

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Lungemedicinsk Dagafsnit
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:	88
Besvarelser fra afsnittets patienter:	59
Afsnittets svarprocent:	67%

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).

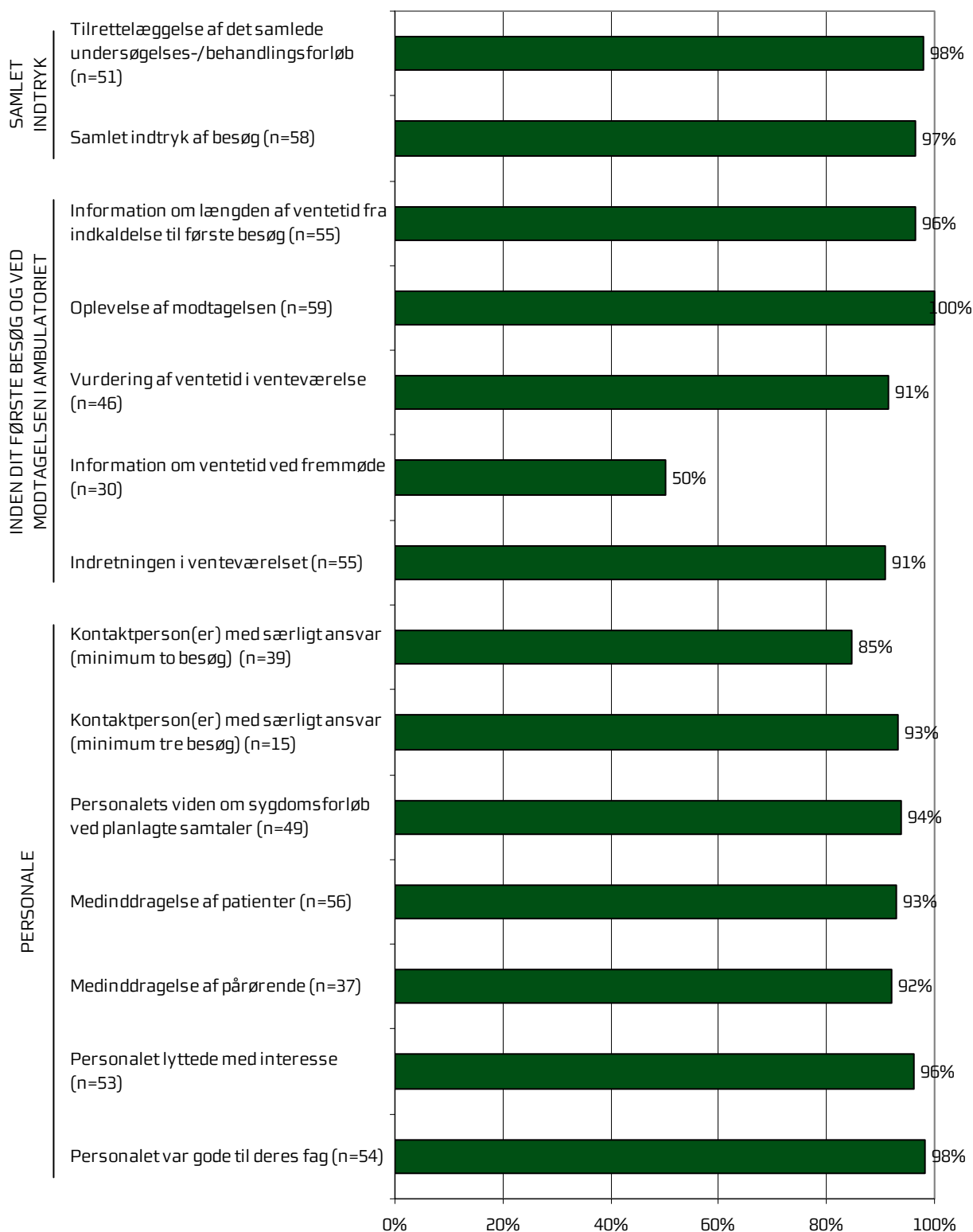
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

