

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Lungeallergisk afsnit (LUAL)

LUNGEMEDICINSK AFD. B

Aarhus Universitetshospital

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|--|-----|
| | |
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 75 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 46 |
| Afsnittets svarprocent: | 61% |

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 tests 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 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).

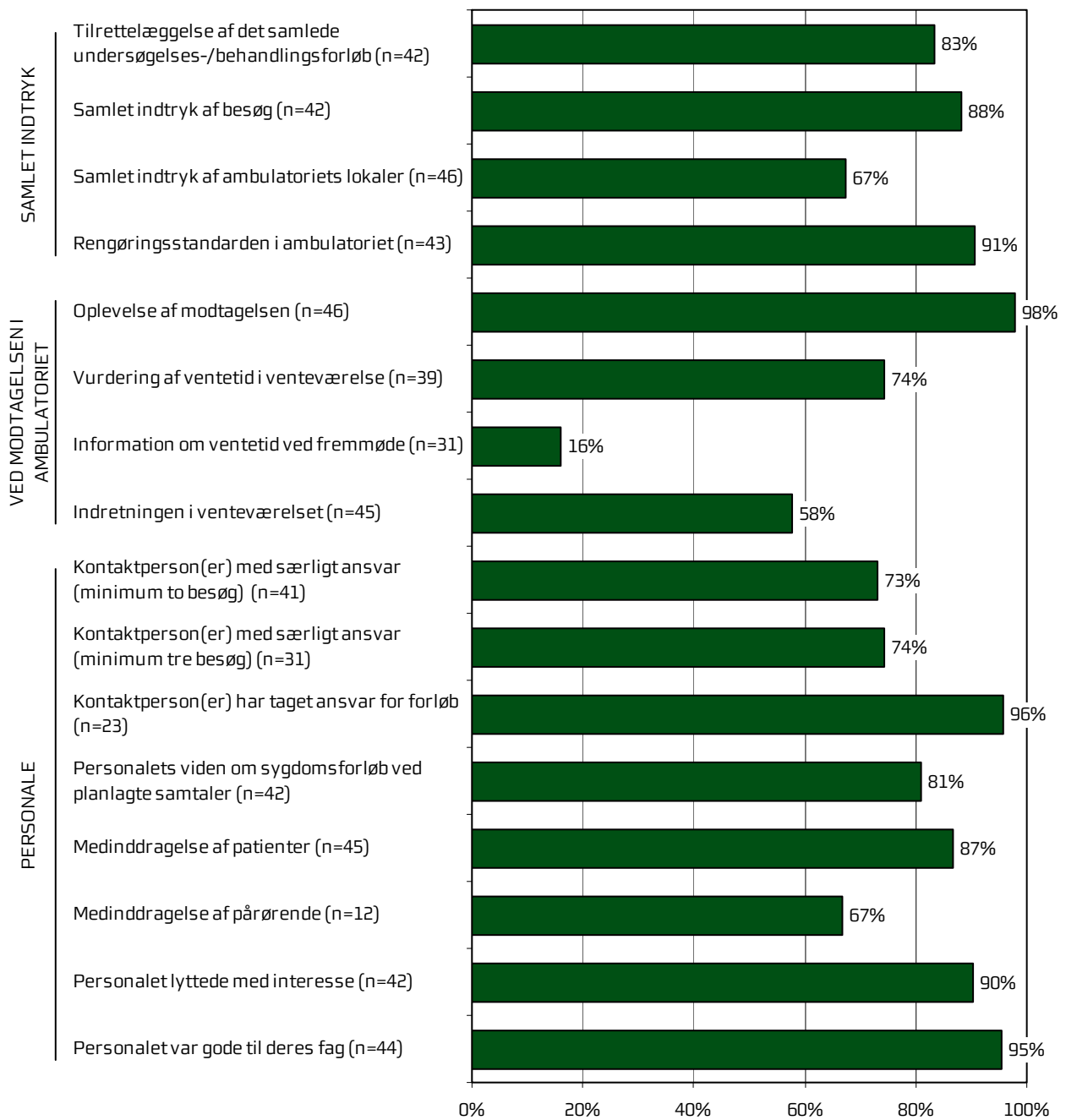
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

