

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på  
DERMATO-VENEROLOG. S  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

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

Fra oktober til december 2014 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 2014.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	419
Besvarelser fra patienter:	207
Afdelingens svarprocent:	49%

### 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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

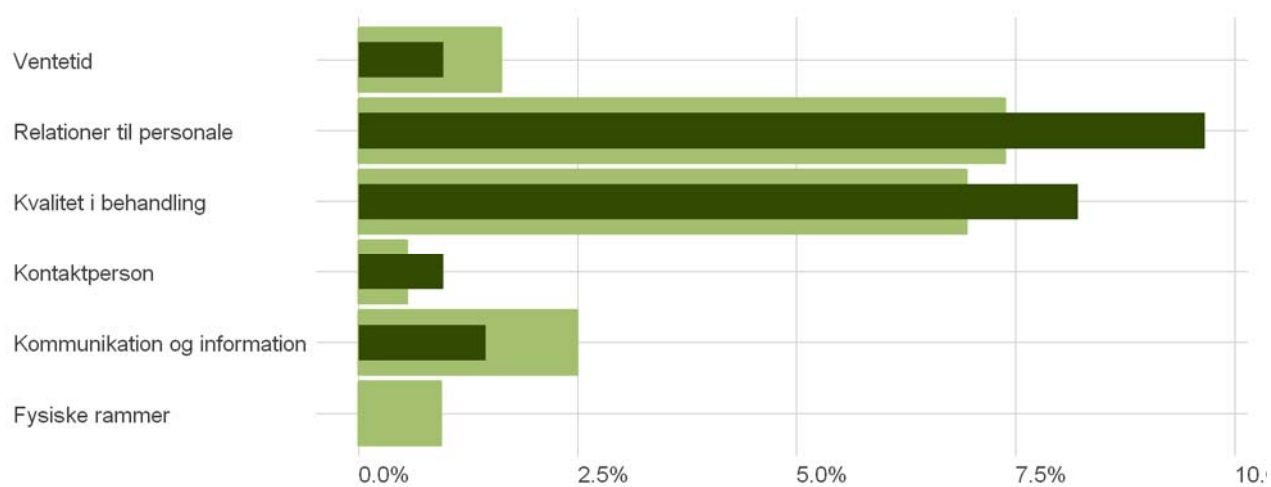
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.















**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)





**DERMATO-VENEROLOG. S**













Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Sår	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	God og venlig behandling.	I meget høj grad
 9	Fantastisk. Mere personale, så der kan behandles flere. Jeg har været igennem mange instanser [igennem rigtig mange år]. Det her sted er det allerbedste.	I meget høj grad
 1	Jeg blev uforberedt henvist fra S2 til Sårklinikken og var på det nærmeste beordret til afdelingen uden forberedelse og ringe indflydelse på forløbet. Forløbet medførte, at jeg ret uindpakket gav udtryk for min utilfredshed med forløbet, og dette medførte en noget nedladende behandling på Sårklinikken, da den ene afdeling jo ikke ville tage ansvar for den anden afdelings beslutninger.	I ringe grad
ID	Kommentarer - S2 - DAG	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	EDB-svigt.	I høj grad
 7	Ventede kun seks minutter. Helt ok.	I høj grad
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Fra aflæsning af [test] til konsultation hos lægen måtte vi vente en time, hvilket, jeg ikke synes, er rimeligt, da tiden bliver lang for et barn. Dette var booket sådan, så vi var forberedte, men det kunne gøres bedre.	I høj grad
 2	En englegang.	I høj grad
 4	De var forberedt på, at jeg skulle ind at snakke med en om det medicin, jeg får, men ikke at jeg skulle snakke med en om, hvordan jeg kan tackle det, når min [specifikke lidelse] bryder ud.  Imellem de to var der ventetid på 50 minutter. Det blev droppet, fordi der ikke var tid.	I nogen grad
ID	Kommentarer - LASER	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Det er ikke optimalt med ventetid, når det er små børn, der skal være fastende med mere.	I høj grad
 7	Meget trist venteværelse og trist læsestof.	I høj grad
 2	Utrolig positivt, god modtagelse, rolige og opmærksomme (velinformede) mennesker.	I meget høj grad
 9	Tiptop modtagelse.	I meget høj grad
 8	Jeg synes, at det kunne være rart, hvis man kom ind til samme læge ved hvert besøg, så man ikke skal til at forklare det samme igen og igen.	I nogen grad
 10	Ikke første gang der er ventetid. Plejer altid at vente 45-60 minutter over tid. Det er ikke i orden.	I nogen grad






ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	Ved første besøg (uanmeldt ved nummertræk fra morgenstunden) var der MEGET lang ventetid på over to og en halv time. Selvom der oplyses om lange ventetider, virkede det meget voldsomt og som spild af tid. Man kunne forestille sig et maksimalt antal nummertræk eller lignende.	I høj grad
33	Jeg synes, det er i orden med en kort ventetid.	I høj grad
1	Ok.	I meget høj grad
4	Der altid mange mennesker, så man skal vente lidt.	I meget høj grad
10	Ingen kommentar!	I meget høj grad
15	Jeg har været til undersøgelse fire gange og har haft tre forskellige læger, det kan være ret forvirrende at fortælle igen og igen. Jeg fik at vide, at den sidste læge, som kan tilse mig, også rejser.	I meget høj grad
7	Kald kun fornavn i venteværelset og kun efternavn, hvis der er flere af samme navn.	I nogen grad
32	Én der holder øje med folk, som ikke ved, hvad de skal starte med, når de ankommer.	I nogen grad
20	Man bør give besked om skift af bygning på forhånd.	I ringe grad
29	Generelt fin modtagelse.	Ikke relevant for mig
2	Kom uanmeldt.	Slet ikke
27	Systemet havde slettet mig. Da der kom styr på tingene, var alt helt ok som ved tidligere besøg.	Slet ikke
12	Jeg oplever kun venlighed.	Ved ikke

**DERMATO-VENEROLOG. S**













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

ID	Kommentarer - Så	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 8	Meget svære at komme i kontakt med (telefon).	I høj grad
 9	Altid informationer. Personalet er fantastisk. Der skal flere til.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - S2 - DAG	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 10	Jeg mangler tid til at gå i dybden med spørgsmål, drøftelse om fremtidige behandlingsmuligheder, bekymringer m.v.	I høj grad
 5	Kontrolbesøg/udlevering af medicin.	I meget høj grad
 7	Havde selv bedt om tiden, så vidste, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
 6	Jeg følte, at jeg manglede information om nærmere undersøgelse. Lægen undersøgte mig slet ikke eller spurgte ind til ret meget. Så undrede mig over, at lægen kunne stille diagnose ved ikke at undersøge nærmere. Slog ud efter at have spist flere forskellige mad/drikkevarer!	I nogen grad
 14	Vi nåede knap ind af døren, før vi var ude igen. Følte ikke, at lægen havde tid.	I nogen grad
 3	Spurgte ind til det, men fik at vide, at den tager vi når jeg har lavet en plan til dig. Du får brev om, når jeg har en plan klar.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 4	Om man kan kontakte nogen i aften timerne, og når jeg ellers har brug for det, og hvem jeg ellers skal kontakte? Om det er en mulighed?	I meget høj grad
ID	Kommentarer - LASER	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 10	Ikke alt der kunne svares på.	I høj grad
 8	Jeg syntes, at jeg har manglet information om hvor mange gange, jeg skal til behandling, og vidste heller ingenting, inden jeg startede mit behandlingsforløb.	I ringe grad
 4	Er træt af den lange ventetid efter hver konsultation.	Uoplyst

