

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Lungeambulatoriet (LUAM)
Lungemedicinsk Afdeling LUB
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	183
Besvarelser fra patienter:	123
afsnittets svarprocent:	67%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Lungeambulatoriet (LUAM)

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

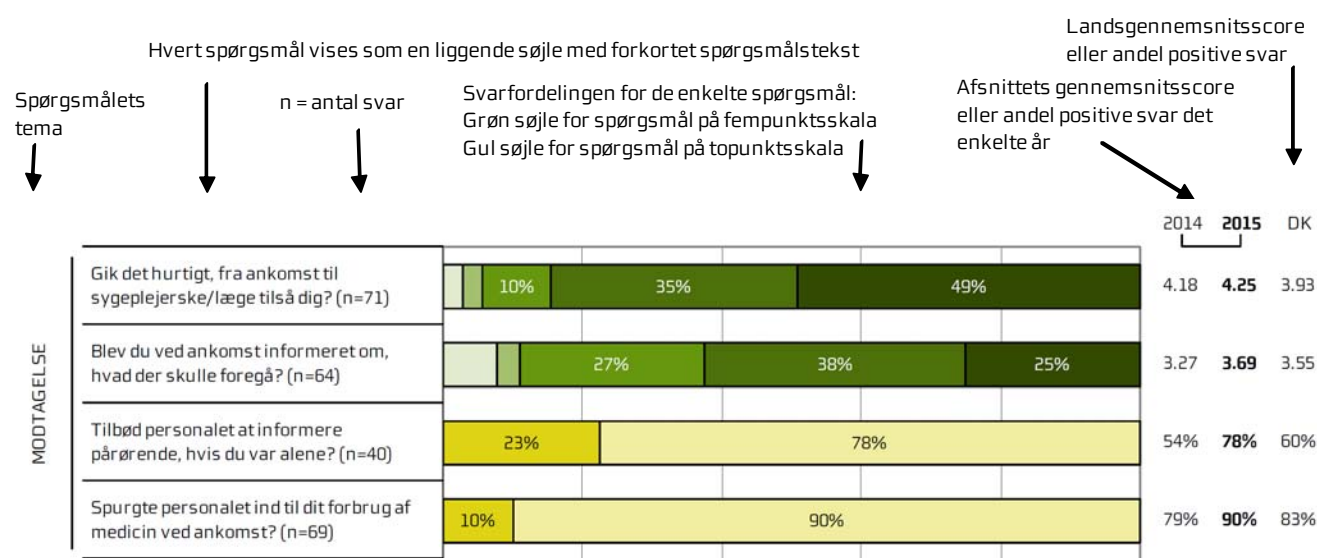
Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

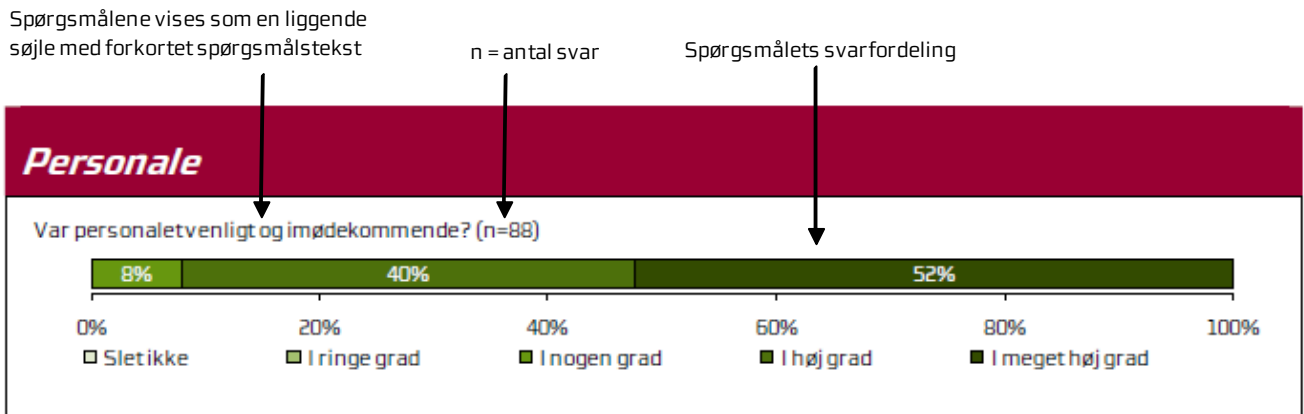
Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