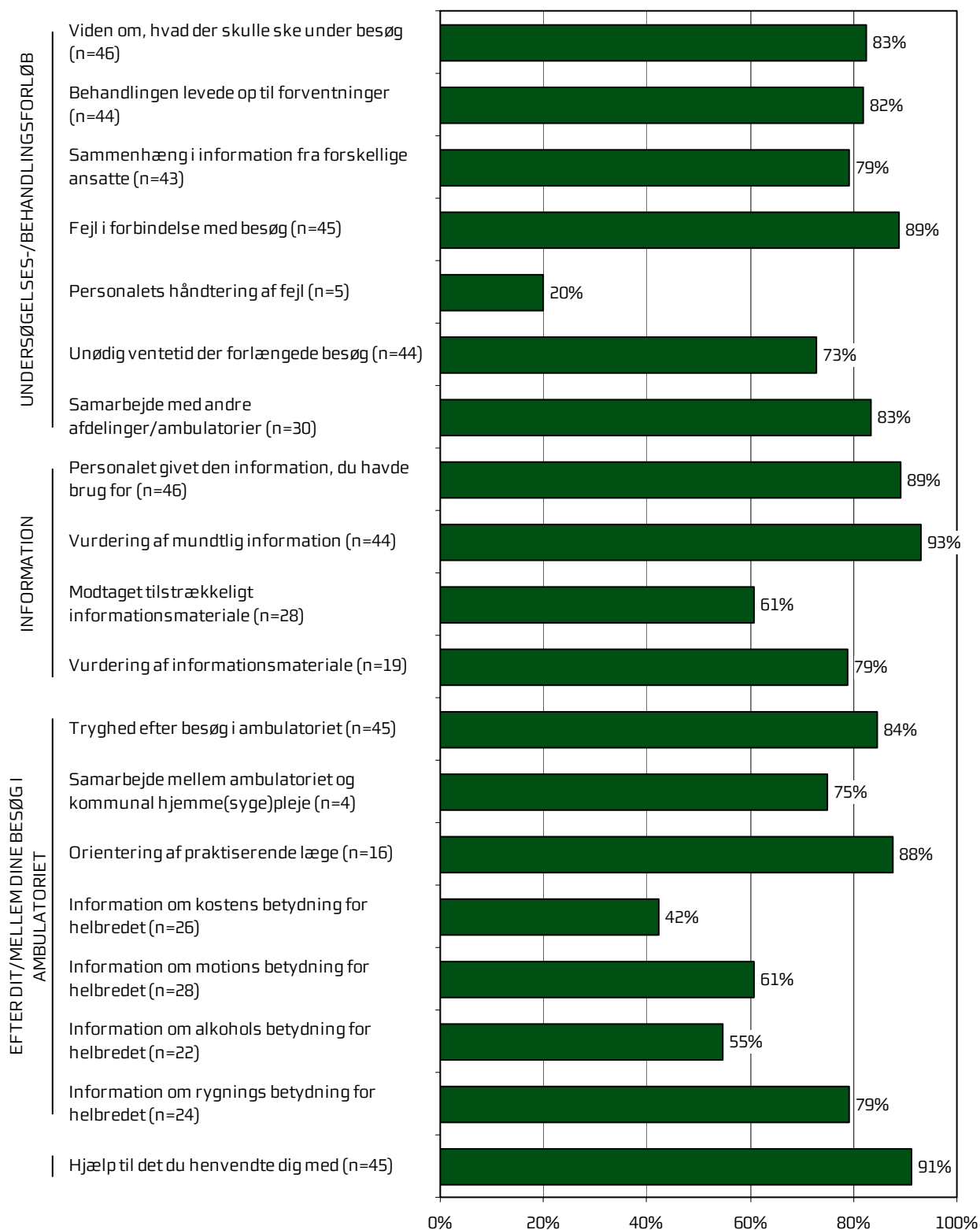
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

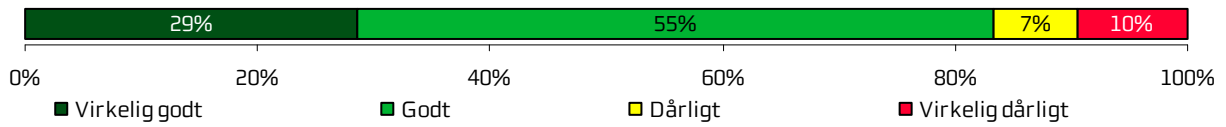
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

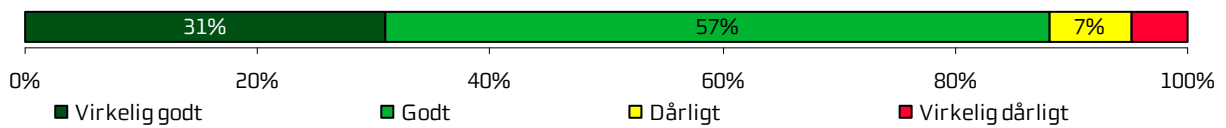
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

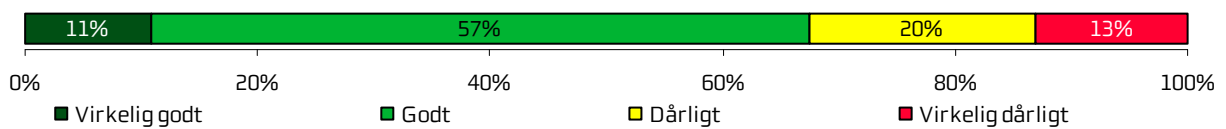
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=42)



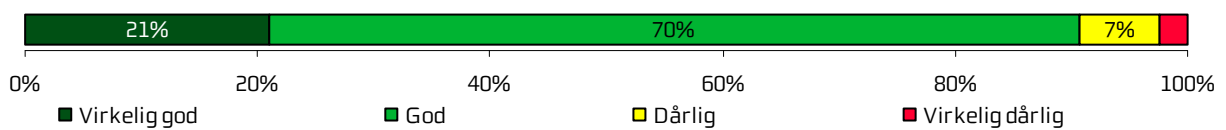
Samlet indtryk af besøg (n=42)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=46)



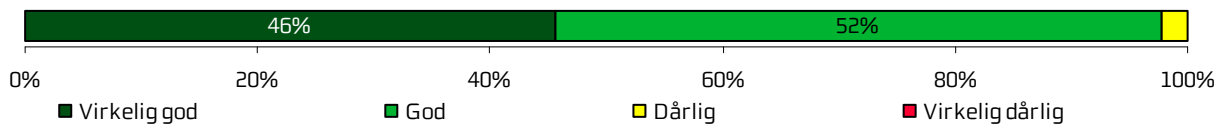
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=43)



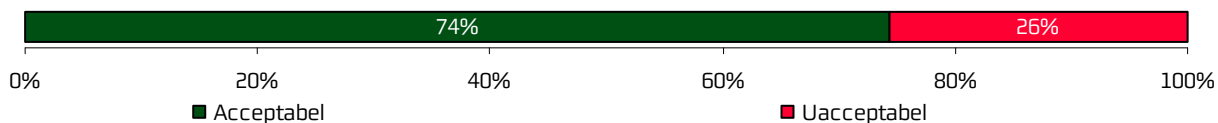
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 83 % | - | - | 100 % * | 77 % | 96 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 88 % | - | - | 100 % * | 79 % | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 67 % | - | - | 100 % * | 77 % | 90 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 91 % | - | - | 100 % * | 85 % | 97 % |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