---

ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	4 Jeg snakker kun lidt dansk så de snakker engelsk med mig , men de give mig danske skriftlige informationer.	I høj grad
	20 Jeg oplevede utrolig dårlig kommunikation.	I høj grad
	34 Hvad er årsagen til sygdommen?	I høj grad
	10 Ingen kommentar!	I nogen grad
	16 Lovede prøveresultater var ikke fremme og blev først oplyst to-tre uger senere per telefon. Oplysningerne om denne ventetid var ikke-eksisterende. Almindeligt fagligt skøn og evt. behandling efter synlige symptomer manglede.	I nogen grad

**DERMATO-VENEROLOG. S****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Så</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 1	Jeg betragter det som en fejl, at personalet ingen hensyn ville tage til, at jeg faktisk havde fuld-tidsarbejde samtidigt med behandlingen.	Ja
 8	Av, Av!	Ja
 7	Ingen fejl.	Nej
 9	Ingen.	Nej
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - S2 - DAG</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 10	Jeg skulle have foretaget et svampeskrab, men uden mit vidende, skete der en fejl i forbindelse med skrabet. Jeg blev kontaktet telefonisk og bedt om at vende tilbage, hvilket jeg gjorde, og skrabet blev udført på ny.	Ja
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - LASER</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 3	Under mit besøg på skadestuen, da jeg pludselig var blevet blind på det [ene] øje, anviste lægen, at jeg skulle smøre øjenomgivelserne med salve, som ikke hjalp. Jeg mener, at han burde have sendt mig op på øjenafdelingen.	Ja
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 9	Jeg har flere gange oplevet, at mine prøver skulle tages om. Enten fordi de var taget forkert eller blevet væk. Dette er totalt uacceptabelt.	Ja
 10	Jeg vil ikke sige, at der skete en fejl, men ved mit første besøg havde lægen allerede på forhånd taget en beslutning (han vidste hvad jeg kom med og skulle behandles for), om at jeg skulle starte op på en creme, som var ny på markedet. Ingen tilbagemeldinger fra lægestyrelsen (til hudklinikken), om andre patienters behandling af cremen. Alligevel syntes lægen at jeg skulle være den første "forsøgskanin". Jeg havde ingen intentioner om at bruge denne creme, da den var meget dyr, og der skulle smøres tre gange om dagen, og i alt bruge cirka tre tuber i min behandlingsperiode. Jeg er stødt over lægens måde at gribe tingene an på, da han på ingen måde har været bevidst om min privatøkonomi. Jeg er nemlig på dagpenge. Jeg har indtil dags-dato haft tre behandlingstider, og jeg mødte kun denne læge ved første besøg.	Ja
 13	Det middel/produkt, der normalt bliver udskrevet mod [lidelsen], var udgået. Da jeg henter min medicin på apoteket, står der, at det er mod [en anden lidelse]. Da jeg så ringer og spørger ind til det, så er medicinen korrekt, man har bare glemt og informere om det. Ellers ikke noget at ud-sætte...	Ja
 17	Lægen sagde, jeg skulle gå hjem efter vores samtale. Jeg spurgte selv efter de blod/urinprøver, jeg plejer at få taget og blev sendt til blodprøve af receptionisten.	Ja
 34	På ingen måde en chance for at komme i kontakt med hudklinikken! Hverken via telefon eller pr. mail. Kun telefonsvarer på med total ubrugelig tale. Bl.a. telefontider eller andre kontaktmuligheder. Derfor blev forløbet af behandling flyttet [flere] måneder. Aftaler for behandlingen var fyldt med fejl.	Ja
 27	Kun tidlige omtalt Edb-fejl.	Nej

-  28 Men han får sår på ansigtet. Nej
-  16 Meget sent resultat af prøver. Uoplyst













