

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM
Lungemedicinsk Afdeling LUB
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	108
Besvarelser fra afsnittets patienter:	63
Afsnittets svarprocent:	58%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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 præsentationsmæssige 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).

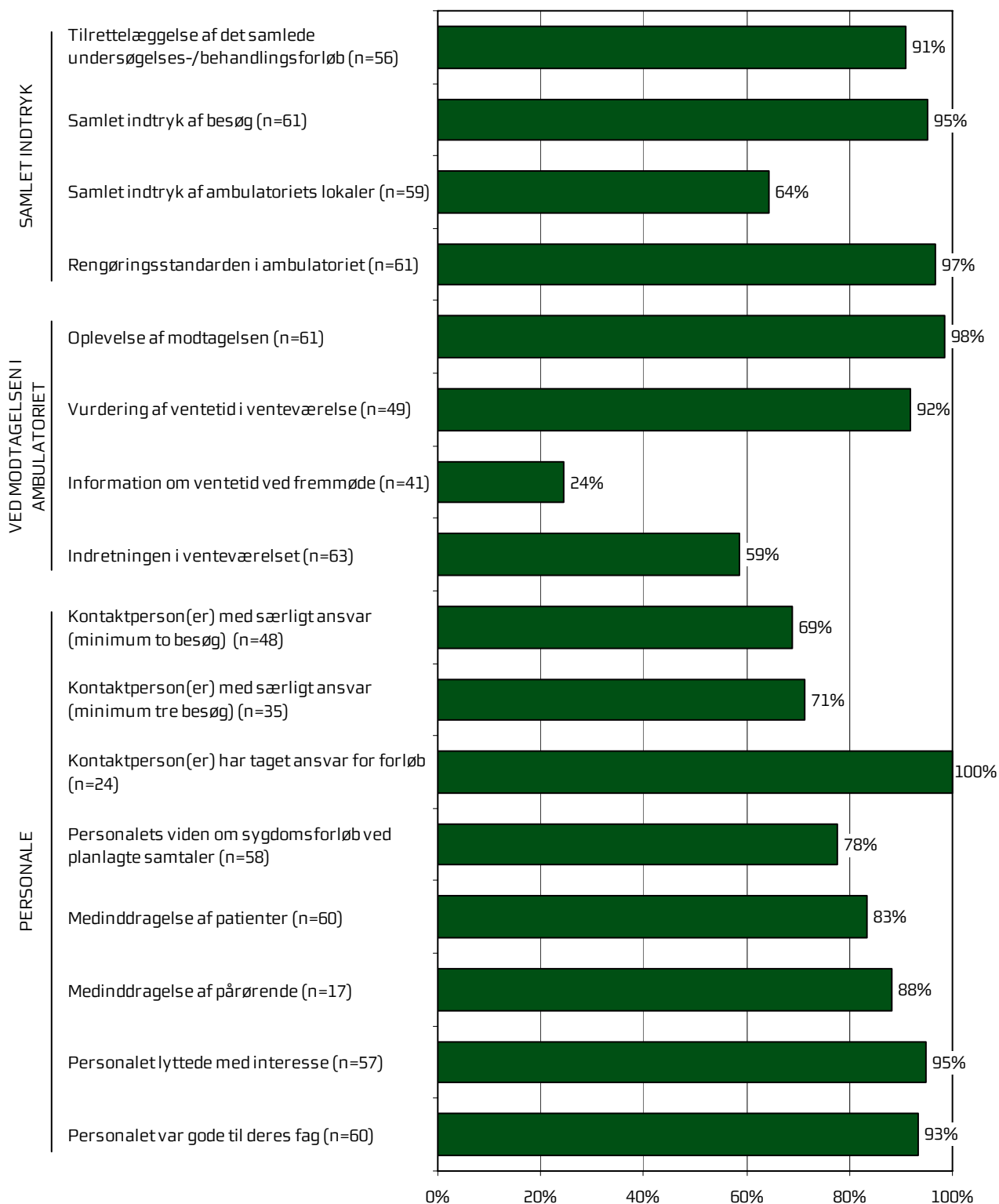
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