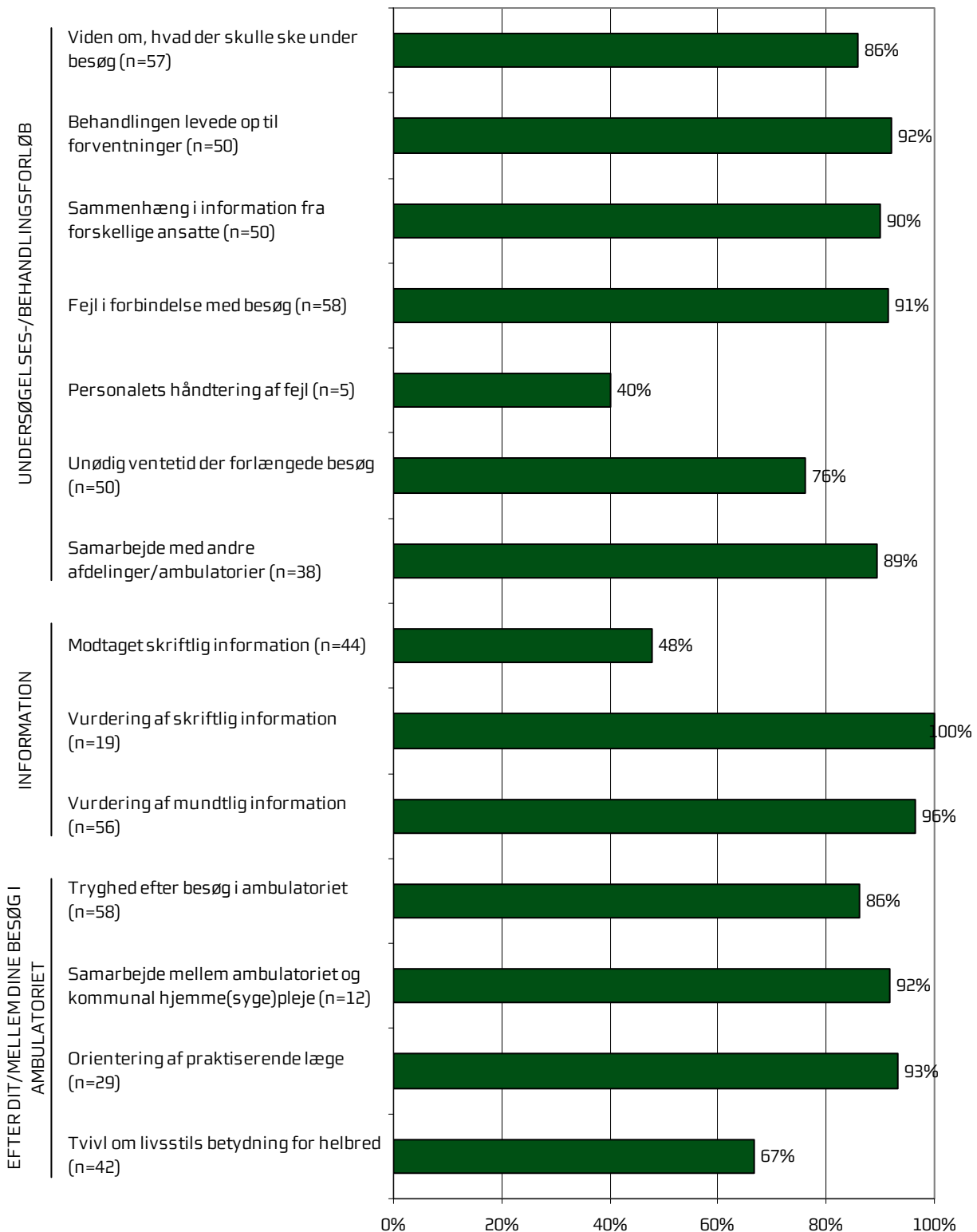
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

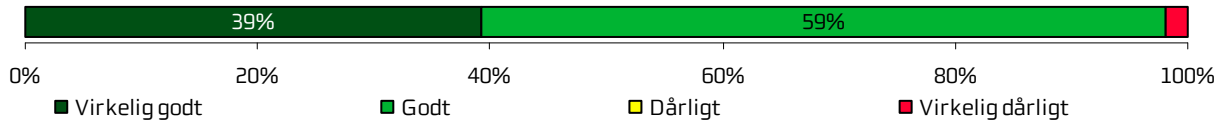
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

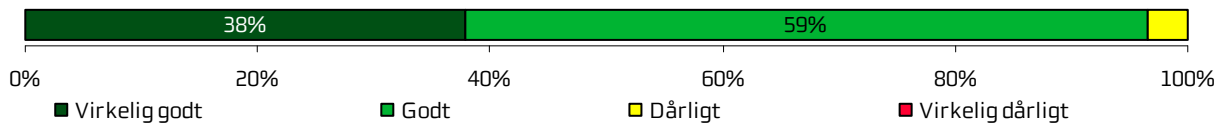
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=51)