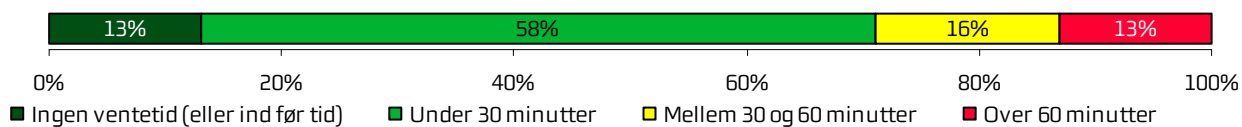
Oplevelse af modtagelsen (n=46)



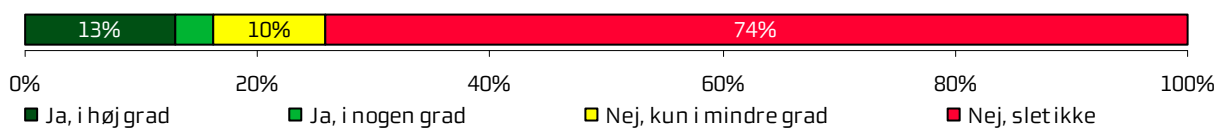
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=39)



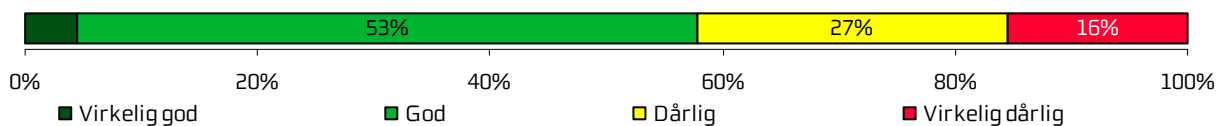
Længde af ventetid i venteværelse (n=38)



Information om ventetid ved fremmøde (n=31)



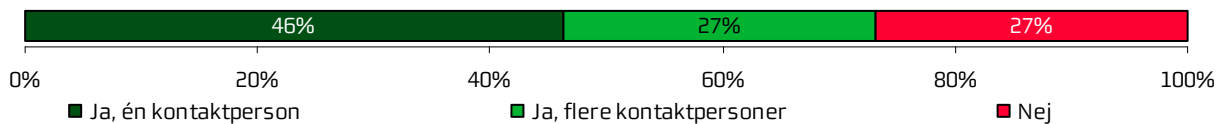
Indretningen i venteværelset (n=45)



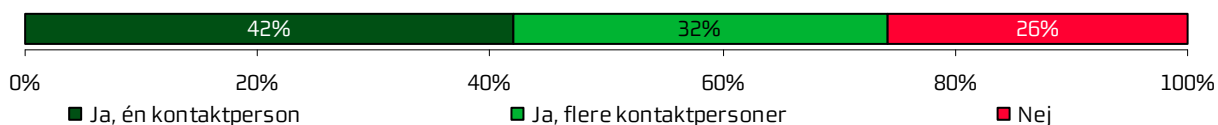
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 98 % | - | - | 100 % | 91 % | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 74 % | - | - | 100 % * | 81 % | 92 % |
| 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? | 16 % | - | - | 71 % * | 14 % | 39 % |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 58 % | - | - | 100 % * | 54 % | 80 % |

Personale

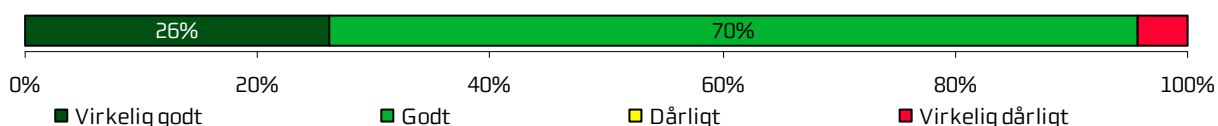
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=41)



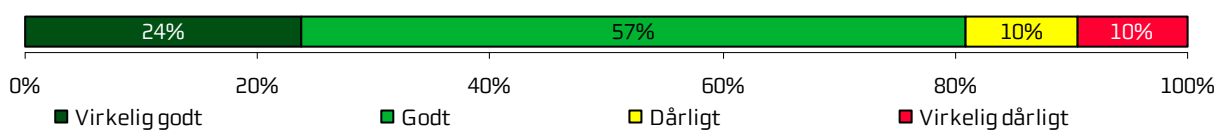
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=31)



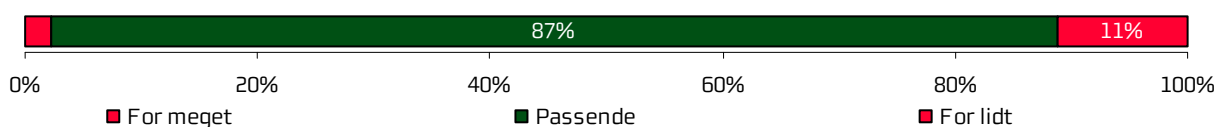
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=23)



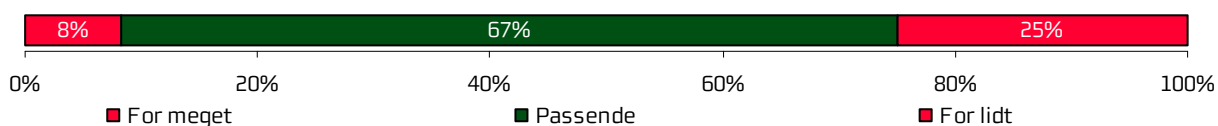
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=42)