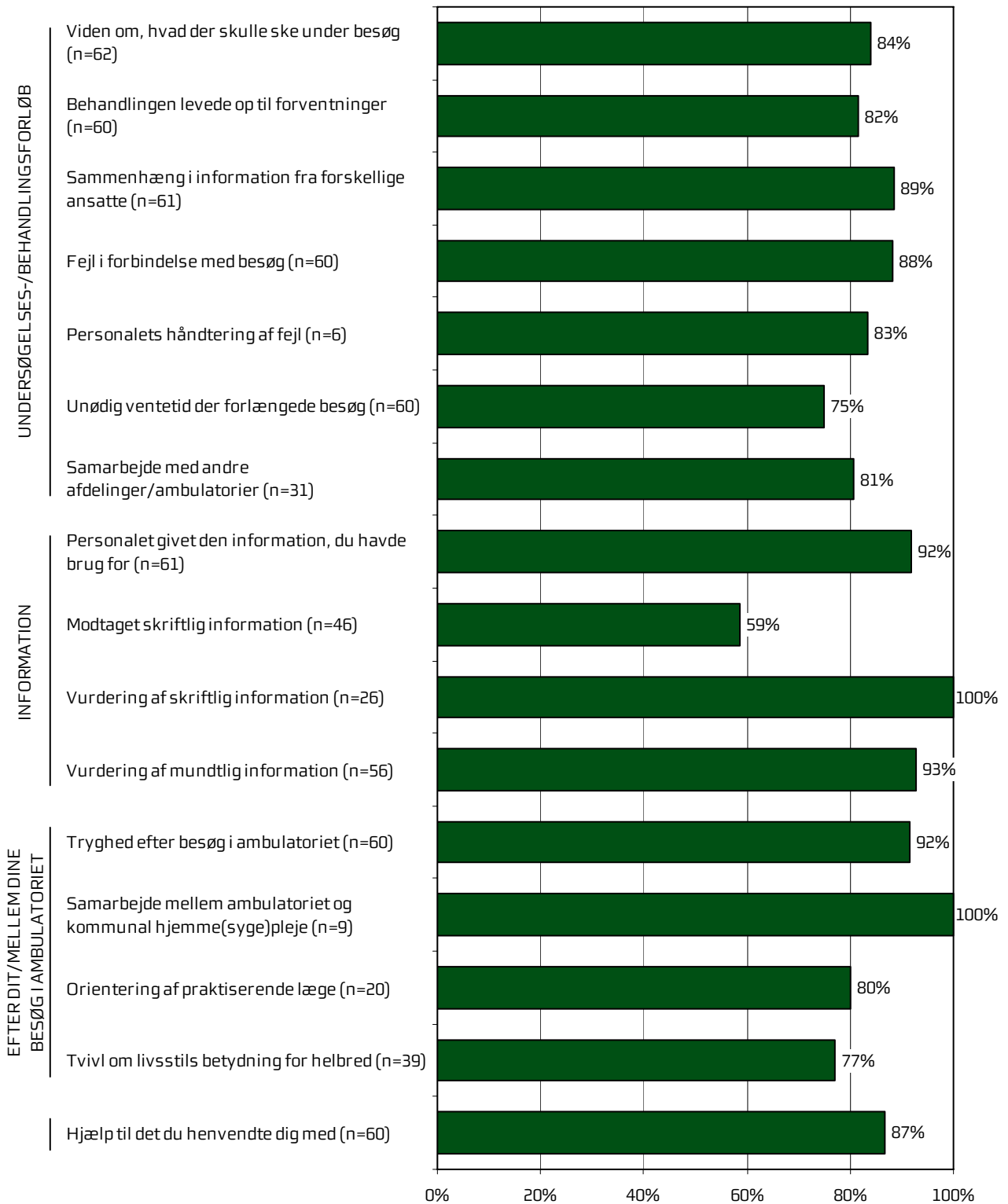
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Lungemedicinsk Allergiambulatorium

2009-tallet er for: Lungemedicinsk Allergiambulatorium

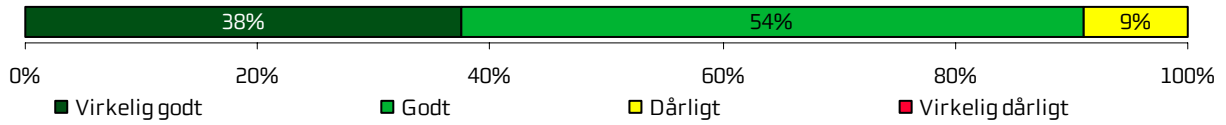
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

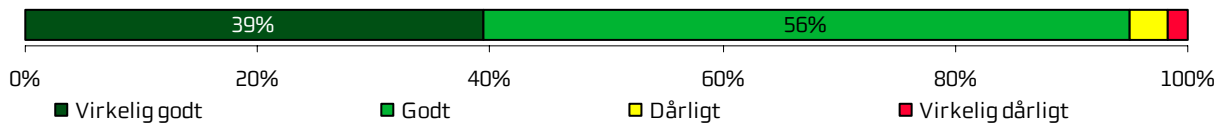
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

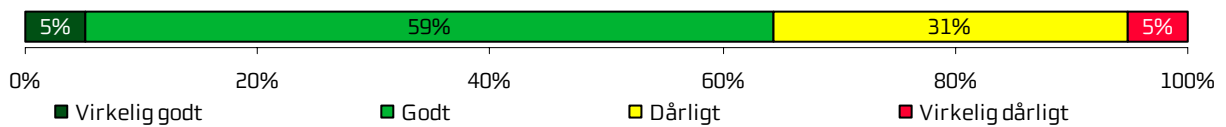
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=56)