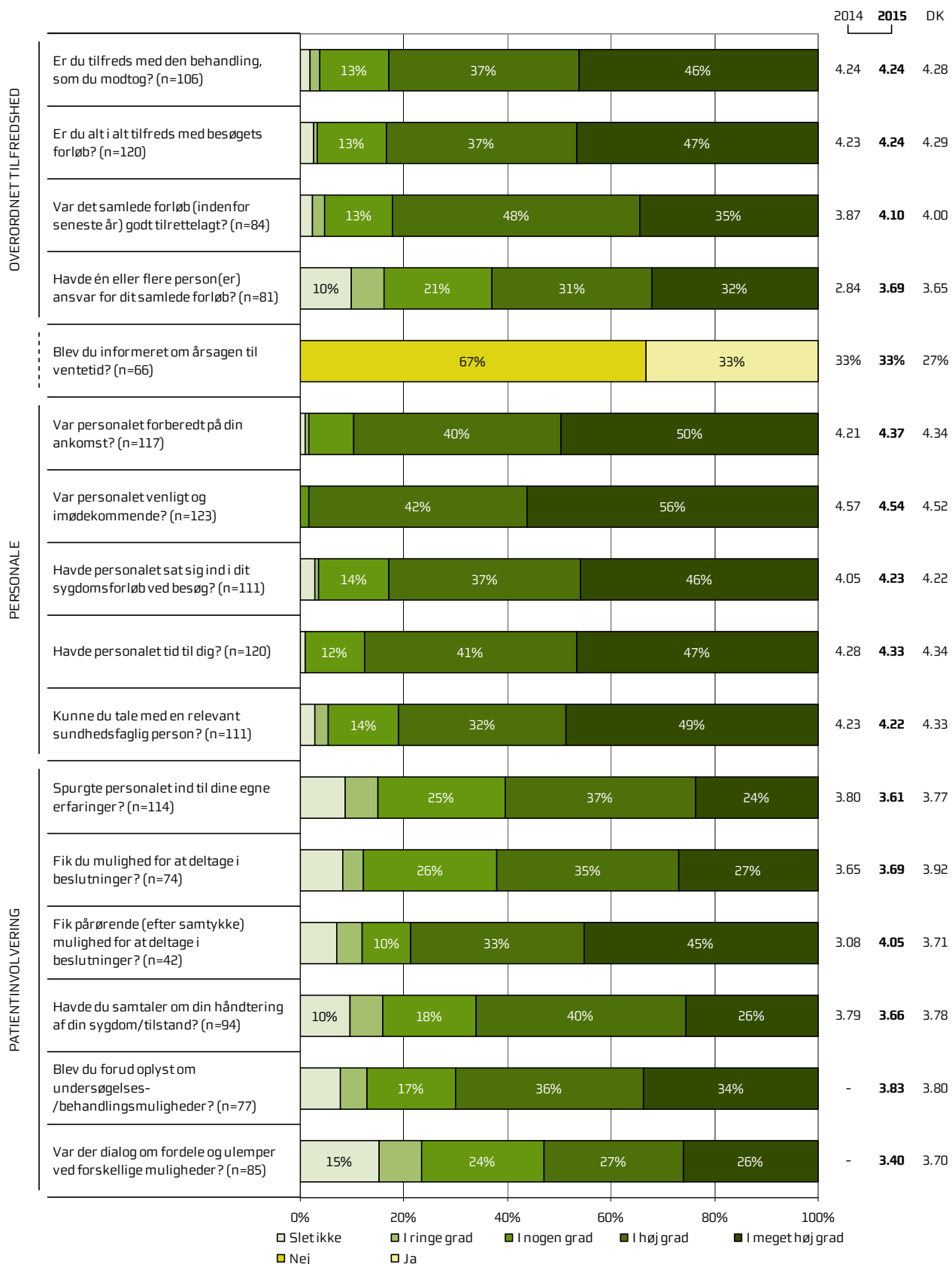
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

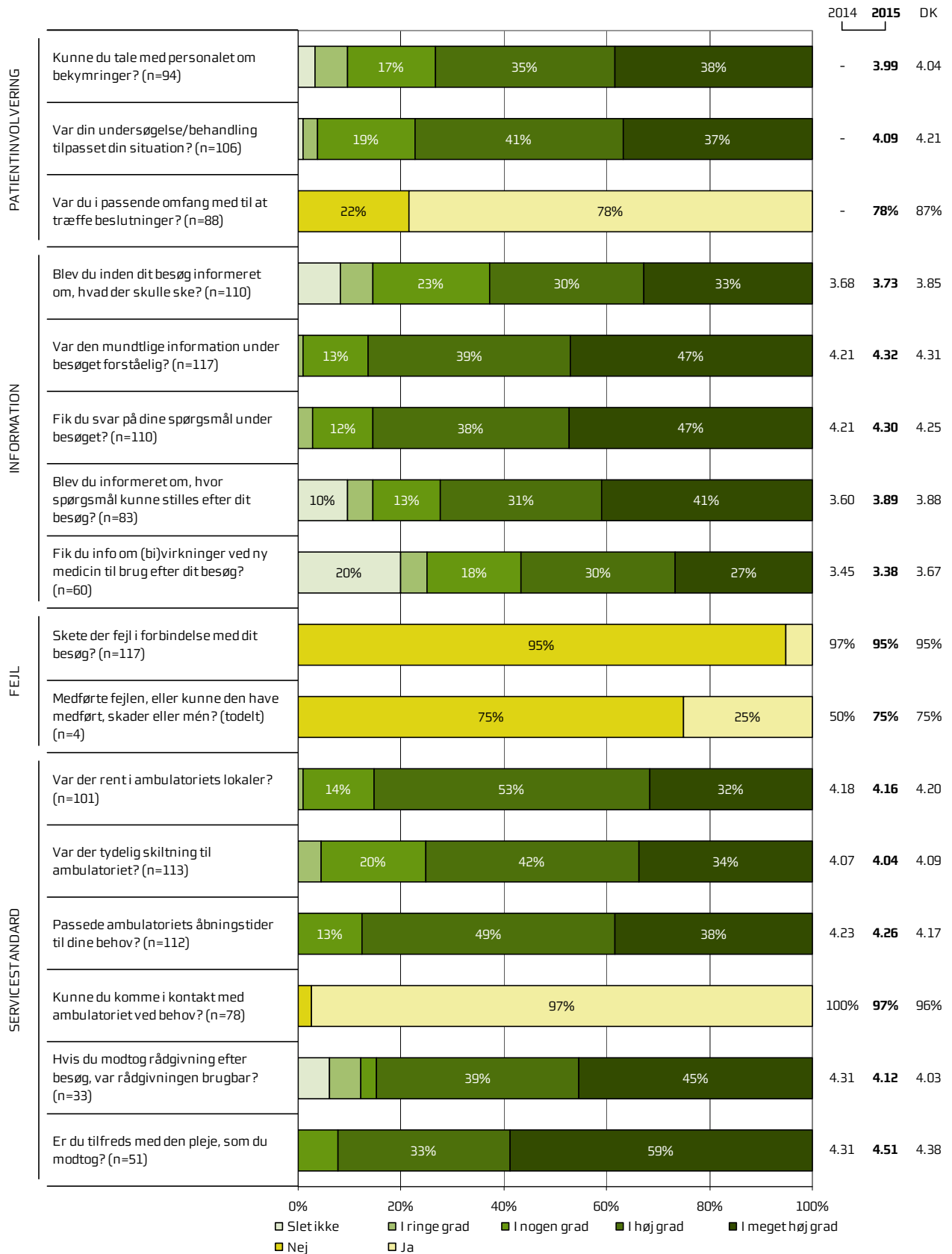
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