Medinddragelse af patienter (n=45)



Medinddragelse af pårørende (n=12)



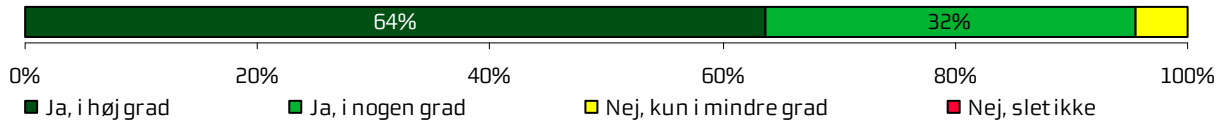
Personalet lyttede med interesse (n=42)



| | 2013 | 2012 | 2011 | 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) | 73 % | - | - | 100 % * | 31 % * | 76 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 74 % | - | - | 100 % * | 58 % | 80 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 96 % | - | - | 100 % | 91 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 81 % | - | - | 100 % * | 77 % | 93 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 87 % | - | - | 100 % * | 79 % | 93 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 67 % | - | - | 100 % * | 73 % | 92 % |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 90 % | - | - | 100 % * | 86 % | 96 % |

Personale (fortsat)

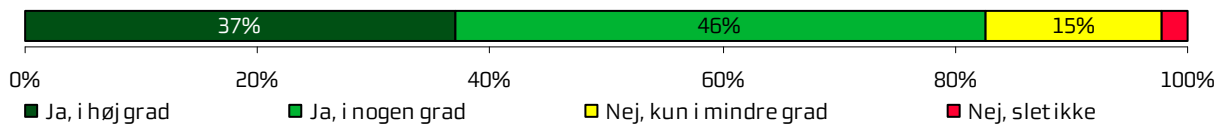
Personalet var gode til deres fag (n=44)



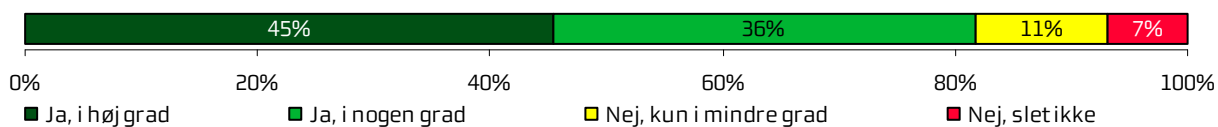
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 95 % | - | - | 100 % | 91 % | 98 % |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=46)



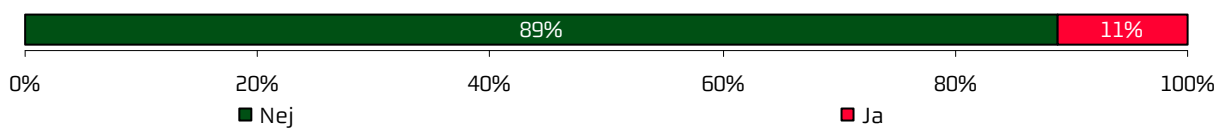
Behandlingen levede op til forventninger (n=44)



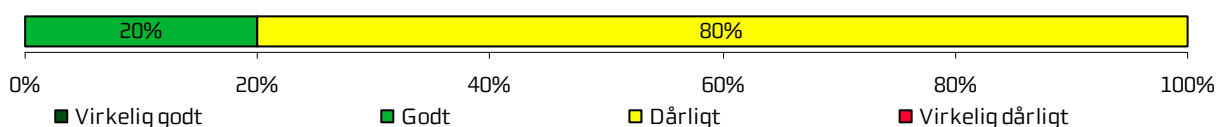
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=43)



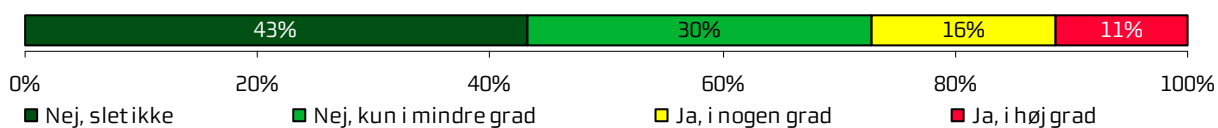
Fejl i forbindelse med besøg (n=45)



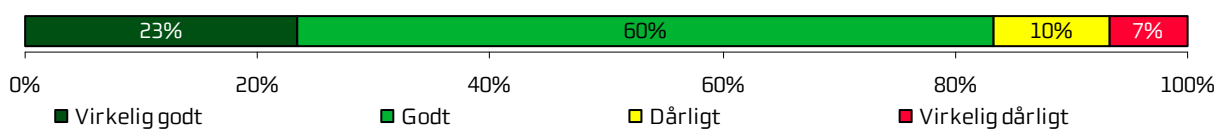
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=44)



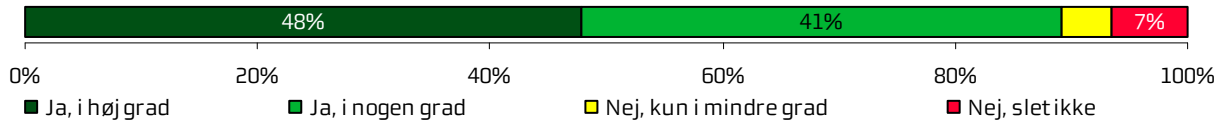
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=30)