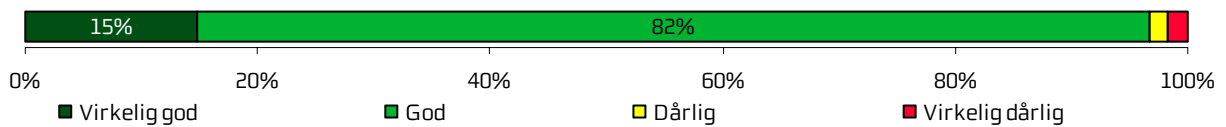
Samlet indtryk af besøg (n=61)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=59)



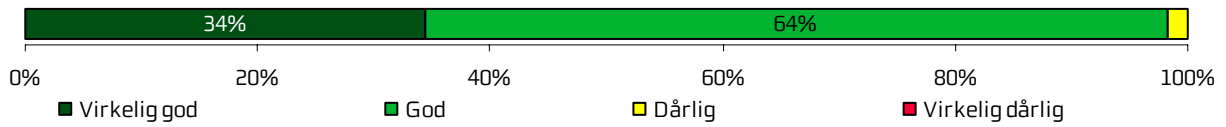
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=61)



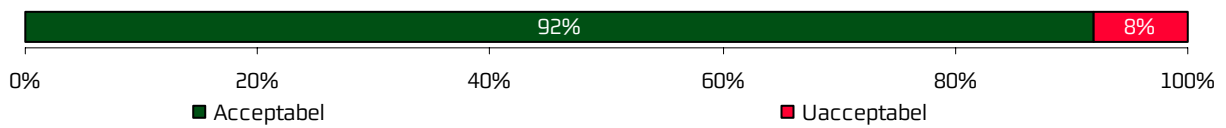
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	92 %	87 %	100 % *	76 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	98 %	92 %	100 %	90 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	64 %	-	-	100 % *	77 %	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 %	91 %	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

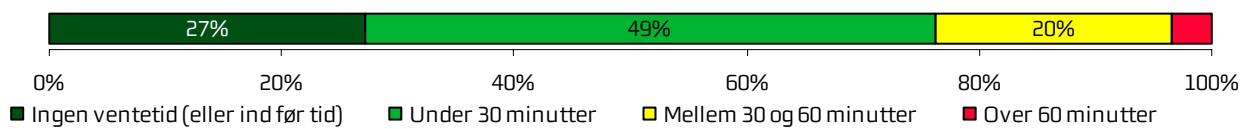
Oplevelse af modtagelsen (n=61)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=49)



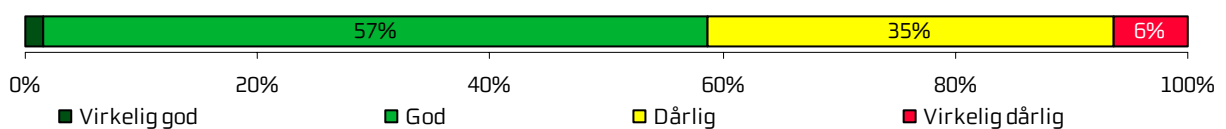
Længde af ventetid i venteværelse (n=59)



Information om ventetid ved fremmøde (n=41)



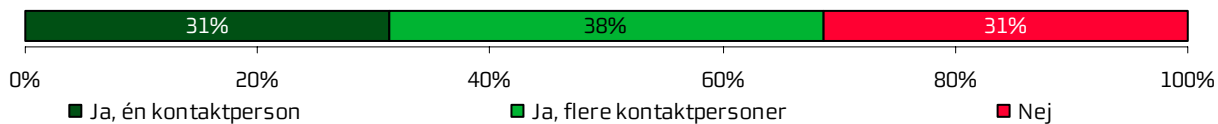
Indretningen i venteværelset (n=63)



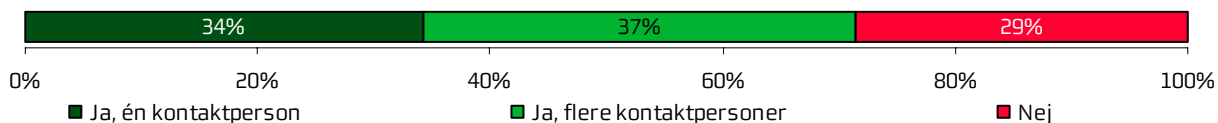
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	95 %	99 %	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	83 %	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	24 %	17 %	31 %	79 % *	13 %	38 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	59 %	56 %	54 %	97 % *	61 %	81 %