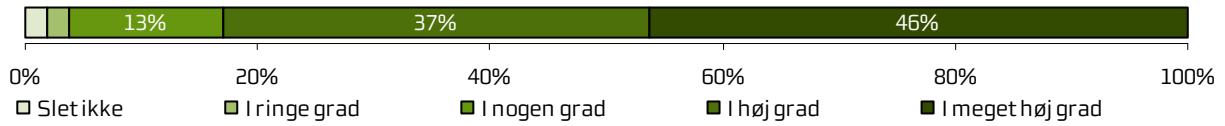
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

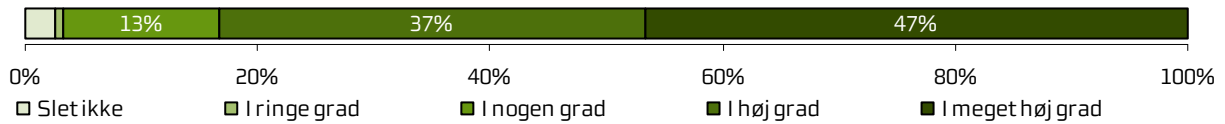
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

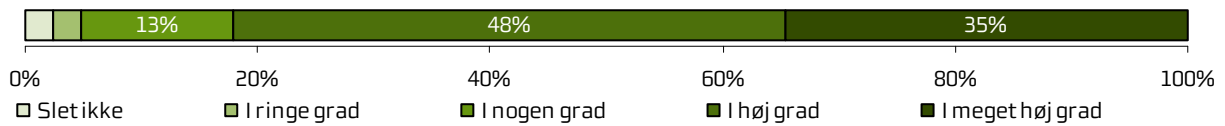
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=106)



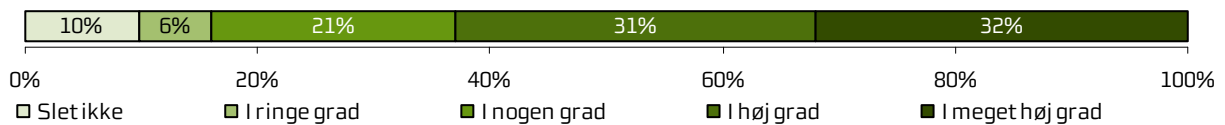
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=120)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=84)



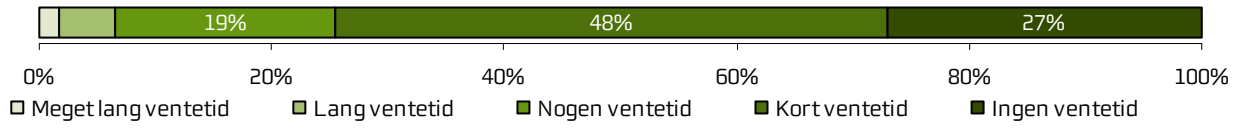
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=81)



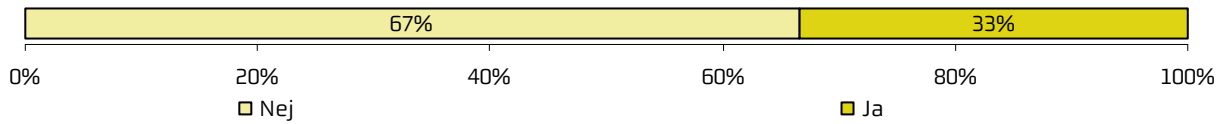
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,24		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,24		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,1		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,69		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=122)



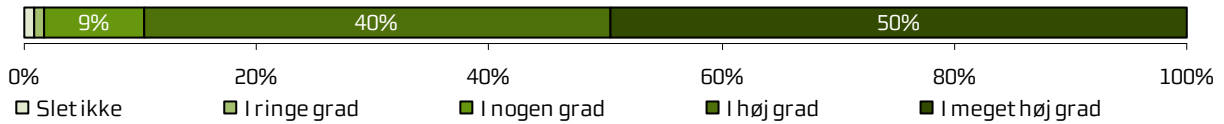
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=66)



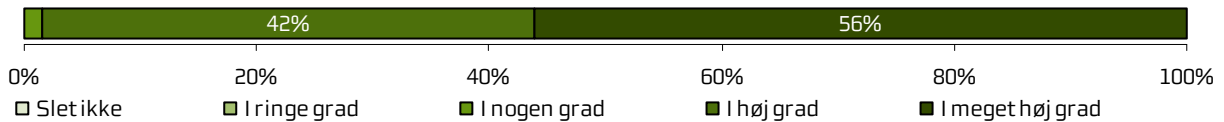
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,93		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		33 %	27 %	

Personale

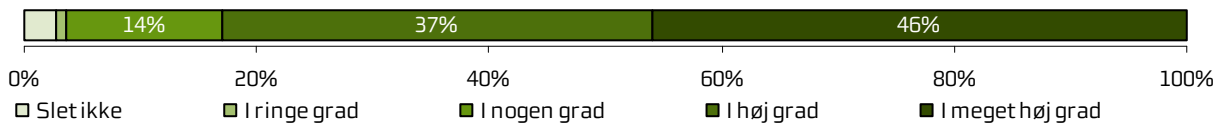
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=117)



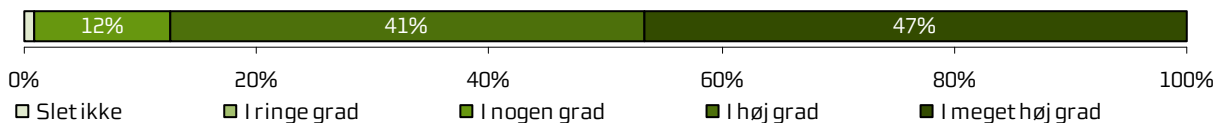
Var personalet venligt og imødekommende? (n=123)



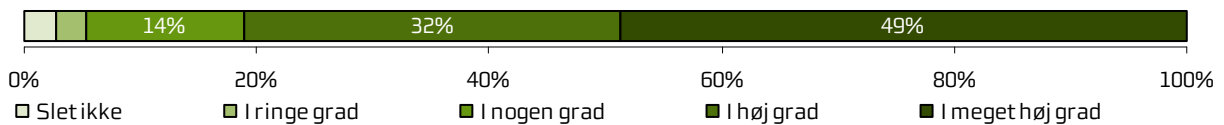
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=111)