**DERMATO-VENEROLOG. S**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sår</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
2	Jeg har fået en meget fin og professionel behandling, og jeg er kun utilfreds med én ting: Jeg har i forløbet mødt mange behandlere, men ingen af dem havde læst i min journal, så jeg måtte hver gang forklare, hvorfor jeg var der. Det kan og bør forbedres. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
4	De er altid søde og rare, og jeg føler mig taget alvorligt. Det er utroligt rart, at jeg blev fulgt af den samme læge i så mange år, hvilket jeg er sikker på har givet det bedst mulige behandlingsforløb og gjort, at jeg har følt mig meget tryk. Jeg ser Sårcenteret som min livline, "min gode ven at ringe til". Stor ros til NN og sygeplejerskerne: I er yderst kompetente. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	Jeg har været indlagt på [en anden afdeling] på Aarhus Universitetshospital og herfra henvist til Sårambulatoriet. Indlæggelsen var et mareridt, mens min ambulante behandling på Sårambulatoriet igen har givet mig tillid til og tro på det danske hospitalsvæsen. Personalet virker professionelle og tillidsvækkende, hvilket er afgørende, når man selv er i krise. Der er tid til at lytte til mine behov og utallige spørgsmål. Så når jeg sammenligner med den behandling og omsorg, jeg mødte på [den anden afdeling], står denne i skærende kontrast til den professionalisme, jeg har mødt på Sårambulatoriet. Tak! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
1	Omgangstonen er overvejende nedladende og ikke møntet på, at det er voksne mennesker med fuldtidsarbejde. Man bør tiltale patienterne og tale med dem og ikke mindst lytte til deres erfaringer med deres eget helbred. Der er ingen tvivl om at personalet har stor viden og erfaring med sygdomme og pleje, men det er ikke ting de behandler, det er voksne mennesker med deres egen erfaring. Og så er det vigtigt at huske, at mange patienter har et arbejdsliv "ved siden af" deres sygdom. Patienterne er ikke pr. definition langtidssyge, førtidspensionister eller ældre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
3	Skal indlægges [i efteråret].	Uoplyst
9	Det lyder måske alt for godt med min tilfredshed, men de personer jeg talte med virkede også meget tilfredse.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - S2 - DAG</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
3	Give jer tid til at forklare noget bedre i stedet for at sige, det tager vi senere. [Kommunikation og information]	I høj grad
9	Har kun positive ting at sige. Aldrig ventetid, god behandling og venlige mennesker. Alt i alt super godt! :-) [Kvalitet i behandling]	I høj grad
12	Særdeles venlige og imødekommende SUNDHEDSPERSONALE. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Minus: Forskellige sygeplejersker hver gang, og de kan ikke altid lige huske, hvad jeg egentlig får af medicin og behandling. Kan godt være lidt træls at fortælle igen og igen til nogen, man har gået i behandling hos de sidste [] år fast [ofte].	I høj grad

Plus: Nogle af dem er til gengæld rigtig gode til at huske personlige ting, såsom at spørge, hvordan det er gået med [min uddannelse], hvordan det er gået med den jobsamtale, jeg fortalte om sidste gang, jeg var der og virkede oprigtig glad på mine vegne, da jeg fortalte, at jeg havde fået job, og det er virkelig rart.