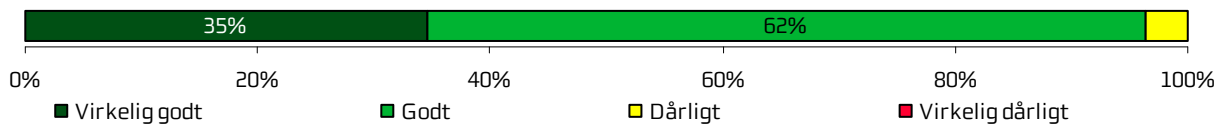
Samlet indtryk af besøg (n=58)



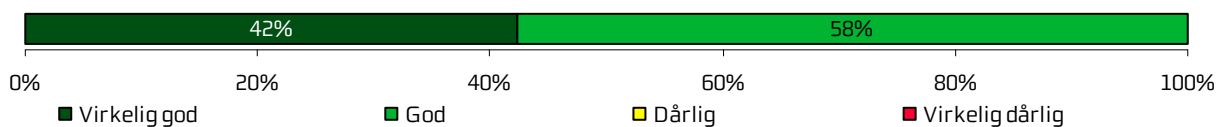
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		98 %	-	100 %	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 % *	84 % *	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

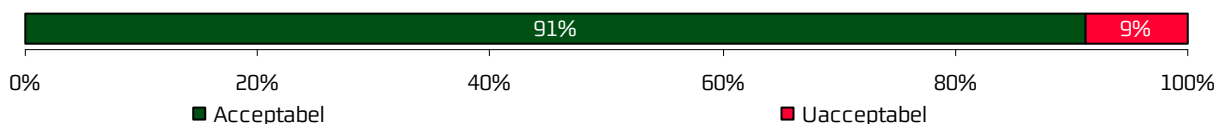
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=55)



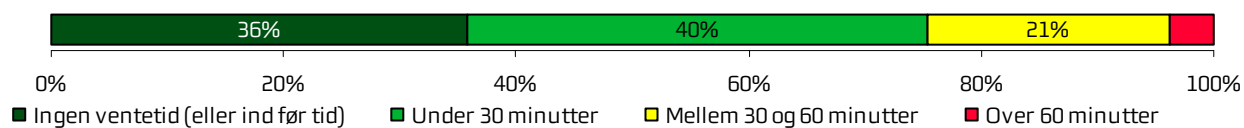
Oplevelse af modtagelsen (n=59)



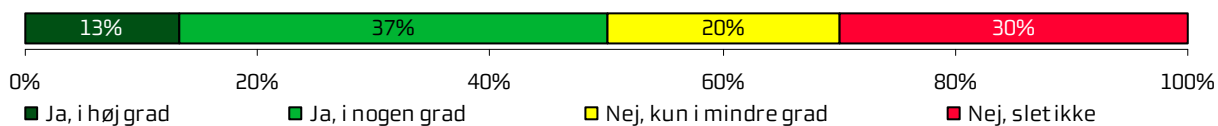
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=46)



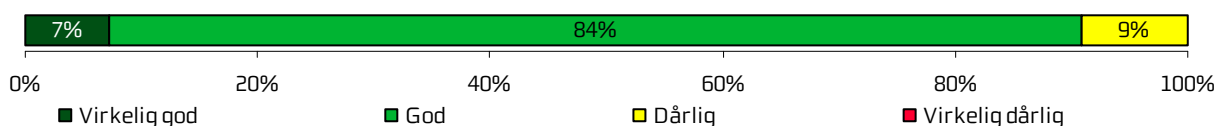
Længde af ventetid i venteværelse (n=53)



Information om ventetid ved fremmøde (n=30)



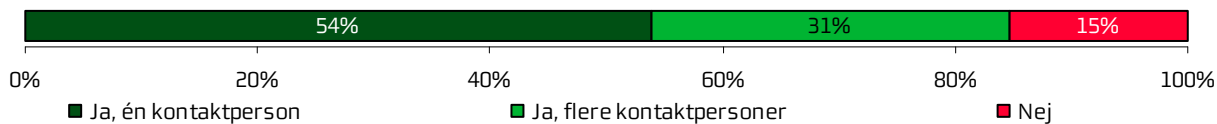
Indretningen i venteværelset (n=55)