Havde personalet tid til dig? (n=120)



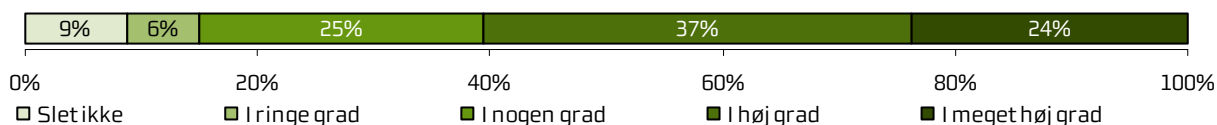
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=111)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,37		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,54		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,23		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,32		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,22		4,33	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=114)



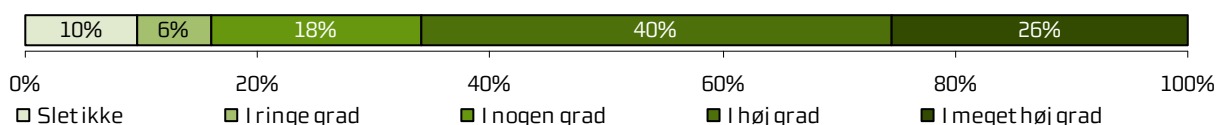
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=74)



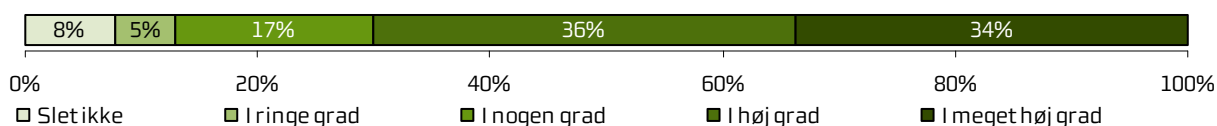
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=42)



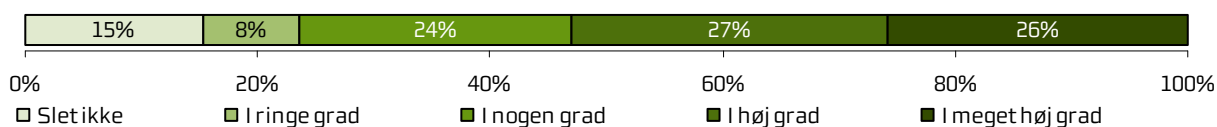
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=94)



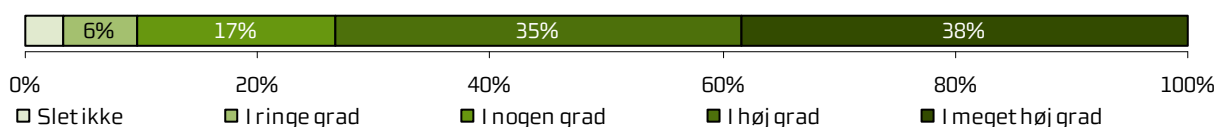
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=77)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=85)



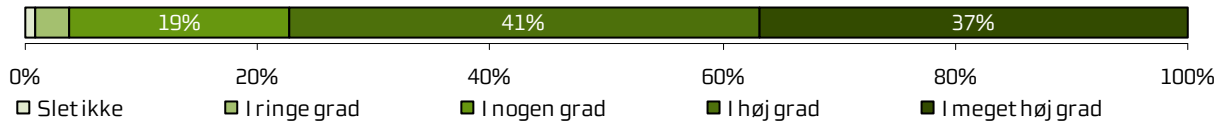
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=94)



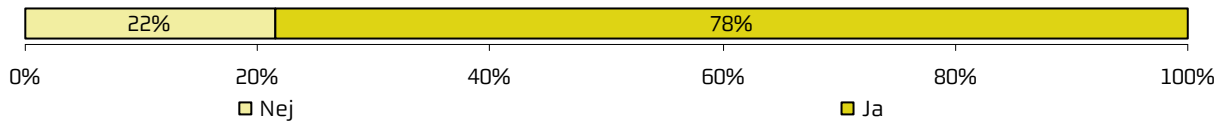
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,61		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,69		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,05		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,66		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,83		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,4		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,99		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=106)



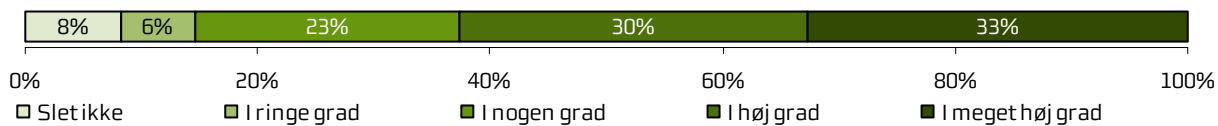
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=88)



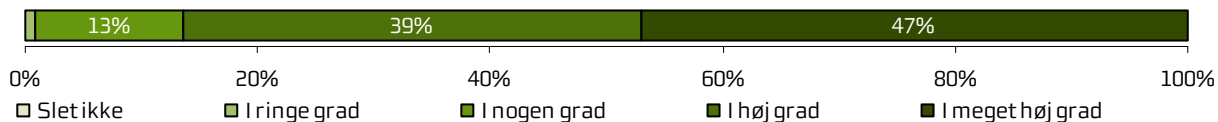
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,09		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		78 %	87 %	

Information

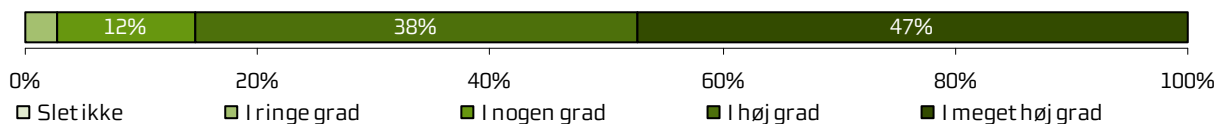
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=110)