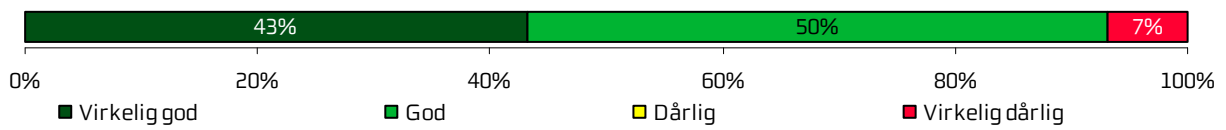
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 83 % | - | - | 100 % * | 62 % * | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 82 % | - | - | 100 % * | 79 % | 94 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 79 % | - | - | 100 % * | 80 % | 94 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 89 % | - | - | 100 % * | 68 % * | 92 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 20 % | - | - | 100 % * | 38 % | 71 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 73 % | - | - | 100 % * | 68 % | 85 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 83 % | - | - | 100 % * | 77 % | 93 % |

Information

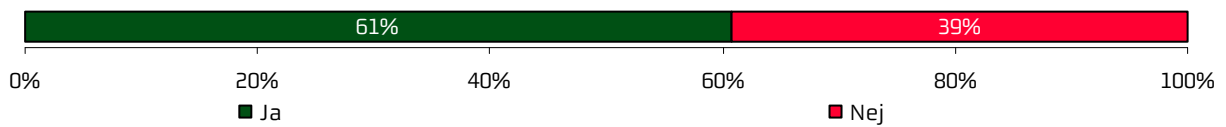
Personalet givet den information, du havde brug for (n=46)



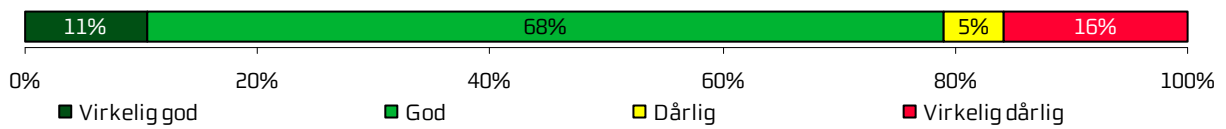
Vurdering af mundtlig information (n=44)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=28)



Vurdering af informationsmateriale (n=19)



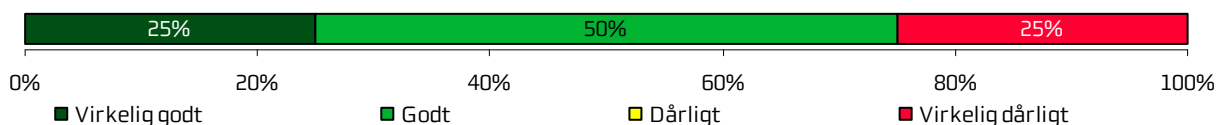
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 89 % | - | - | 100 % * | 75 % | 94 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 93 % | - | - | 100 % | 83 % | 96 % * |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 61 % | - | - | 100 % * | 53 % | 79 % |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | 79 % | - | - | 100 % * | 81 % | 93 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

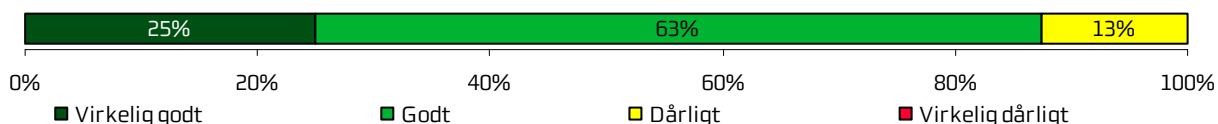
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=45)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=4)



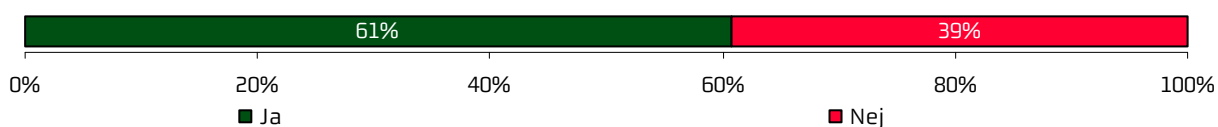
Orientering af praktiserende læge (n=16)



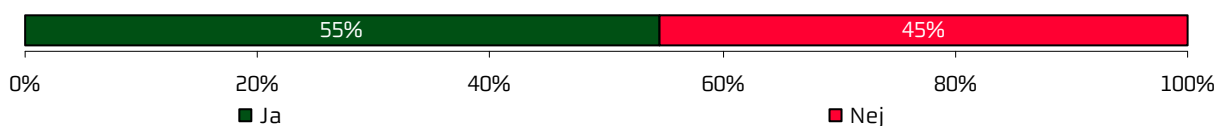
Information om kostens betydning for helbredet (n=26)



Information om motions betydning for helbredet (n=28)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=22)



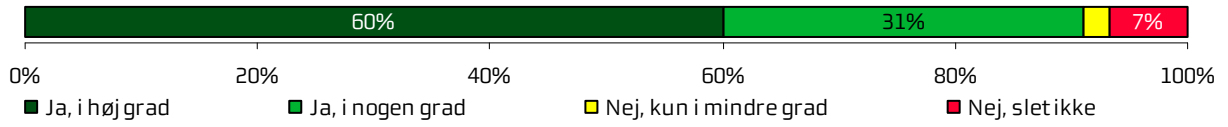
Information om rygningens betydning for helbredet (n=24)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 84 % | - | - | 100 % * | 75 % | 94 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 75 % | - | - | 100 % | 71 % | 90 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 88 % | - | - | 100 % | 53 % * | 84 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | 42 % | - | - | 93 % * | 7 % * | 51 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | 61 % | - | - | 100 % * | 27 % * | 62 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | 55 % | - | - | 92 % * | 14 % * | 54 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | 79 % | - | - | 97 % * | 25 % * | 63 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=45)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 91 % | - | - | 100 % * | 75 % | 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

| | Antal kommentarer |
|------------------------------|-------------------|
| | n |
| Fysiske rammer | 8 |
| Kommunikation og information | 1 |
| Kontaktperson | 2 |
| Kvalitet i behandling | 6 |
| Pleje | 1 |
| Relationer til personale | 4 |
| Ventetid | 2 |