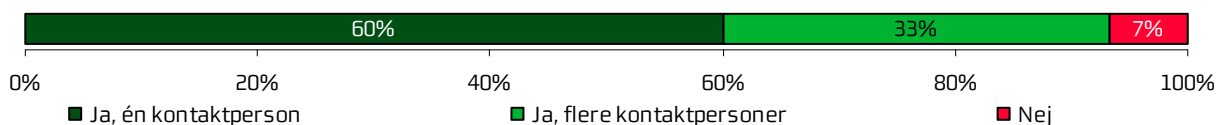
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	100 %	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	-	100 %	93 % *	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		91 %	-	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?		50 %	-	83 % *	26 % *	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		91 %	-	96 %	59 % *	79 % *

Personale

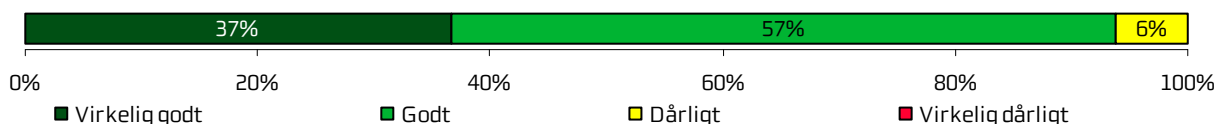
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=39)



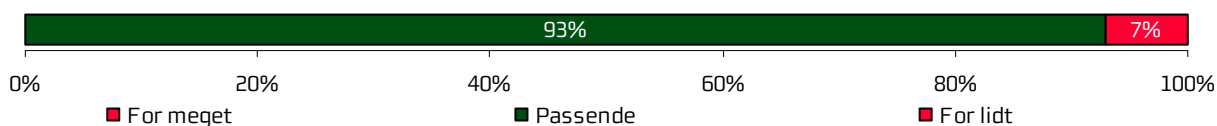
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=15)



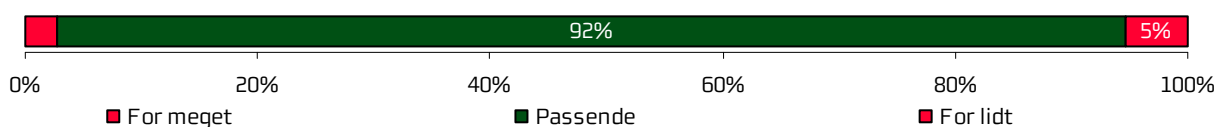
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=49)



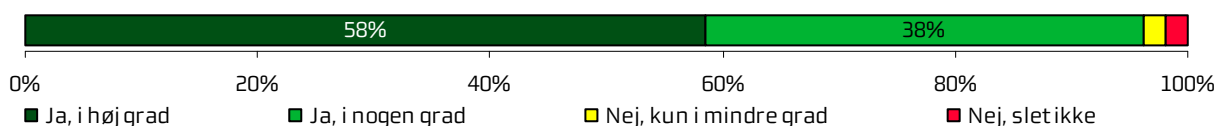
Medinddragelse af patienter (n=56)



Medinddragelse af pårørende (n=37)



Personalet lyttede med interesse (n=53)



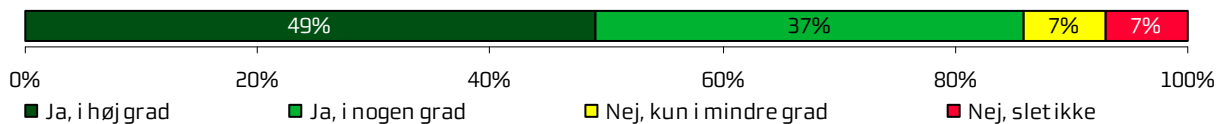
Personalet var gode til deres fag (n=54)



	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)		85 %	-	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?		94 %	-	100 % *	81 % *	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		93 %	-	100 % *	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	-	96 %	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	-	100 %	88 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	-	100 %	89 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

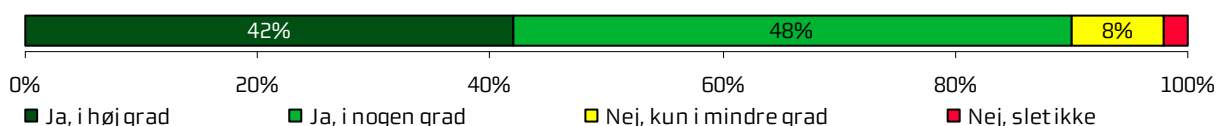
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=57)