[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

	4	Patienten er i fokus. Ændre mødetid, for [patienter, der bor langt væk]. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	11	Altid søde og imødekommende. Hjælpsomme og dygtige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	2	Jeg ville gerne, at de bivirkninger/gener, der opstår af den ordinerede medicin, man får, bliver håndteret på afdelingen frem for, at man skal søge egen læge. Det, føler jeg ikke som patient, er rimeligt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	7	Min søn er multiallergiker med [flere allergiske sygdomme]. Jeg savner en "samlet pakke udredning". Allergiuudredningen er pt. på Skejby Sygehus og [en anden sygdom] på et andet hospital. Ville gerne have det samlet, da min søns hud reagerer på allergierne. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	10	Jeg har mødt for mange forskellige læger til, at forløbet føles kontinuerligt. Det gør, at jeg ikke føler en reel tryghed, da jeg ikke har opnået den nødvendige tillid til personalet. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	1	Vedrørende spørgeskemaer vi får udleveret ved ankomst. Skemaerne omhandler kun Psoriasis. Det burde også omhandle Psoriasis gigten, kunne det måske være en væsentlig oplysning for forskningen []. Stelara har hjulpet fantastisk på min gigt.	Uoplyst
	13	Synes der er en god atmosfære i ambulatoriet.	Uoplyst
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	3	Det ville være godt, hvis det var den samme sygeplejerske eller læge, der stod for behandlingen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	4	Synes, det er godt, at det er den samme person, der har mit forløb. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	5	I er super :-).	Uoplyst
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - LASER</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	4	Stadigvæk ventetiden. [Ventetid]	I høj grad
	5	Da jeg fik fjernet selve modemærket, var jeg meget påvirket psykisk, idet jeg tidligere har fået fjernet et sygt modemærke! Er gravid - hvilket jeg også var første gang - og kunne godt ha' brugt lidt mere nærkontakt og forståelse for min reaktion. Følte mig lidt sårbar, også selvom jeg holdt fokus og tænkte positivt. Men har man været syg før, forsvinder det psykiske aldrig! Svaret var heldigvis godt, og lægen var super til at fortælle [på en forståelig måde], hvad der stod om det nu fjernede mærke. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad















11	Synes, de handlede hurtigt [] og sørgede for, at det så pænt ud bagefter, da jeg kom til en læge NN. [Kontaktperson]	I meget høj grad
14	Denne gang følte jeg virkelig, at undersøgelsen var grundig, og lægen havde god tid til at udspørge bredere (sygdomsrelevans i familie). Man følte, at der blev taget personlige hensyn, [og] at man ikke blot var et nummer i rækken af patienter. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
10	Sætte sig bedre ind i journalen, så de ved, hvad det drejer sig om, så jeg IKKE skal forklare alt fra forundersøgelse til prøvesvar osv. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
1	Ventetiden skal mindskes. De første to gange var der ingen ventetid, hvilket var meget positivt! [Ventetid]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
14	Stort ønske om, at man hver gang kommer til samme læge i stedet for at møde nyt ansigt! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
19	Det kunne med fordel have været den samme læge, der stod for de i alt tre besøg. På den måde kunne behandlingens virkning have været vurderet bedre og mere samlet. Jeg blev i alt undersøgt og behandlet af [flere] forskellige læger/sygeplejersker. Disse var dog ALLE dygtige og meget venlige og imødekommende! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Det har stor betydning for oplevelsen, at personalet er så imødekommende og forberedte på, at lige netop jeg kommer ind af døren. Det var en personlig betjening og man følte sig ikke som "et nummer i rækken". [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Jeg har altid følt mig godt behandlet. Personalet er kompetent og venligt. Følte mig også rigtig godt behandlet i forbindelse med indlæggelsen. Topkarakter :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Generelt får man en fin behandling på Marselisborg, og de gider lytte til en! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Det vil være rart at tale med den/de samme i stedet for, at det er en ny hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
31	Sammenkør med andre sygehuse om tider samt med blodprøver, så man ikke skal holde fri fra job så ofte. Et rigtig godt sygehus samt personale. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	Jeg er blevet behandlet af flere forskellige, og de har en forskellig tilgang til, hvor slemt det ser ud, hvilket ikke giver tryghed. Det ville være en fordel, hvis det var den samme person, der udførte behandlingerne, og derved kunne følge fremskridtet. Herved opstår der også en større fortrolighed, og behandlingen bliver gennemført ens hver gang. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Være mere pædagogisk korrekt i forhold til, hvordan man tager imod patienterne første gang. Jeg tror, at i mit tilfælde har det været en ren "tilfældighed", at jeg fik den behandling ved mit første besøg. Jeg har ikke haft denne oplevelse ved de andre læger. De har "smilt/grint", når jeg fortalte om mit første besøg. Og som de sagde til mig, "sådan er han bare!" [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
11	Jeg er blevet tilset af [flere] forskellige læger. Lægerne var meget enige i sygdomsforløbet. Jeg kunne godt tænke mig en fast læge. Jeg kunne også godt tænke mig at vide mere omkring, hvad	Uoplyst

mine blodprøver, taget af egen læge, viser. Her mangler lidt information.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