Personale

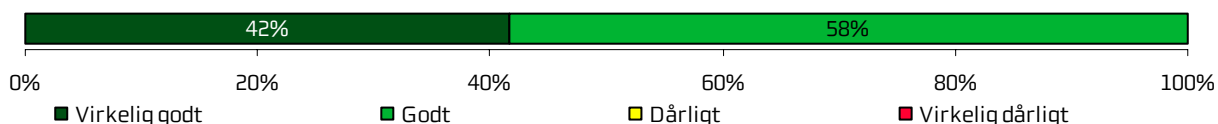
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=48)



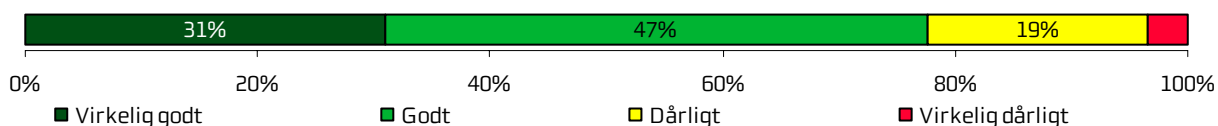
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=35)



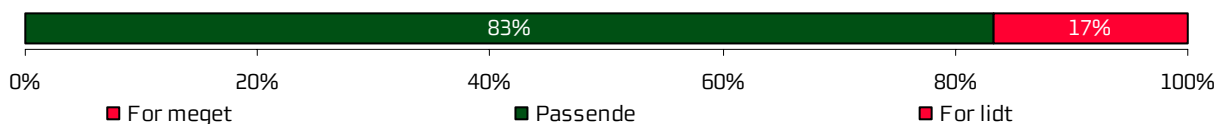
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=24)



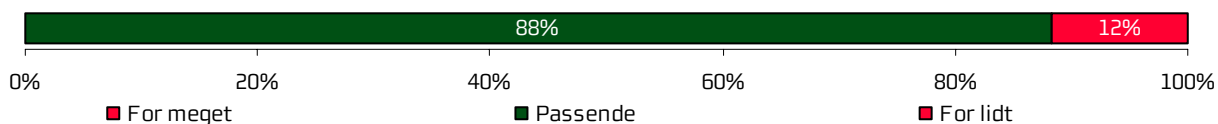
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=58)



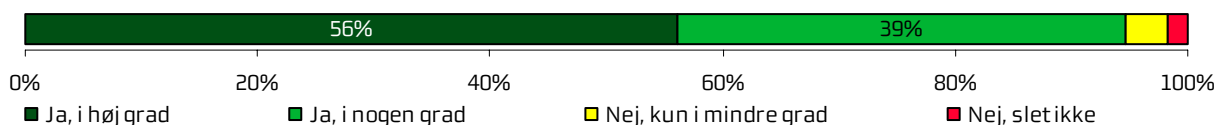
Medinddragelse af patienter (n=60)



Medinddragelse af pårørende (n=17)



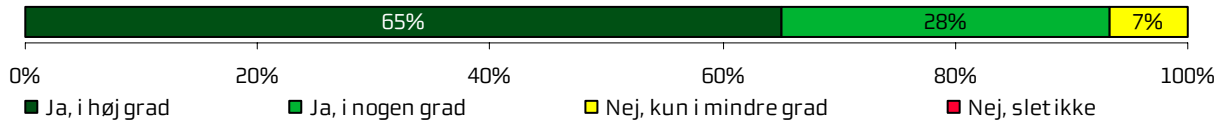
Personalet lyttede med interesse (n=57)



	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)	69 %	67 %	74 %	100 % *	55 %	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	71 %	66 %	-	100 % *	57 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	78 %	82 %	84 %	100 % *	81 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83 %	95 %	93 % *	100 % *	82 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88 %	91 %	94 %	100 %	74 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	97 %	96 %	100 %	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

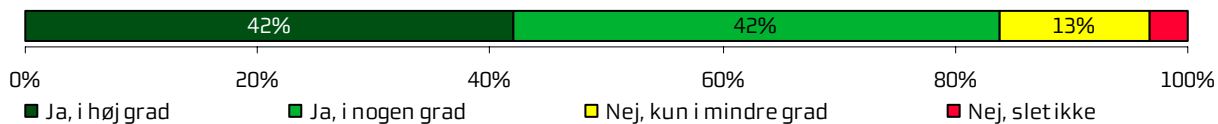
Personalet var gode til deres fag (n=60)



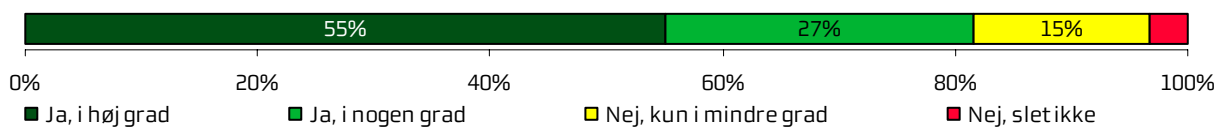
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93 %	95 %	96 %	100 % *	92 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