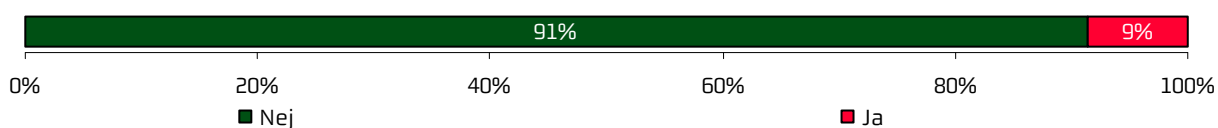
Behandlingen levede op til forventninger (n=50)



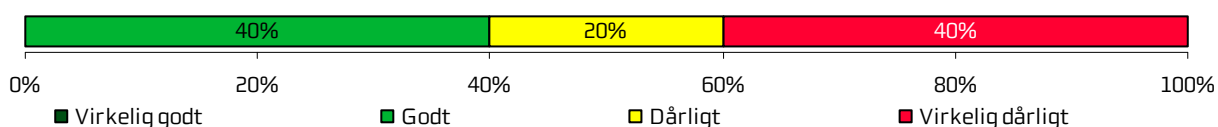
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=50)



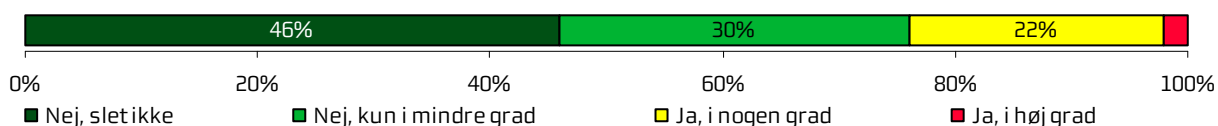
Fejl i forbindelse med besøg (n=58)



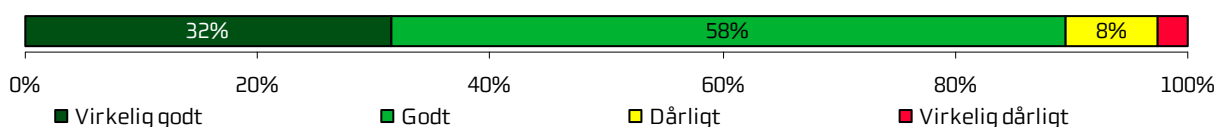
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=50)



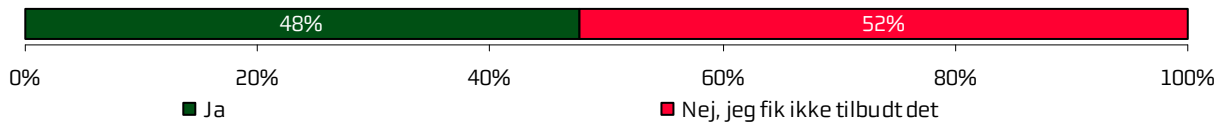
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=38)



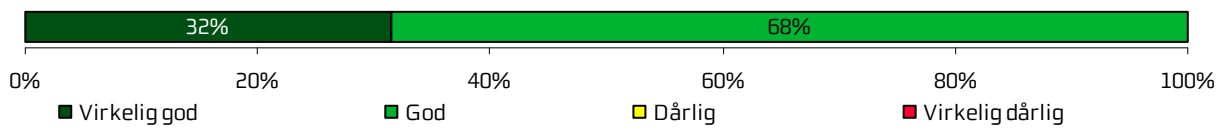
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		86 %	-	100 % *	66 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	-	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		90 %	-	100 % *	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		40 %	-	92 % *	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		76 %	-	99 % *	72 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		89 %	-	100 % *	77 %	92 %

Information

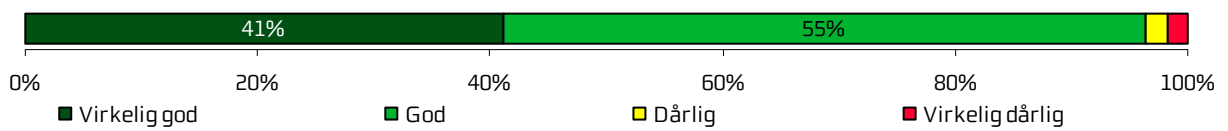
Modtaget skriftlig information (n=44)