Lungeallergisk afsnit (LUAL)**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

| ID | Kommentarer - Lungeallergisk afsnit (LUAL) | Modtagelsen |
|--|--|--------------------|
|  7 | Altid meget venlig. | Virkelig god |
|  8 | De er altid søde og smilende, når man er der og kommer. | Virkelig god |
|  9 | Godt med check-in udstyr. | God |
|  10 | Venligt og imødekommende personale. | Virkelig god |
|  12 | Når man registrerer sig via sygesikringskortet i stuen, registreres det IKKE i kælderen, med det resultat, at jeg ikke blev registreret som kommet. Der gik 2 timer, inden det gik op for mig, at jeg ikke var registreret. | Dårlig |
|  13 | Dygtig sygeplejerske, som forklarede dagens undersøgelser rigtig godt. | Virkelig god |
|  14 | De har til tider ikke helt styr på, hvem der sidder og venter. | God |
|  26 | Der var alt for meget ventetid. Man kan have en tid kl. 8.15, den første, og så er der alligevel en halv til en hel times ventetid. Det er respektløst overfor andres tid, og man har taget fri fra arbejde. | God |
|  26 | Når man skal sidde og vente i en time eller mere, er det slet ikke i orden. Det sker også, selvom det er den første tid, man har kl. 8.15. Meget dårlig og respektløs [behandling] overfor andres tid, og man har taget fri fra arbejde/skole. | God |

Lungeallergisk afsnit (LUAL)

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Lungeallergisk afsnit (LUAL) | Fejlhåndtering |
|----|--|----------------|
| 3 | Jeg blev ved forrige besøg testet for penicillinallergi. Jeg fik ikke svar på prøven og måtte selv kontakt ambulatoriet, hvor jeg fik at vide, at jeg kunne tåle penicillin (en dårlig telefonisk forklaring). Jeg fik lungebetændelse kort efter, hvor jeg blev indlagt med anafylaktisk chok pga. penicillinallergi. Nu skal jeg testes igen. Igennem forløbet har de fleste sygeplejersker haft en hånlig adfærd overfor mig. | Dårligt |
| 21 | Jeg har været ude for, at jeg selv måtte pointere, at det var vigtigt, at jeg fik mine Xolair-behandlinger ret præcist med fire ugers mellemrum. Jeg har lige så været ude for, at jeg måtte informere om, at jeg kunne blive sommerferiestykket ovenpå, hvilket en sygeplejerske ikke nævnte som en mulighed, men bare sagde, at jeg skulle komme igen, når I åbnede efter ferien. Nogle sygeplejersker tillader at man sidder ned, når man puster inden Xolair, andre tillader det ikke. Jeg har først, da jeg selv spurgte lægen, fået at vide, hvilke ting jeg skulle være opmærksom på som Xolair patient (efter [længere tids] behandling). Inden da var jeg ikke blevet informeret om, at jeg ikke måtte blive gravid eller rejse i visse lande. Jeg var heller ikke blevet gjort opmærksom på symptomer såsom hovedpine. | Godt |
| 22 | En ny læge hver gang. Det er ikke godt! | Uoplyst |
| 26 | En gang havde de glemt, at man var kommet. Da jeg havde ventet en time, spurgte jeg, hvornår jeg kom til? "Nej undskyld, dig har vi glemt". | Dårligt |
| 26 | Gik til skranken og sagde, jeg var kommet. Efter en time spurgte jeg igen. Hov, de havde glemt mig. | Dårligt |
| 27 | Konditest: Lægen havde ikke styr på programmet, hvilket hun selv kommenterede ved at sige, "jeg skal også have ryddet op i programmerne, så jeg ikke får valgt en ældre variation." Senere bliver der fra lægens side snakket så meget om ikke-relaterede emner angående undersøgelsen eller information herom, men om private ting til sygeplejerske og jeg, hvilket resulterede i, konditesten stopper, da hun ikke er opmærksom på et skift, alt sammen i en tid hvor jeg er eller er tæt på max puls. Må afvente, hun får sat det op igen, hvilket tager et par minutter. Lægen bliver enig med sig selv om, testen stadig vil være repræsentativ. | Dårligt |

Lungeallergisk afsnit (LUAL)






Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Lungeallergisk afsnit (LUAL) | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 3 | Personalet, især den sygeplejerske, der styrede [undersøgelsen] ved [et af besøgene] havde en meget hånlig adfærd. Skiftende læge []. Forskellige meninger! | Dårligt |
| 4 | Jeg følte mig ikke set, hørt eller forstået. Jeg var mere forvirret omkring min sygdom, da jeg gik, i forhold til da jeg kom. Jeg vil søge om aktindsigt for at prøve at forstå, hvad der var blev talt om, svar på prøver, medicinering, hvilke aftaler er der og hvorfor samt konklusioner. | Dårligt |
| 5 | Manglende kontinuitet. Forskellige læger med forskellige holdninger. Ret forvirrende. Havde fået lovnin g på, at det var den samme læge. Fin kontakt til sygeplejerske samt god information. | Uoplyst |
| 7 | Jeg har mødt rigtig mange forskellige læger inden for de seneste par år. Det er ønskværdigt med en fast læge, eller højt en-to. | Virkelig godt |
| 9 | Jeg troede, at jeg var kommet for at blive udredt, men fik kun ordineret ny medicin, og det kunne min læge have gættet sig til. Jeg fik kun et større interviewskema (selvudfyldelse) herefter gennemgået og flere skemaer, en lungefunktionsprøve, og så en samtale med lægen. Alt dette har jeg fået gjort [flere] gange før, så det kom noget bag på mig, at jeg skulle vente et halvt år for denne undersøgelse. | Godt |
| 10 | Venligt og kompetent personale. | Virkelig godt |
| 12 | Intet samarbejde med dermatologisk/kontaktallergier. Sure kommentarer i blodprøvetagning, fordi det var tæt på lukketid. | Virkelig dårligt |
| 13 | Venteværelset er på gangen lige ud til en udvendig dør, hvor der er meget koldt at sidde, og længere inde i bygningen går venteværelset direkte over i tunnelen. Ikke et særlig hyggeligt venteværelse, hvor mange patienter skal sidde i flere timer og vente på en evt. reaktion på vaccinationer mv. | Virkelig godt |
| 17 | Jeg blev henvist ti [afdeling] pga. blodprøve viste immundefekt. Dette var dog fejlagtigt og skyldtes ukorrekte grænseværdier, hvilket anden afdeling var klar over. Besøg var dermed spild af anden afdelings og min tid. | Godt |
| 18 | Kedeligt at havne på en rigtig god afdeling af de forkerte årsager. Henvendelse fra medicinsk afdeling til lungemedicinsk ambulatorium på et meget tyndt grundlag. | Godt |
| 20 | Er ikke færdigbehandlet! Meget langsomme forløb pga. ventetid. Svært at koordinere læge-/sygeplejerskebesøg. Uacceptabel ventetid i ambulatoriet! | Uoplyst |
| 27 | Synes, kontaktpersonen var meget lyttende og forstående for det sagte, modsat lægen som, jeg subjektivt følte, havde dannet sig et fastfrosset billede af mit sygdomsforløb fra tidligere samtale. | Virkelig dårligt |

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

| ID | Kommentarer - Lungeallergisk afsnit (LUAL) | Samlet indtryk |
|-----------|--|-----------------------|
| 3 | Forvirrende (Jeg er uddannet [indenfor sundhedssektoren], så jeg har da lidt baggrundsvi- den?). | Dårligt |
| 9 | Efter blodprøve omkring mit immunforsvar har jeg intet hørt fra ambulatoriet nu snart tre måneders efter min blodprøve, lidt irriterende. | Godt |
| 12 | Jeg har ikke haft mulighed for at stille uddybende spørgsmål. Har blot fået et brev om, at jeg er afsluttet på trods af en lovet telefonopringning. Ingen samarbejde med afdelinger for kon- taktallergier (fx dermatologisk). INGEN information om intolerancer og hvordan de kan findes. INGEN vejledning i kost. INGEN udredning i, hvilke ting jeg eventuelt er allergisk overfor. Infor- meret om, at jeg kun kan testes, hvis jeg selv kender allergierne i forvejen. Har selv måttet søge vejledning via GOOGLE. | Virkelig dårligt |
| 15 | Jeg fik intet skriftligt eller andet informationsmateriale overhovedet. | Godt |
| 16 | Det kan jeg selv finde på nettet. | Godt |
| 19 | Personalet/sygeplejerskerne gør det godt! Det er mest lægernes måde at håndtere ting, der er utilfredsstillende. | Uoplyst |
| 21 | Mangelfuldt. En lille folder. | Godt |

Lungeallergisk afsnit (LUAL)**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

| ID | Kommentarer - Lungeallergisk afsnit (LUAL) | Samlet indtryk |
|--|--|-----------------------|
|  1 | Jeg synes, sygeplejerskerne er virkelig kompetente til deres job. | Godt |
|  3 | Jeg er IKKE tryk ved ambulatoriet og glæder mig meget lidt til næste besøg i kælderen. []. | Dårligt |
|  9 | Havde egentlig forventet at blive endelig udredt for [flere sygdomme]. Fik kun den generelle allergitest, og ingen forklaring på [mine symptomer], hvilket giver mig synke besvær og forstyrret søvnrytme, som jo forværrer min situation ved konstant at være træt. | Godt |
|  12 | Jeg har mange flere spørgsmål, end da jeg kom. Nu har jeg bare ikke mulighed for at få dem besvaret. Jeg er IKKE informeret om intolerancer. Jeg skulle selv svare på, hvad jeg troede, jeg var allergisk for, da de ellers ikke kunne undersøge det. Ingen øvrig udredning. | Virkelig dårligt |
|  25 | Ja. | Virkelig godt |

Lungeallergisk afsnit (LUAL)