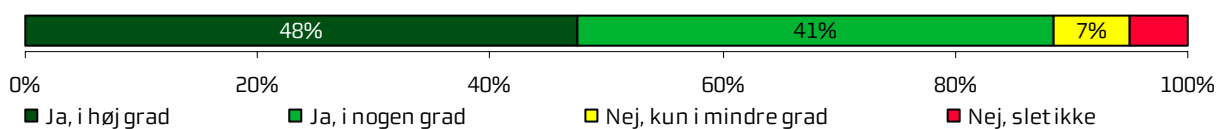
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=62)



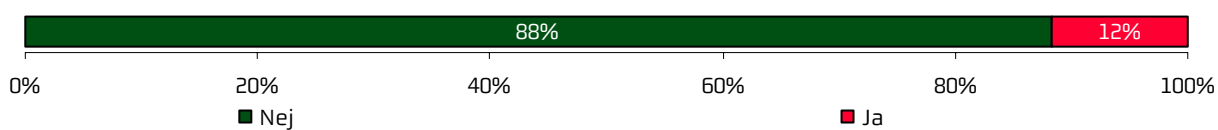
Behandlingen levede op til forventninger (n=60)



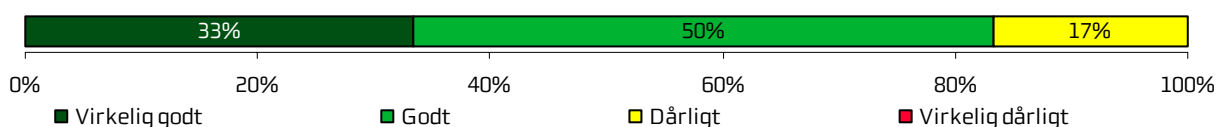
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=61)



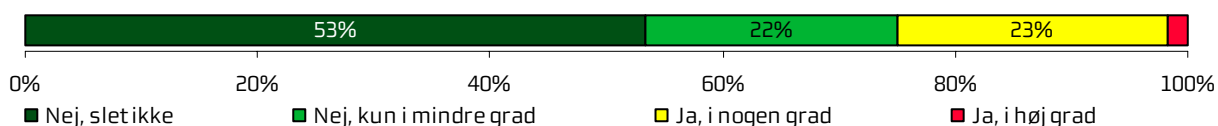
Fejl i forbindelse med besøg (n=60)



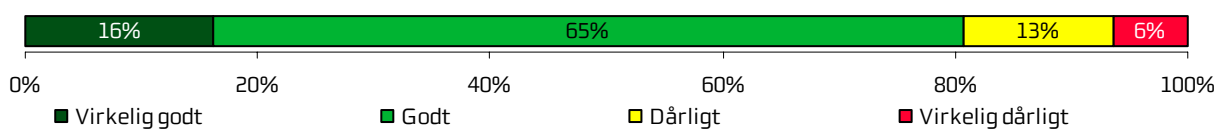
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=60)



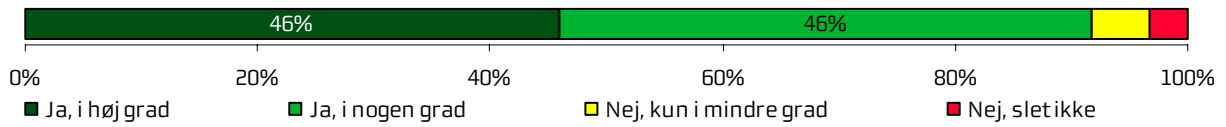
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=31)



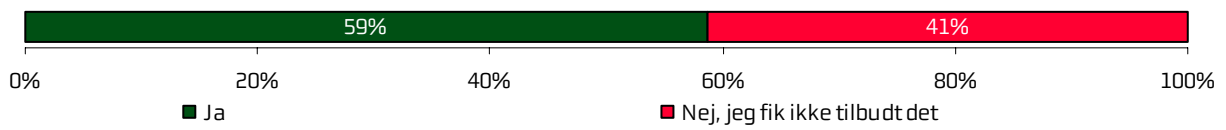
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	85 %	84 %	99 % *	73 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	82 %	100 % *	84 %	100 % *	81 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89 %	95 %	85 %	100 % *	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	93 %	-	100 % *	79 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83 %	67 %	-	81 %	52 %	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	75 %	78 %	74 %	100 % *	67 %	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	81 %	85 %	79 %	100 % *	82 %	92 %