Vurdering af skriftlig information (n=19)



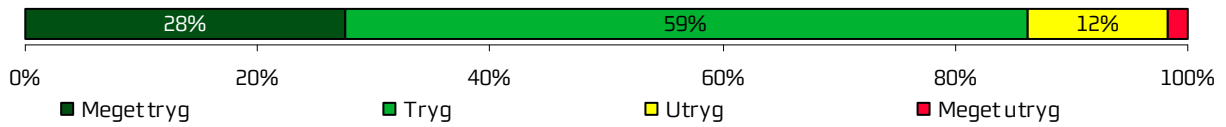
Vurdering af mundtlig information (n=56)



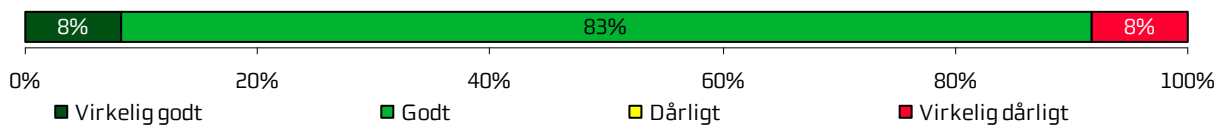
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		48 %	-	91 % *	50 %	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	-	100 %	87 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		96 %	-	100 %	88 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

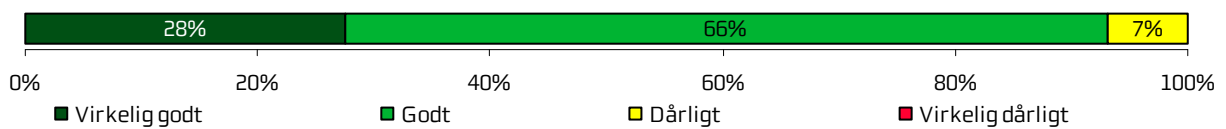
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=58)



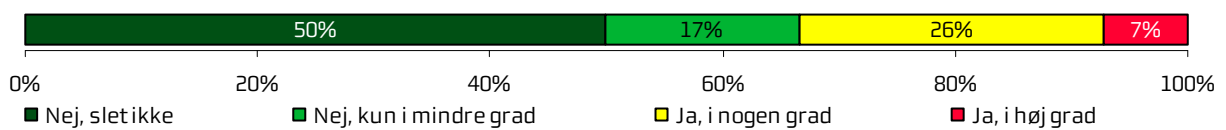
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=29)