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

| ID | Kommentarer - Lungeallergisk afsnit (LUAL) | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 1 | Jeg synes ikke altid, at lægen virker så godt orienteret om mit sygeforløb. [Relationer til personale] | Godt |
| 2 | Det vil være en STOR fordel, hvis de samme læger var tilkøbt afdelingen. Er kommet her gennem flere år og møder en ny læge hver gang. Det er meget utilfredsstillende, at skulle "starte forfra" hver gang. STOR ros til sygeplejerskerne på afdelingen!! [Pleje, Relationer til personale] | Godt |
| 3 | Jeg er rystet over besøget. Ved ikke, om det var på grund af personalebesparelser, eller om personalet i bund og grund havde en dårlig indstilling til tingene? ALT kunne gøres MEGET, MEGET bedre. [Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| 4 | Jeg kunne godt tænke mig et "udskrivningsbrev", med kort referat til patienten med følgende komponenter: medicinering, planer, svar på alle prøver og konklusion. Jeg har været nødt til at bede om aktindsigt de sidste par gange, fordi kommunikation og information har været helt i bund. Jeg ved ikke, hvad jeg skal spørge ind til, fordi jeg ikke ved, hvad der er fundet ud af. [Fysiske rammer] | Dårligt |
| 5 | Ret uheldigt, at jeg har haft mange forskellige læger med forskellige holdninger. Har ikke én bestemt kontaktlæge og kontaktsygeplejerske. Det ville være ønskværdigt. [Kontaktperson] | Uoplyst |
| 6 | Vedrørende fri kaffe, the og vand er der skiltet med: Husk at rense hænderne inde du rører ved noget! Jeg har lagt mærke til, hver gang jeg har været i ambulatoriet, at det er meget få der gør det. Der skal skiltet på sådan en måde, at man ser skiltet inden man rører ved noget. I dag hænger skiltet bag ved kaffen og så læser de besøgende det, mens de tager noget at drikke. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 7 | Sekretærene arbejder med meget langsomme computere, hvilket betyder tidsspilde, når man skal aftale ny konsultation. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 9 | Personalet var yderst venlige og smilende, hvilket gjorde oplevelsen til noget mere rart, når man befinder sig på et hospital. Dog var undersøgelsen ikke mere, end min læge kunne udføre, hvilket ikke levede op til mine forventninger, og jeg har en noget negativ holdning til næste undersøgelse, forventningerne er i bund. Jeg kunne godt tænke mig, at lægen spurgte patienten om forventningerne til undersøgelsen og herunder den løsning, der kan tilbydes fra hospitalet/indtagelse af medicin. Samt at der igennem forløbet følges bedre op. Ventetiden på tre måneder for næste opfølgning er meget lang tid, også selvom men medicin først er oppe i fuld virkning efter fire til seks uger. Det var måske den tid, jeg havde forventet mig til næste indkaldelse. Nu har dette forløb, fra min første tid blev givet af AUH til i dag, varet knapt ni måneder, og resultatet er ikke meget anderledes. Det kan gøres langt bedre, AUH. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid] | Godt |
| 10 | Lokaler var under ombygning, og dette betød at der var meget støvet og lugtede, hvilket ikke er ok på en lungeafdeling. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 11 | Det støder mig, at personalet ikke vasker hænder før og efter en konsultation. Der er naturligvis undtagelser! [Fysiske rammer] | Godt |
| 12 | Mulighed for at stille spørgsmål, og at den opfølgende lovede telefonsamtale blev overholdt. Nogle læger er svære at kommunikere med. En udredning: Jeg kan som patient ikke selv svare på, hvilke allergier jeg har. Undersøgelsesrum med en smule diskretion. Ved undersøgelse ved sygeplejersken foregik det i et fælleskontor. Samarbejde med andre afdelinger, der behandler allergier (ved kontaktallergi), så undersøgelsen bliver tilbundsående. Vejledning i intolerancer: Hvordan skal jeg selv finde ud af, hvilke fødevarer jeg har problemer med? | Virkelig dårligt |

| | | |
|------|--|------------------|
| | [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | |
| ✎ 19 | Har en følelse af, at lægerne ikke læser journalen, og at de ikke arbejder sammen! De hører ikke efter, hvad jeg siger, om hvordan jeg har det, på trods af at jeg har været syg i [mange] år! [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ 20 | Personalet er venlige, imødekommende og virker kompetente, hvis man selv ved, hvad man vil. Lægerne er meget dårlige til at overholde tider. [Det fører til] lang ventetid. Afdelingen fortjener bedre fysiske rammer!!! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid] | Uoplyst |
| ✎ 21 | Godt med spritservietter ved drikkevarer. | Godt |
| ✎ 23 | Forbedre venteværelse. Virkelig dårligt. Ingen avisen eller blade, kun pjecer eller meget gamle blade. Evt. Kaffeautomat eller vand automat i stedet for rullebord med kander med gammel kaffe. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| ✎ 24 | Synes, at det er dårligt, at man kommer ind til forskellige læger hver gang, som har hver deres syn på min sygdom. [Kontaktperson] | Godt |
| ✎ 25 | Særlig godt. | Virkelig godt |
| ✎ 26 | Overholde deres tider med folk, dvs. at de er parate, når man kommer, og ikke står og snakker. Og når der er gået lang tid, først skal til at finde tingene frem. | Dårligt |
| ✎ 27 | Må i frustration skrive om seneste forløb. Ankommer til konditesten, men gør opmærksom på, at jeg har haft lidt feber dagene inden, men det kan være svært at ramme en god dag, da jeg ofte har feber, så er helt indforstået med selv at gennemføre testen. Gør opmærksom på, at jeg ofte får det ret dårligt, når jeg fysisk presser mig selv, med eller uden feber. Udover testen fejlagtigt bliver stoppet [] formår jeg, at præstere indenfor normal og læge NN opsummere til slut, at jeg vil blive afskrevet derfra, da mine lunger er fine. Efter undersøgelsen siger jeg, at jeg er svimmel, har kvalme og stadig ondt i lungerne. Samme aften får jeg som forventeligt det markant dårligere, får feber og kontakter egen læge næste dag. Får konstateret forhøjet infektionstal og lungebetændelse. Dette stiller en tilbage i frustration over, at man burde være det mest kompetente sted, men bliver sent hjem med beskeden om raske lunger, hvor det så viser sig man har siddet med lungebetændelse. Man kunne måske med fordel tænke udover det naturvidenskabeligt og i stedet for kun at se på tal og gængse symptomer, anerkende at man kan møde patienter der kan afvige fra det "normale", hvilket fra undertegnede også er dokumenteret i journalen []. Tilbage må man frustreret stå tilbage med en lægekonklusion der siger, er dine tal normale er du rask uanset lungehistorik og sygdomsperioder. [Kvalitet i behandling] | Virkelig dårligt |