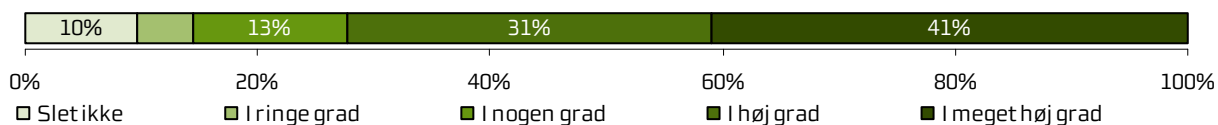
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=117)



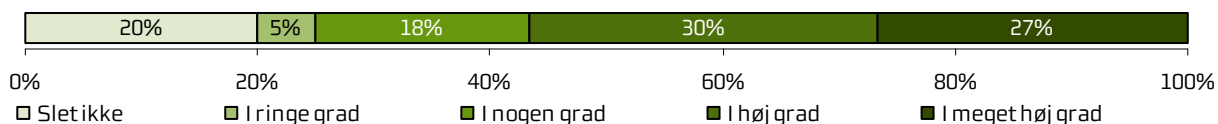
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=110)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=83)



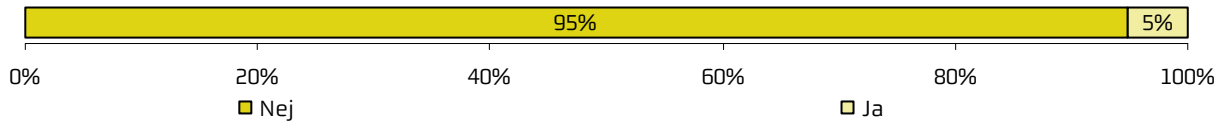
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=60)



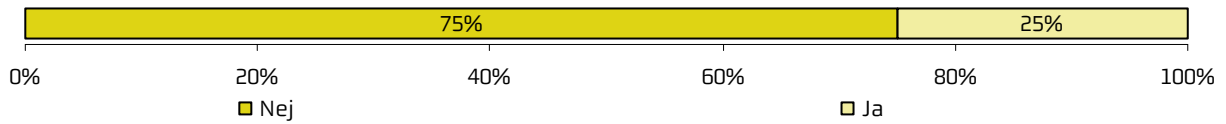
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,73		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,32		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,3		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,89		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,38		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=117)



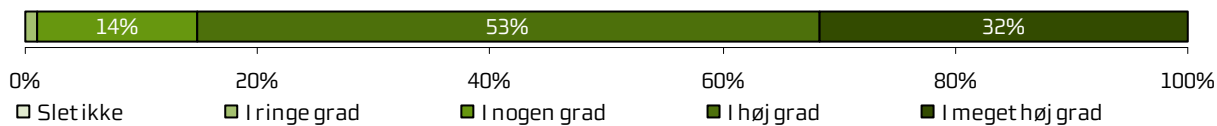
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



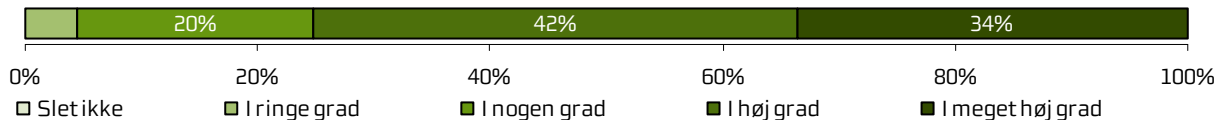
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		95 %	95 %	<p>A dot plot showing the distribution of responses for the question 'Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?'. The x-axis represents percentages from 0% to 100% in 25% increments. A dense cluster of grey dots is centered around 95%, with a black dot indicating the specific result at 95%.</p>
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		75 %	75 %	<p>A dot plot showing the distribution of responses for the question 'Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)'. The x-axis represents percentages from 0% to 100% in 25% increments. A cluster of grey dots is centered around 75%, with a black dot indicating the specific result at 75%.</p>

Servicestandard

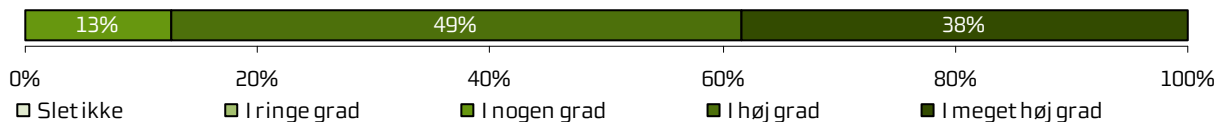
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=101)



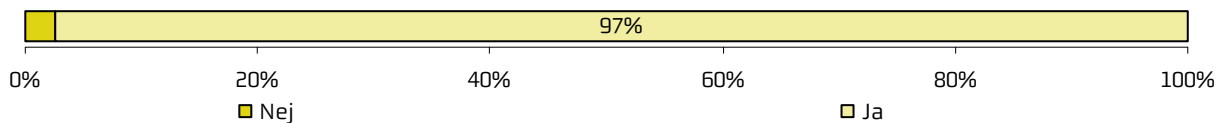
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=113)



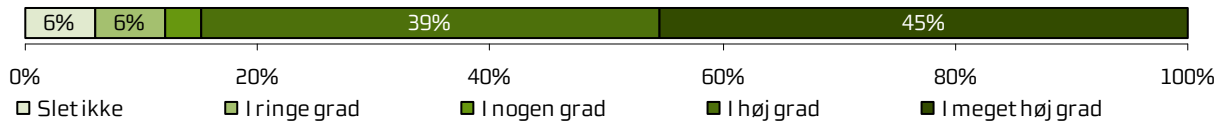
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=112)



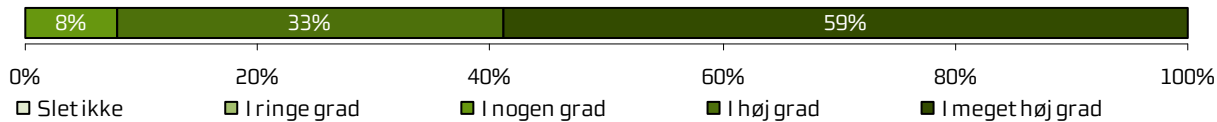
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=78)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=33)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=51)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,16		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,04		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,26		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,12		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,51		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