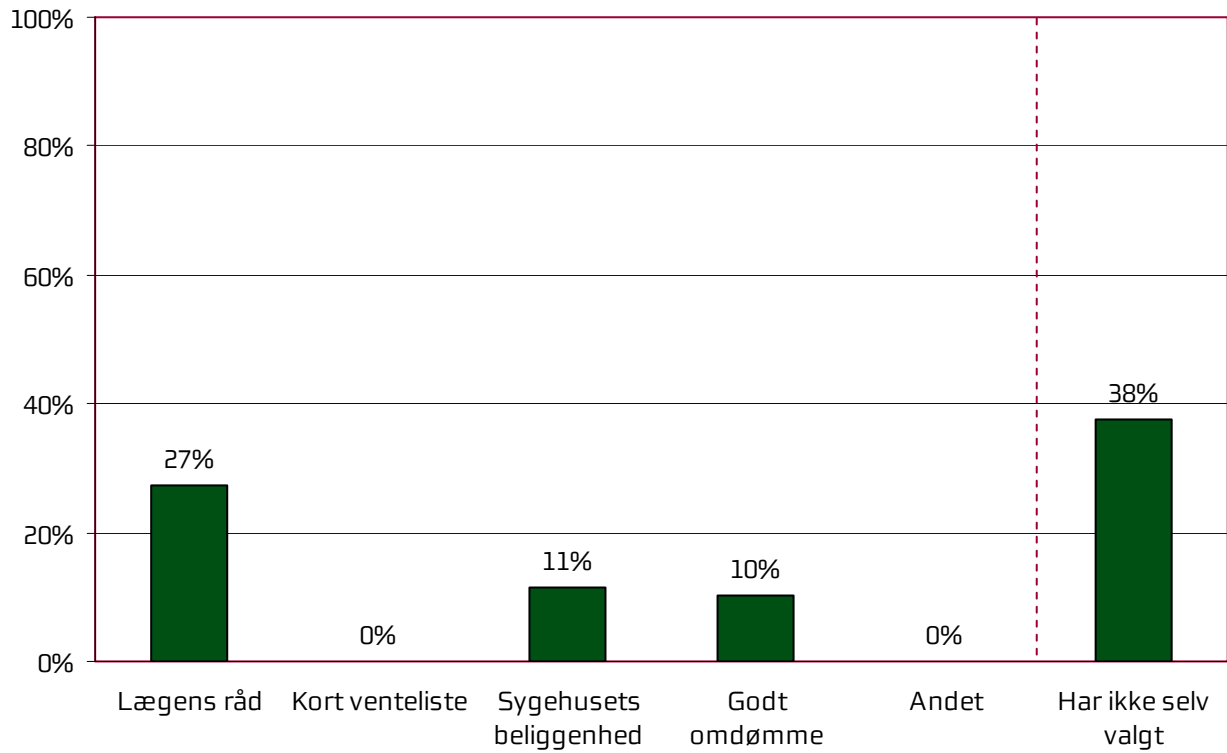
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=42)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		86 %	-	100 % *	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	-	100 %	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	-	100 %	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		67 %	-	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 Dagafsnit, 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 Dagafsnit	Samlet indtryk
2	Alt virkede perfekt.	Virkelig godt
3	Var utryk efter samtale med læge indtil scanning og resultat heraf. Der blev snakket for meget om behandling efter hvert tænkelige resultat, var lig med cancer. Gudskelov var det IKKE cancer.	Virkelig godt
4	Jeg synes, ventetiden fra tidspunktet man skal møde, til man bliver hentet, er alt, alt for lang. Dårligt venterum, dårlig udluftning og alt for mange patienter, sidder som "perler" på en snor. Synes, det er dårlig behandling, jeg bliver kaldt til lægesamtale, venter over en time, og så er det en sygeplejerske, der skal foretage samtalen, ingen forklaring hvorfor.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Det kan være svært at finde rundt - bedre information om "hvor og hvordan" vil være godt. Det kræver et godt helbred at gå rundt for at finde vej.	Godt
6	Jeg har fået at vide, at jeg muligvis har en kræftlidelse. På trods af det, har jeg først fået tid [til vinter] Jeg forventer hurtigere behandlingstider, især med sygdom som denne. Det skal være akut!	Godt
8	Jeg synes, man bør overveje, at lade en fra personalet følge en dement patient rundt til de delundersøgelser, der foretages på de øvrige afdelinger (ex. blodprøve i anden afdeling, MR Scanning i anden afdeling osv.), idet det ikke er rimeligt, at man som pårørende til en dement skal varetage denne opgave. Jeg kan sagtens forestille mig at medfølgende pårørende, der ikke er tilstrækkeligt "ressourcestærke", vil have svært ved at påtage denne opgave for den demente - her tænker jeg blandt andet på at man bliver bedt om at af- og påklæde patienten i forhold til undersøgelserne. Jeg har en forventning til sygehusvæsenet i en sådan situation omkring en dement, at et vist støttesystem til selve undersøgelsen vil kunne træde til.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Jeg vil gerne rose/takke personalet på ambulatoriet for en rigtig god behandling. De fik vendt en negativ tankegang til en noget mere positiv.	Virkelig godt
13	Vi har fået en fantastisk behandling hele vejen. Søde sygeplejersker og gode læger.	Virkelig godt
14	Fejlopereret i 2002 og har nu [nedsat] luft.	Virkelig dårligt
15	Jeg synes, de læger, jeg har talt med, gav sig god tid til mig - stort plus. Jeg synes der manglede lidt kommunikation mellem hospitalet og ambulatoriet.	Godt
16	Jeg er glad for at kunne fortælle, at min modtagelse, fortsatte undersøgelser og behandling er forløbet ualmindelig fint!	Virkelig godt
18	Giv venteværelset nogle glade farver og andre billeder på væggene - de er sorte og dystre. Find da nogle i glade farver. Jeg følte mig i en trist oplevelse ved at sidde i venteværelset.	Godt

Lungemedicinsk Dagafsnit, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

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

	ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit	Samlet indtryk
	7	Perfekt og hurtig behandling.	Virkelig godt
	10	Efter lægebesøg ventede jeg kun tre dage. Jeg fik datoen i lægehuset. Rigtig godt.	Godt
	11	Rutinebesøg - indkaldt med [mange måneders] varsel.	Godt

Lungemedicinsk Dagafsnit, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus






Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit
	2	Perfekt.

