føles trygt. Ambulatoriet er let overskueligt, ikke for stort. Dejlig rent, dygtige rengøringsfolk.	Intet svar

-  20 Skiftende læger ved hver undersøgelse. Ville være rart med den samme læge hele tiden. Nogle læger er gode til at lytte, andre er som at tale til en dør. Godt
-  21 Personalet har hånd om os, straks og følger op om os i den tid, der går med de ting, vi nu skal igennem. Tak :) Virkelig godt
-  25 Jeg har været meget glad og tryk ved mine besøg i Århus bortset fra én gang, da vedkommende læge gav udtryk for andre synspunkter vedrørende behandlingen end de tidligere læger. Jeg kan naturligvis ikke vurdere synspunktet, men det var meget frustrerende, og det vil nok føre for vidt her at beskrive konsekvenserne. Intet svar
-  27 Et venteværelse der ikke er så langt fra kaffe/brød! Virkelig godt
-  29 Alle i ambulatoriet var søde og rare, selvom de havde meget travlt, tager de hensyn til mine særheder, så jeg har kun roser til dem. Virkelig godt
-  31 Det kniber med at sende mig en udskrift af blodprøver og andre undersøgelser, som jeg ellers bliver lovet hver gang. En henvisning til afdeling NN blev afsendt prompte, og jeg blev indkaldt allerede ugen efter. Godt
-  33 Jeg ville føle mig mere tryk ved, at jeg snakkede med den samme læge under mine konsultationer, i stedet for at snakke med en ny læge hver gang. Godt
-  34 Sørge for at relevante undersøgelser var foretaget inden den egentlige, fx blodprøver og EKG. Nedsætte ventetiden. Renovere den kælder, som man sidder og venter i. Den lignede en bunker. Personalet var meget opmærksomme på den lange ventetid, og gjorde hvad de kunne. Dejlig forklarende læge. Godt
-  36 Jeg er særdeles tilfreds med ambulatoriet og læger og personale. Virkelig godt
-  37 Alt i alt er jeg yderst tilfreds med ambulatoriets behandling af mig. Men jeg har svært ved at forstå, at afdelingen udover at lukke i lange ferieperioder nu også sender sengeliggende patienter hjem allerede torsdag, samtidig med at antallet af patienter stiger, hvilket medfører at ventetiden stiger i hele systemet. Dette sker samtidig med, at behandling af andre sygdomme opgraderes og ligefrem indgår i finanslovsforhandlingerne! Godt
-  38 KOORDINERING er en god ting. Godt
-  39 Jeg synes, at personalet skal fortsætte den klare medmenneskelige og dog professionelle linje. De får os patienter til at føle os som individer og ikke kun som statistikker og journaler. Virkelig godt
-  40 Anden gang talte jeg med læge NN, som gav en god forklaring. Godt

Lungemedicinsk Ambulatorium, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
8	Jeg fik en indkaldelse til to måneder senere. Det er vel information nok!	Godt
9	Ingen planlægning. Ventede i to timer.	Virkelig dårligt
10	Jeg har altid fået en positiv modtagelse og instruktion om, hvad jeg skulle i løbet af dagen.	Virkelig godt
12	I stedet for godt vil jeg sige nogenlunde.	Intet svar
15	Jeg var meget imponeret af den modtagelse, jeg fik, og den aktivitetsplan, jeg fik udleveret med tidspunkter på, så jeg vidste, hvad der skulle ske i hele forløbet.	Godt
23	Blev overflyttet fra [andet hospital] til Århus, så de kunne ikke indkalde mig til kontrol, før de havde mine papirer. Men det gik hurtigt.	Godt
24	Jeg får altid oplysning om den nye tid og om, hvad der skal foretages ved næste undersøgelse.	Virkelig godt
27	Det er umuligt at finde en P-plads. Det er for dårligt, når man samtidig skal betale for holde der med bilen.	Virkelig godt
31	Det var ikke første besøg. Planlagt tidspunkt holdt.	Godt
32	Det gik virkelig stærkt fra kontakt, til jeg fik en tid, hvor jeg blev indlagt.	Virkelig godt
34	Jeg blev slet ikke informeret om nogen ventetid.	Godt
37	Der gik flere måneder fra anvisning fra min egen læge til første besøg på ambulatoriet. Lægen anviste først til ambulatorier i Horsens og Vejle. For at spare tid blev jeg via privat sygeforsikring henvist til speciallæge, der efter en scanning på privathospital henviste mig til ambulatoriet. Derefter gik der nogle måneder med undersøgelser, inden en medicinsk behandling blev påbegyndt. I disse mange måneder blev min tilstand væsentlig forringet, og jeg vil tro, at min tilstand ville have været bedre i dag, hvis jeg var kommet i medicinsk behandling noget før.	Godt