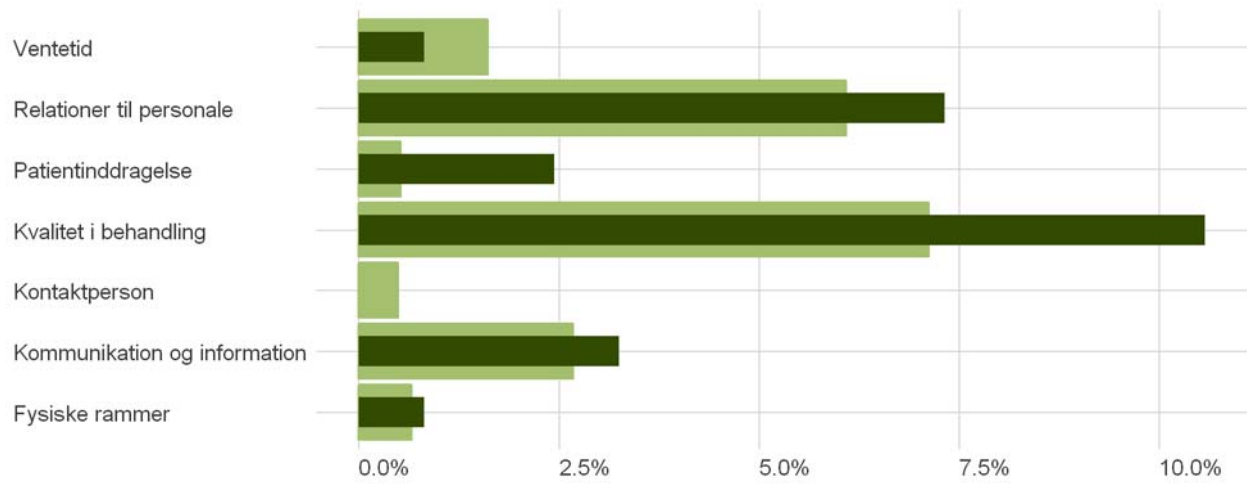
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Lungeambulatoriet (LUAM)

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

ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	De andre gange jeg har været til undersøgelse i forbindelse med samme problem har ventetid været kort. Det er godt og vigtigt. Trods fejl ved modtagelse blev jeg efterfølgende ringet op af læge, som gav en kort forklaring. Det var også godt. Men det er vigtigt, at når der bruges scannere til registrering af fremmøde, at de fungerer, og hvis ikke, at der er helt styr på, hvem der er mødt frem og hvornår. [Fysiske rammer]	I høj grad
12	Ét besøg på ambulatoriet, som virker kompetent og roligt. Man føler sig i gode trygge hænder. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
13	Jeg er med i afdelingens KOL-projekt.	I høj grad
16	Jeg har haft problemer med lungerne i mange år. Jeg savner et forum, der ikke svælger i sygdomshistorier, men mere i fakta om muligheder og erfaringer desangående. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
17	Okay.	I høj grad
19	Sødt og imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	Jeg savner en information om den langsigtede plan med de mange undersøgelser, jeg går igennem. Mener man, at der er mulighed for at behandle mit luftvejs problem, som jeg ser det, er min tilstand uændret gennem [flere] år, som jeg har gået til kontrol. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
31	Jeg er kommet på Lungemedicinsk Ambulatorium siden 2007 pga. [kronisk lungesygdom]. Jeg møder altid et kompetent personale. De er søde, venlige og smilende, så jeg føler mig tryk hos dem. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
33	Jeg er selv MEGET aktiv i forhold til mit sygdomsforløb og behandling. Det bliver taget meget positivt og seriøst op af hospitalets ansatte. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
42	Efter at have været til kontrol, skulle jeg afprøve en ny medicin. Efterfølgende nat fik jeg åndedrætsbesvær. Ringede til ambulatoriet den følgende morgen. Talte med en sekretær, som ville bede en læge om at ringe tilbage til mig. Dette skete dog aldrig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Ambulatoriet kunne sikre, at de tilkaldte fysioterapeuter NN havde sat sig ind i, hvad konsultation og hjælp til patienten går ud på samt instruere fysioterapeuters ledelse i, at de ikke har til opgave at stille spørgsmål ved en læges NN ordination og [dermed] sætte mig som patient i en meget bekymrende og forsvarende position. Det var helt unødvendigt, og det havde ikke været muligt for mig at tackle, hvis ikke jeg havde haft min hustru med som opbakning og fået hjælp til at finde sygeplejersken. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
4	Normalvis er jeg fuldt tilfreds med mine ambulante besøg, men lidt mere kontinuerligt personale, og det være sig plejepersonale og læger, ville være at foretrække. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	De er søde til at samle undersøgelserne til samme dag så jeg ikke skal køre flere gange (kommer	I meget høj