**Samlet
indtryk**
Virkelig godt



Lungemedicinsk Dagafsnit, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit	Håndtering af fejl
 1	Har bedt om skriftligt svar. Dette er glemt, og de har ventet unødigt på, at jeg skulle komme. Er nu sket flere gange.	Godt
 8	Følgende er udfyldt [af patientens søn] pga. patientens fremskridende demens. Jeg [] oplevede personalet på afdelingen, der foretog MR scanningen som værende delvist fraværende, og ikke tilstrækkeligt hjælpende og lyttende til mine baggrundsinformationer omkring min far, idet jeg netop var tilstede for at kunne hjælpe min far. Jeg havde dog også en forventning om, at personalet ville være mere aktive omkring forberedelsen af min fars undersøgelse. Selvom vi var til en ambulant undersøgelse, blev sygeplejersken ved med at tale om "når vi kom tilbage på afdelingen i dag". Jeg måtte flere gange rette og fortælle, at min far var her ambulant. Endvidere oplevede jeg en lidt ubehagelig tiltaleform, idet jeg på et tidspunkt trådte ind over dørtærsklen til der hvor de to sygeplejersker opholdt sig under scanningen. Jeg fik en utvetydig kommentar om, at her måtte jeg absolut ikke være pga. personfølsomme oplysninger. Jeg har dog stadig svært ved at se, hvordan jeg skal kunne kommunikere med personalet omkring min fars situation, hvis jeg ikke må henvende mig til dem. Rummet mellem MR-scanneren og deres opholdsrum er en del af det samme lokale blot adskilt af en glasvæg med en åben dør, hvilket ikke er hensigtsmæssigt hvis oplysningerne, der behandles er så personfølsomme som jeg fik påtale om. Jeg vil endvidere absolut anbefale, at specielle situationer omkring demente der skal undersøges, hvor en medhjælper er tilstede, skal foregå i en noget mere lyttende atmosfære. Efter undersøgelsen blev vi bedt om at sidde en halv time udenfor på en stol, hvorefter jeg skulle henvende mig til receptionisten, som skulle fjerne kanyler fra min fars håndryg. Jeg vil kraftigt anbefale at man blandt personalet SELV tager ansvar for hele forløbet af en undersøgelse, og ikke blot overlader den afsluttende del af undersøgelsen til de pårørende, der ledsager en dement patient.	Virkelig dårligt
 14	Blev opereret uden grund og lider stadig af smerter og mindre luft.	Virkelig dårligt
 17	Forsøgsblodprøvetest var ikke blevet skrevet ind i journalen, så sygeplejersken ville gentage testen efter kun to dage.	Godt
 19	Lægen var på vej til at tage et skrap i min højre [side] i stedet for min venstre, men jeg var heldigvis selv klar over det.	Dårligt



Lungemedicinsk Dagafsnit, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit	Samlet indtryk
	8	Der var en næsten fabriksagtig tilgang til undersøgelsen (MR-scanningen), og man skulle næsten tro, at der var en vis akkord, der skulle overholdes. Som tidligere nævnt havde sygeplejersken ikke sat sig ind i min fars generelle situation og heller ikke det aktuelle omkring undersøgelsens formål. Kommentarerne er primært rettet mod afdelingen, der foretog MR-scanningen, idet Lungemedicinsk afdeling udviste en noget mere hjælpende adfærd og forståelse for min fars situation end den, der blev oplevet på MR-scanningsafdelingen.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Da jeg skulle have foretaget en [undersøgelse], var det stort set en hel dag med ventetid. Jeg var fint fra ambulatoriet blevet informeret om, at der kunne være lang ventetid inden undersøgelsen og hvorfor. Så jeg havde læsestof med. Men jeg var ikke forberedt på, at der også var lang ventetid efter undersøgelsen. Men det var jo også en anden afdeling, og de gav da aftensmad. Det var en lang, men ok dag.	Virkelig godt

Lungemedicinsk Dagafsnit, Lungemedicinsk Afdeling B, Århus Sygehus

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

	ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Dagafsnit	Samlet indtryk
	2	Var henvist fra [anden afdeling], derfor ingen kontakt til egen læge.	Virkelig godt
	12	Jeg er meget glad for sygeplejerske NN. Hun har altid gode råd.	Intet svar