Information

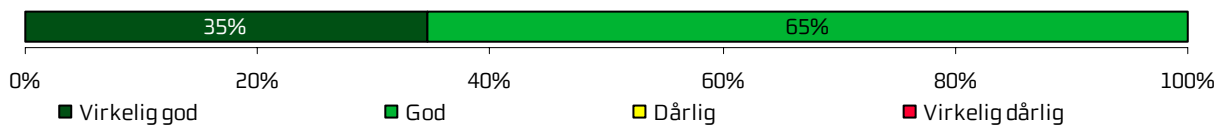
Personalet givet den information, du havde brug for (n=61)



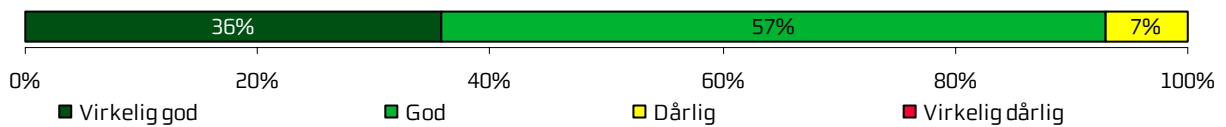
Modtaget skriftlig information (n=46)



Vurdering af skriftlig information (n=26)



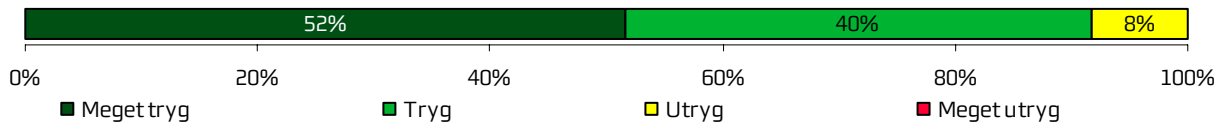
Vurdering af mundtlig information (n=56)



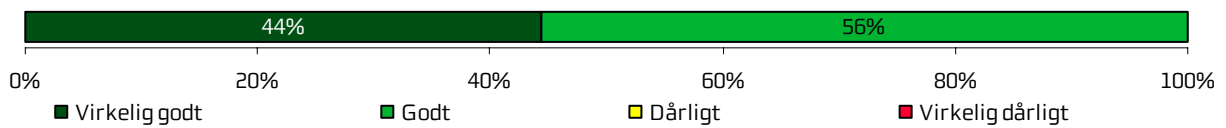
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	-	-	100 % *	80 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	59 %	79 %	-	100 % *	53 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	95 %	91 % *	100 %	91 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	95 %	93 %	100 % *	89 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

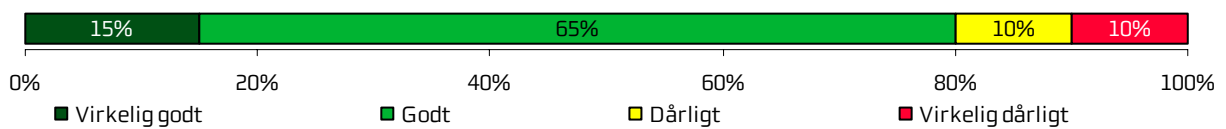
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=60)



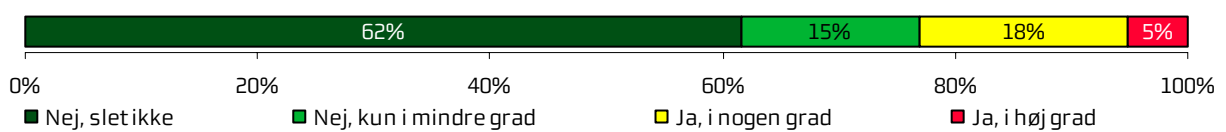
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



Orientering af praktiserende læge (n=20)



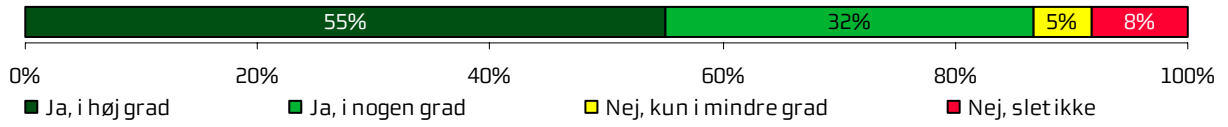
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=39)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	92 %	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	83 % *	100 %	77 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80 %	71 %	64 %	96 %	60 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	66 %	81 %	91 %	54 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=60)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	87 %	-	-	100 % *	87 %	95 %

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.

LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	Modtagelsen
1	Det kan virke lidt forvirrende.	God
2	Venligt personale.	Virkelig god
4	Meget venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
5	Man var meget overladt til sig selv, og spurgte man, fik man fornemmelsen af, at man var uvidende og mindre begavet, hvis man ikke en gang vidste fx, hvor wc'et var, selvom man var der for første gang. Ventede længe ved modtagelsen/skranken.	Dårlig
8	Indkaldt ved en fejl. Så pustede hun i en test for at få målt lungekapacitet.	God
13	Venlig.	God
14	De er altid søde og imødekommende!	Virkelig god
17	Jeg er kommet i ambulatoriet igennem flere år og ved, hvad der skal foretages hver gang. []	God
19	Ventetiden til jeg blev kaldt ind var cirka 50 minutter, men det var o.k. Man kan godt forstå, at der kan blive ventetid. Man kunne jo også selv eventuelt engang blive årsag til ventetid.	God
21	Man går hen til en skranke og melder sig. Det er der ikke mange fiksfakserier i!	God
24	Der gik cirka tre måneder fra anvisning til afdelingen til min første aftale. Det er uacceptabelt længe.	God
26	Har været der fem til seks gange, og der er en ny læge hver gang. Som først skal til at sætte sig ind i hvad problemet er. Det ville være dejligt med den samme læge.	God
28	Altid sødt og smilende personale.	Virkelig god
29	Super søde sygeplejsker.	God
33	Personalet er super venlige.	Virkelig god

LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	Fejlhåndtering
✎ 7	Skulle have været til en undersøgelse, men blev aldrig indkaldt.	Virkelig godt
✎ 11	De vidste ikke, hvad jeg skulle, og jeg gik derfra uden at vide, hvad jeg skal fremover.	Dårligt
✎ 13	En recept blev ikke sendt til apotekerne, men det var ikke det store problem.	Intet svar
✎ 15	En del af de gange, jeg var til undersøgelse, ventede jeg 45 minutter.	Intet svar
✎ 18	Glemte at bestille alle prøverne, og måtte tage hjem og komme en uge senere.	Virkelig godt
✎ 22	Skulle have taget blodprøver, og da jeg ankom (et andet sted), var der ikke givet besked!	Intet svar
✎ 23	Oplevede for lidt kommunikation i forhold til, at første besøg stod på at klarlægge mit problem og udfylde et meget udførligt spørgeskema. Det var fint. Jeg forventede, at når jeg så skulle snakke med en læge 14 dage derefter, ville jeg få noget konkret at vide. Men her spurgte lægen mig om alle de samme spørgsmål igen og en behandling blev igen udsat.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 27	Jeg blev ikke informeret om, at jeg skulle holde pause med en pille.	Godt

LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	Samlet indtryk
1	Total forvirring. Alt for mange forskellige læger m.m. og forskellige meninger.	Dårligt
2	Fin service.	Virkelig godt
9	Specialist og sygeplejerskerne i ambulatoriet kommunikerer ikke godt nok sammen. De har ikke den samme indsigt/viden om patienten.	Godt
16	Foreløbig tror jeg, der har været seks til syv forskellige læger, der alle har læst min journal, mens jeg har siddet og set på det.	Godt
20	Alt var glimrende, ingen grund til klage! venteværelset er gangarealet: ikke optimalt. Men der var te og kaffe og det var dejligt, især ved ventetid, hvilket der var et par timer efter provokationstest.	Virkelig godt
21	Jeg har været til undersøgelse på ambulatoriet [flere] gange. Det undrer mig meget, at jeg i den forbindelse har oplevet fire forskellige læger. Jeg troede, at der var et princip om, at patienten så vidt muligt skulle behandles af så få forskellige som muligt. Jeg stillede læge nummer fire spørgsmålet og fik at vide, at det var umuligt! Uden at kende vagtplanen og arbejdstider ville jeg dog tro, at en computer ville kunne regne et rimeligere forløb ud.	Godt
25	Jeg synes, det er forvirrende og frustrerende, at jeg, hver gang jeg er indkaldt til møde på afdelingen, er i kontakt med en ny læge. Har nu været inde ved tre forskellige, som hver gang skal have hele sygdomsforløbet igen. Har også en oplevelse af, at de på ingen måde er enige, så hver gang bliver planen lavet om.	Godt
26	Havde forventet, at der blev fundet en behandling, der hjalp. Men det er ikke sket endnu.	Godt
32	Samarbejdet eksisterede ikke, uden at vi selv var mellemed til andet sygehus og personale.	Godt



LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	Samlet indtryk
2	Fin service.	Virkelig godt
3	Alt for lang tid, før min egen læge får besked, mindst en måned.	Virkelig godt
10	Jeg har ikke fået noget opfølgende svar efter min samtale. Det er næsten to måneder siden, hvilket er helt uacceptabelt.	Godt
11	Ved stadig ikke, hvad jeg skal fremover.	Dårligt
21	Det virkede som om, at jeg skulle behandles af så mange forskellige læger som muligt. Jeg stillede læge nummer fire spørgsmålet og fik at vide, at det var umuligt! Uden at kende vagtplaner og arbejdstider ville jeg dog tro, at en computer ville kunne regne et rimeligt forløb ud.	Godt
25	Sidste gang var jeg inde hos en læge, som var svær at forstå, og jeg havde ikke en fornemmelse af, at han forstod alt, hvad jeg sagde. Der er ikke altid overensstemmelse mellem, hvad der står i journalen, at vi har aftalt, og hvad vi rent faktisk snakkede om.	Godt
30	Fik besked pr. telefon, meget tilfreds.	Godt

LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM

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

ID	Kommentarer - LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	Samlet indtryk
 1	Der er læger, der ordinerer ny medicin, men ingen, der kan svare på, om andet medicin kan udtrappes/stoppes. I lytter ikke eller forstår ikke patienten, mig.	Dårligt
 21	Det kan være lidt svært at blive pålagt en behandling (medicin) og ikke at have nogen at melde tilbage til/spørge, hvis man selv vurderer, at ens tilstand forværres, og man først har en ny tid [nogle] uger senere...	Godt

LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM

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

ID	Kommentarer - LUAL - ALLERGI AMBULATORIUM	Samlet indtryk
1	Søde sekretærer. Venligt personale, men meget forvirrende. Jeg har været i kontakt med alt for mange læger/sygeplejersker. Super god hjælp ved cykeltest. De foreslog også min nuværende medicin. Det blev min redning for nu.	Dårligt
2	Fin service. Skidt med at lokalerne/bygningerne er gamle. Venligt personale. Rar læge med stor viden.	Virkelig godt
5	Hvis man skal stoppe et forhandlingsforløb, skal det ikke ske med et brev (der oven i købet har stavfejl), men med et møde, således at man kan få den fulde forståelse og for én gangs skyld blive hørt i det, man gennem [flere] måneder har forsøgt at fortælle, således at man ikke afviser på forkert grundlag. Der er jo en grund til henvendelsen, og resultatet kan få stor betydning for patientens videre liv!	Virkelig dårligt
6	Der er ikke særlig hyggeligt. [Senere på året] skal jeg sidde der i to timer, efter at have fået en dosis penicillin. Så kan det være rart med lidt hygge.	Godt
12	Dårligt indrettet venteværelse. Man kan følge med i patientforløb i ambulatoriet. Adskillelse mellem "undersøgelsesborde" i ambulatoriet. Ikke meget diskretion.	Intet svar
13	Alt i alt er jeg godt TILFREDS. Det eneste, der kunne effektiviseres, er ventetiden. Jeg oplevede ikke ventetiden som slem over middagen, men om morgenen kunne der godt være en ventetid på 30 minutter.	Godt
14	Jeg er kommet på afdelingen i mange år og har ALDRIG følt mig tilsidesat. Alle er venlige og imødekommende!	Virkelig godt
16	Generelt er man god til at overholde tider, og kommer man i god tid, kan man nogle gange komme til undersøgelse tidligere end planlagt. Sygeplejerskerne har 100 procent styr på det, der skal testes, inden man skal ind til lægerne.	Godt
18	Det er nogle gamle rum og virker koldt, men personalet var utrolig imødekommende og meget lyttende og smilende, dejligt.	Virkelig godt
20	Personalet kan jo ikke gøre for, at der er nogle lidt ringe lokaler, og at eneste ventemulighed er på gangen. Der er meget store rum til samtaler, så der er flere patienter i samme rum, hvilket heller ikke virker optimalt. Dog overskred det sådan set ikke mine grænser for, hvad der kunne snakkes om på trods heraf.	Virkelig godt
21	Venteværelset er ikke noget at råbe hurra for, det er nærmest en møbleret gang, som er indrettet ok. Sygeplejerskerne er professionelle og venlige og udskiftes ikke på samme måde som lægerne.	Godt
22	Venteværelset kunne godt gøres hyggeligere, og ventetiden er lang. Nogle bedre siddepladser.	Godt
25	Jeg synes ikke, der er nok privatliv i undersøgelsesrummet. Kunne godt tænke mig, at man havde den samme læge hver gang, eller fik information om, hvorfor dette ikke sker.	Godt
26	De prøver, men har ikke fundet behandling, som virker. Undersøgelsesrum og toilet er gode, men venteværelset er en "gennemgang". Der kommer hele tiden folk, som skal igennem. Ingen ro (Aarhus Banegård).	Godt
30	Fos os, som sidder og venter i [mange] timer over flere dage, ville det være rart med nogle bedre stole. Personalet var flinke til at komme og spørge til velbefindende i ventetiden. Meget behageligt personale.	Godt
31	Jeg oplever, at det er generende, at der ved forundersøgelse ved lægesekretær eksempelvis er tre patienter inde på en gang. Jeg synes, at det er generende at testning af pickflow m.v. foregår for åbne dør henholdsvis til venteværelset og forundersøgelsesrummet.	Virkelig godt