	fra []). Det er dejligt, at man kan ringe til en sygeplejerske og få råd og vejledning. Hvis sygeplejersken mener, at der er behov for at snakke med en læge, ringer lægen tilbage senere på samme dag. Det er dejligt, at det er muligt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	grad
28	Afdelingen er normalt utroligt velfungerende. Det er kun ved sidste besøg, der var så lang ventetid og lidt forvirring pga. forsinkelser. Normalt er der ro, store smil og tiderne passer. Jeg har to gange haft behov for akut henvendelse, og jeg er helt utroligt tilfreds, og glad for den måde afdelingen, disse gange, har forholdt sig til mit problem, løst det hurtigt og effektivt, samtidig med, at de selv forholdt sig til andre undersøgelser, der kunne påvirkes af min behandling, uden at de først skulle gøres opmærksomme på det. Jeg har kun rosede ord for denne afdeling. På under to år har de sørget for at få min tilstand i en ekstremt god stand, efter jeg i [flere] år har været meget dårlig trods behandling på tilsvarende afdeling på andet sygehus i regionen foruden speciallæger. I [flere] år blev jeg kun ringere og ringere ved behandling der. Nu i løbet af to år, er jeg blevet bedre og bedre. Der bliver lyttet, der bliver undersøgt og taget stilling, der bliver taget hånd om en. Andre sygehusafdelinger kunne lære meget af denne afdeling. Desværre har jeg et godt sammenligningsgrundlag, da jeg har haft en del hospitalsforhold, og denne afdeling ligger helt i top. Folk, der ikke er syge gennem mange år ved slet ikke, hvad det betyder at have haft det så dårligt i [flere] år, for så at komme til dygtige læger, der lytter og sætter sig ind i tingene, og hurtigt efter bedres min tilstand helt utroligt hurtigt. En stor ting for mig i mit daglige liv. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
32	De forskellige undersøgelser på dagen forløb efter planen uden nævneværdig ventetid. Især var den kvindelige læge meget kompetent, imødekommende og havde inden samtalen sat sig ind i mit sygdomsforløb. Der var tid til at lytte og drøfte eventuelle behandlingsmuligheder. Tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Jeg fik en meget fin behandling.	I meget høj grad
7	De enkelte besøg har for mig været positive og gode, men med [mange] hospitalsbesøg [over flere år] til operation/undersøgelse/ blodprøver/samtaler og [scanninger] på [flere] forskellige hospitaler, der foruden [flere] i Aarhus omfatter andre sygehuse. Samtaler med orientering på andet sygehus gav stor trykthed i det "tværfaglige system", men så var det Aarhus, og efter lidt til, var det bestemt ikke ringere. Men nu er det så andet sygehus vi får orientering fra? Siden [sommer har der været flere forskellige undersøgelser]. Der skal et godt helbred til at være syg. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
20	Fra jeg ved seneste besøg afsluttede samtalen med sygeplejersken og til jeg kom til samtale med lægen, gik der mere end en time. Det synes jeg ikke er godt nok, når hospitalet selv har bestemt tidspunkt for, hvornår jeg skulle komme til kontrol. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
27	Jeg er henvist af anden afdeling. Måske er det derfor jeg ikke opfatter en gennemgående person. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
36	Da jeg ved kontrolbesøg [i foråret] ikke havde fået information om de sædvanlige blodprøver, inden besøget i [efteråret], var jeg i tvivl. Derfor kontaktede jeg ambulatoriet telefonisk, og fik besked. Jeg har senere set i min journal, at der skulle tages flere prøver end ellers. Jeg synes, at det ville have været bedre, hvis jeg allerede havde fået blodprøverne taget før besøget, og derfor også kunne tale om resultaterne med lægen. Vi lavede en god aftale omkring svarene, og jeg har senere set dem på sundhed.dk. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
2	Det var en god og kompetent samtale med sygeplejersken, inden lægen kom til. Jeg havde stor tillid til den indledende samtales person. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
9	Jeg ville gerne have svar på, hvordan min undersøgelse var fra sidste prøve. Jeg plejer at kan få svar, men det kunne jeg ikke denne gang.	Ikke relevant for mig
8	Jeg synes det er meget vigtigt, at når man har ønske om samtale med den samme læge hver gang, at de så må tage hensyn til det. [Det] er træls at komme ind til en læge, der ikke er ordentlig inde i mit sygdomsforløb.	Uoplyst

[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

	38	ROS.	Uoplyst
	10	Personalet var venlige og smilende.	Ved ikke

Lungeambulatoriet (LUAM)**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Var personalet forberedt på din ankomst?
8	Det var fordi, jeg havde en akut tid.	I høj grad
15	Det var fint! Man skal ikke altid have af vide, hvorfor der er ventetid.	I høj grad
18	Synes ikke, det kunne være bedre?	I høj grad
19	Søde og venlige mennesker modtog mig.	I høj grad
23	Kom ind planlagt til sygeplejerske. Lang ventetid til lægen.	I høj grad
24	Ubetydelig ventetid.	I høj grad
27	Modtagelsen var ganske rutinemæssig. Høflig. "Følg den grønne streg". Hvis ventetid, så sig det! Jeg sad i en halv times tid og begyndte at blive urolig for, om jeg var det rette sted. Irriterende.	I høj grad
41	Jeg kom for tidligt, ca. ½ time, men blev indkaldt efter fem min. Bravo.	I høj grad
2	Smil og venlighed.	I meget høj grad
7	Hvis noget har svigtet, er det teknikken. Personalet gør, at jeg føler tryghed og hjælpsomhed og med et "Velkommen til", kan jeg ikke ønske mere.	I meget høj grad
12	Jeg tror ventetiden skal til for at få vejtrækningen under kontrol inden undersøgelsen!	I meget høj grad
14	Lægerne var travle.	I meget høj grad
22	Man må forvente fem til ti minutters ventetid, da alle ikke har samme behov. Så ser det ikke som et problem :-).	I meget høj grad
25	Alt var rart. Meget tilfreds med den hjælp, der ydes.	I meget høj grad
26	Perfekt.	I meget høj grad
29	Jeg syntes, at det fungerede perfekt. Der var minimal ventetid, selv om der var mange mennesker.	I meget høj grad
32	Kompetent, faglig tilgang.	I meget høj grad
33	Sygehusvæsenets journalarbejde kan meget let fungere, det gør det ikke! Jeg er registreret siden 1960'erne, intet er tilgængeligt før digitaliseringen. Lokal læge kan intet se digitalt fra jer! :-).	I meget høj grad
34	Ventetid var meget kort under 10 minutter. Så nej, fik ikke information om hvorfor. Det var super hurtigt sidste gang.	I meget høj grad
35	Meget fint.	I meget høj grad
37	Jeg fik en meget fin behandling, og personalet var helt ok. Det var alle dem, jeg var i behandling med.	I meget høj grad