Lungemedicinsk Ambulatorium, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Ventetid til jeg blev set af sygeplejerske. Ventetiden mellem sygeplejersker og lægesamtale.	Godt
9	Maskine itu, men hurtigt gammel maskine i brug.	Virkelig dårligt
10	Der er altid en venlig tone og et smil.	Virkelig godt
11	Altid positive og glade mennesker.	Godt
18	Meget venlig modtagelse, god forklaring.	Godt
22	Mangler skriftlig kopi.	Godt
23	De er altid søde og smilende, når man møder.	Godt
26	Venlig og imødekommende.	Virkelig godt
28	Store roser til læge NN.	Virkelig godt
34	Smilende personale.	Godt
35	God modtagelse. Kom til med det samme.	Virkelig godt
39	Uden at overdrive vil jeg sige, at modtagelsen på B5 er en af de bedste. Der går næppe to minutter før der står en kontaktperson og fortæller om det videre forløb, samt om man har nogle umiddelbare behov. Det være sig spørgsmål eller bare en kop vand eller kaffe.	Virkelig godt
40	Jeg fik ikke en ordentlig forklaring på min sygdom og forstod ikke lægen, som talte uforståeligt. Ventede en time.	Godt

Lungemedicinsk Ambulatorium, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium	Håndtering af fejl
	9	Ventetid.	Godt
	13	Læge mødte ikke iht. aftalt tidspunkt.	Godt
	23	Forkert blodprøve.	Godt
	27	Tider og tidspunkter passede ikke, når jeg skal videre til [hospital].	Dårligt
	28	Den bestilte medicin var ikke kommet.	Godt
	30	Information om blodprøver - hvor jeg fik at vide, at jeg helst skulle køre til Århus for en bestemt blodprøve, men andre kunne jeg få taget i Holstebro. Det viste sig, at det var den samme blodprøve. Jeg måtte vente en dag med at tage på ferie og køre til Århus, hvor jeg kunne have nøjes med en tur til Holstebro i arbejdstiden.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	34	Forvirring om hvorvidt undersøgelsen skulle foretages. Pludselig manglede man hjertekardiogram, så manglede blodprøver.	Godt
	38	Koordineringen af undersøgelsesforløb (dårligt).	Dårligt

Lungemedicinsk Ambulatorium, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
7	Da jeg er til undersøgelse jævnligt [], er det gennemsnitlige betragtninger. Jeg er stort set rigtig godt tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
8	Besøget i ambulatoriet var en del af et samlet undersøgelses/behandlingsforløb, som startede på [en afdeling] og fortsættede [et andet sted]. Jeg finder dette samlede forløb meget tilfredsstillende. Jeg tror, at forløbet var så tilfredsstillende, som man kunne forvente.	Godt
9	Afdelinger taler ikke sammen! Møde i Århus dag efter dag!!! Lang kørsel fra bopæl til Århus.	Virkelig dårligt
10	Jeg har været meget sårbar mod infektioner. Så gik det ned, så var jeg dårlig, og ligeså stille gik det op ad igen. Det har været noget af en balancegang.	Virkelig godt
11	Hurtig og effektiv.	Godt
17	Forskellige læger hver gang.	Godt
18	Mangler orientering om, der sker noget nyt om behandling af min sygdom.	Godt
27	Nej. Det kører fint, når det foregår på "Kommunehospitalet".	Virkelig godt
28	Meget veltilrettelagt og omhyggeligt forløb hos læge NN. Stor tak til hende!	Virkelig godt
31	Efter at sygeplejersken havde målt kontrolværdierne (blodtryk, puls osv.), kom lægen for at hente mig ind. Men der var ikke transportabelt ilt umiddelbart for hånden. Lægen opgav derfor at få mig ind på undersøgelsen, og jeg ventede [i et stykke tid], før afdelingens læge NN selv tog affære - og besøget blev afsluttet til at alles tilfredshed.	Godt
37	I forbindelse med undersøgelser og biopsi på Skejby var der problemer med at få oplysninger frem og tilbage. Papir og taxa virker lidt oldnordisk i dag.	Godt

Lungemedicinsk Ambulatorium, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Sammenlignet med et besøg for flere år siden synes jeg ikke, der var så lang ventetid. Min fornemmelse for min situation er også bedre end tidligere.	Godt
7	Jeg er tryk ved og glad for at være i gode hænder, hver gang jeg kommer, og jeg ved, jeg til enhver tid kan ringe, hvis jeg har behov.	Virkelig godt
8	Jeg finder det samlede forløb, startende på den ene afdeling og fortsættende på en anden afdeling, meget tilfredsstillende.	Godt
10	Den er lidt svær at svare på! Jeg har da ikke været lige tryk hver gang, jeg er kørt hjem. [Flere år tilbage] var første gang og siden [med jævne mellemrum].	Virkelig godt
11	Vi arbejdede fint sammen.	Godt
17	Forskellige læger.	Godt
18	Jeg syntes at det fungerer fint. Meget gerne en god orientering, om der er andre og bedre behandlingsformer for min sygdom.	Godt
26	Har tilbud om at kontakte kontoret, hvis noget skulle ændre sig til det værre.	Virkelig godt
27	De er flinke til at hjælpe, hvis du ringer med spørgsmål eller problemer.	Virkelig godt
34	Jeg har været hos egen læge og set kopi og brev fra afdelingen og dernæst fået forklaret, hvad det betød. Altså egen læge forklarede.	Godt
37	Jeg synes, at jeg har fået for lidt hjælp til profylakse som f.eks. hjælp til et fornuftigt træningsprogram og diæt ved vægttab.	Godt