	40	Jeg har haft gentagne kontakter til Lungemedicinsk afdeling gennem [mange] år. Jeg er altid blevet mødt med venlighed og kompetence. Jeg er imponeret over, at det meste af personalet stadig kender mit navn.	I meget høj grad
	4	Det var en ny sygeplejerske, som var rigtig rar, men da jeg personligt synes, at det er rigtig træls ikke at få hele dagens information i god tid, var det en lidt træls oplevelse for mig. Så at få tilsendt tiden med tidspunkter for diverse undersøgelser ville være rart.	I nogen grad
	6	Bedre planlægning ønskes, så de ekstreme lange ventetider kan undgås. Patienterne har jo også et job, der skal passes, og aftaler der skal overholdes.	I nogen grad
	16	Det går som regel hurtig med første kontakt.	I nogen grad
	5	Scanner ved modtagelse var i stykker. Fik oplyst af personale, som undersøgte sagen, at jeg var noteret, og at jeg nok skulle blive hentet. Det blev jeg ikke, og først efter én times venten og henvendelse i reception blev jeg noteret. Jeg fik først senere oplyst, at jeg ikke var registreret, og at der var sket en fejl. Hvis man har en tid, bør det kontrolleres, om man sidder og venter i venteværelset.	I ringe grad
	11	Der var utrolig lang ventetid fra indkaldelsen kom, til jeg havde tiden. Det var tre måneder, og da vi endelig kom ud på sygehuset, fik vi besked om, at jeg var fejlbooket, og at vi skulle komme over flere gange i stedet for denne ene. Når man, som jeg, kommer et stykke vej fra, er det en betydelig omkostning både i form af kørsel og samtidig betalingsparkering på sygehusets område. Måske det var en ide at lave parkeringskort, som sendes med indkaldelserne, således man trods alt ikke blev bon'et ekstra, grundet jeres ventetid. Havde tid [om formiddagen] og kom først derfra igen [om eftermiddagen], til trods for, at det kun var en ud af tre undersøgelser, jeg fik udført. Det er fuldstændigt uacceptabelt.	Slet ikke
	17	Fin modtagelse.	Ved ikke
	38	Hvad er lang ventetid?	Ved ikke






Lungeambulatoriet (LUAM)

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	Jeg er kommet der tit og så længe, at de kender mig.	I høj grad
5	Skulle have talt med læge i forbindelse med undersøgelse, men på grund af fejl ved modtagelsen og den lange ventetid blev det ikke muligt uden fornyet lang ventetid. Måtte køre uden at have talt med læge. Blev efterfølgende ringet op på arbejde af læge, hvor det viste sig, at der var problemer med røntgenbillede. En dårlig modtagelse fik ret stor betydning for hele den undersøgelse med stor irritation efter at have kørt langt.	I høj grad
7	God information i forbindelse med indkaldelse til samtale/undersøgelse/operation, samt en "husker" i SMS. For mig har det ikke kunnet være bedre.	I høj grad
12	Jeg er videresendt fra Reumatologisk Afdeling, så informationer går tilbage til dem, hvor de opsamles og overbringes ved næste besøg der.	I høj grad
34	Det var en kontrol af noget, vi har fulgt i to år, så der var ikke så meget nyt i det.	I høj grad
38	Ikke ved første besøg, men efterfølgende har jeg jo været klar over, hvad undersøgelsen gik ud på. Men afdelingen har et fantastisk personale.	I høj grad
2	Meget kompetent, og fik virkelig min baggrund gennemgået efter mit ønske. God og tryk oplevelse.	I meget høj grad
17	Manglende information om astmamedicinen, men måske er det fordi, den ikke hører til kritisk medicin?	I meget høj grad
28	Jeg havde tid hos både fysioterapeut og lægekonsultation. Jeg var ikke oplyst om, at der var halvanden time imellem disse to konsultationer, hvilket var meget uheldigt for mig den dag. Til gengæld prøvede personalet at fremrykke min tid hos lægen, dog var der uheldigvis den dag forsinkelser, der gjorde, det ikke kunne lade sig gøre, men det blev forsøgt.	I meget høj grad
37	Nej, det gjorde jeg ikke.	I meget høj grad
4	Har måttet kontakte sygehuset [flere] gange, da min scanningstid udeblev. Er først gået i orden efter nu at have ventet en måned, så nu skal jeg så vente yderligere på, at tiden kommer.	I nogen grad
16	Jeg savner mere oplysning om hvilke muligheder, jeg har i forhold til det forskellige medicin, og hvad jeg evt. selv kan gøre?	I nogen grad
21	En lidt bedre information og samtale.	I nogen grad
23	Den mundtlige information var fint suppleret med skriftlig information.	I nogen grad
1	INDEN besøget: Information fra sygeplejerske og overlæge, der inden besøget havde ordineret c-pap til mig, var fuldstændig i top. UNDER besøget: Information fra fysioterapeut, der skulle instruere mig i c-pap, som var konsultationens formål, var en faglig oplevelse under al kritik. Hun stillede spørgsmål ved, om [lægens] c-pap ordination var nødvendig. Hun opdagede først ved konsultation, at det drejede sig om c-pap instruktion. Hun vidste ikke, om c-pap var tilstede/reserveret til mig. Jeg måtte finde sygeplejerske for at få c-pap reservation overfor fysioterapeuten bekræftet. Hun brugte derefter 30 min. på at finde c-pap. Hun fokuserede på at finde ud af via vejledningen, hvordan c-pap samles. Det tog længere tid, end hvis jeg selv havde gjort det. Det drejer sig om 3 små ting, der skal sættes sammen! Hun gav instruktion ud fra tidligere situation med mine lunger, som hun fandt frem til. Jeg måtte orientere om nuværende situation og forestående operation, hvorfor c-pap skulle hjælpe med lungeventilering i efterforløbet efter	I ringe grad

en svær operation, etc.

Lungeambulatoriet (LUAM)**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Fysioterapeuten stillede spørgsmål ved, om [lægens] ordination var rigtig. Fysioterapeut havde ikke sat sig ind i, hvad konsultationen drejede sig om.	Ja
 4	Da jeg blev sendt af sted til en undersøgelse alt for tidlig, blev ventetiden derefter for lang.	Ja
 11	Fejlbookning og ingen opdagede fejlen til trods for en ventetid på tre måneder. Skulle have været på en anden afdeling af sygehuset og have lavet to andre undersøgelser, som nu er udsendt til engang i fremtiden.	Ja
 12	Der er næsten altid en computer, der ikke virker. Gælder flere afdelinger. Derved får man ikke de relevante oplysninger ved besøget, men må vente til næste undersøgelse. Det er frustrerende, selvom man efterfølgende kan få besked om undersøgelsen. Der er stort computerproblem næsten altid.	Ja
 39	[Jeg] var ikke blevet indkaldt til den undersøgelse, som lægen ved forrige undersøgelse havde bedt om. [Jeg] skulle derfor puttes ind mellem andre patienter, hvilket gav meget lang ventetid.	Ja