- |   |    |  |         |
|---|----|--|---------|
|  | 18 | For lidt besked i forhold til mine spørgsmål. En lang historie, som IKKE har relevans for mit tilfælde. Manglede grundig orientering om hvoraf min hudlidelse stammer fra.<br>[Kommunikation og information]                 | Uoplyst |
|  | 23 | Tak for god behandling.  | Uoplyst |
|  | 25 | Jeg kender ikke så meget til jer. Er for første gang hos jer. :-)  | Uoplyst |
|  | 26 | Fik en god behandling den første gang. Anden gang var det noget forvirret. Følte ikke, at de var forberedt, og jeg var meget usikker omkring det hele. Skal måske i behandling for min hudsygdom?<br>[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |

**DERMATO-VENEROLOG. S**

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sår</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
 4	Jeg er med i beslutningerne, men det er lægen der kender behandlingen.	I høj grad
 6	Det var sjovt og spændende at være sparringspartner til de sygeplejestuderende.	I høj grad
 7	Altid tryk ved at komme på Sårcentret. Dygtigt personale, fin behandling.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - S2 - DAG</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
 9	Har fået god vejledning, og været med til at bestemme, hvad der sker i fremtiden med hensyn til medicin osv. Hvilket er rart at være medvirkende til! :-).	I høj grad
 8	Det interessant er: [For nogle år tilbage] fik jeg svær [psoriasis]. I 2014 [] fik jeg konstateret [kræft]. Er der en sammenhæng?	I meget høj grad
 11	Ofte er parkeringssituationen kaotisk. Mangler p-pladser ved Marselisborg Hospital.	I meget høj grad
 7	Sønnens eksem varierer meget og flytter sig på kroppen. []. Reaktion et sted, der bliver behandlet. Dage efter reagerer et andet sted, der så skal behandles.	I nogen grad
 5	Går til kontrol hver tredje måned og får indleveret ny medicin. Behandlingen går pt. fint.	Uoplyst
 14	De har altid været lyttende og haft tid, men det havde de ikke denne dag.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
 1	Andet: Modtagelsen i receptionen var ikke særlig serviceminded. Ingen smil, ikke "et lille øjeblik, så skal jeg være der." Følte nærmest, at vi kom til ulejlighed, og da vi spurgte til planlægning af vores næste besøg, var der ikke meget velvilje og imødekommenhed.	I nogen grad
 4	Jeg var bare til kontrol omkring det medicin, jeg fik, hvordan blodprøverne var og hvordan/om det hjalp.	I nogen grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - LASER</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
 13	[] Medicinering er givet på forhånd.	I høj grad

✎ 6	Personalets vagtplaner kunne godt ønskes at foreligge tidligere, end det er tilfældet i dag, så man kunne aftale en ny mødetid på stedet frem for at få tilsendt mødetid efterfølgende.	Uoplyst
✎ 12	Jeg har bare været til kontrol, ikke egentlig behandling.	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
✎ 14	Ville være godt, hvis jeg hver gang fik den samme læge.	I høj grad
✎ 19	Jeg blev anbefalet af egen læge at opsøge afdelingens åbne klinik, hvis jeg ønskede mere virksom behandling, end han kunne tilbyde mig. Det gjorde jeg så, og det virkede!	I høj grad
✎ 22	Har besvaret temaspørgsmålene ud fra det samlede resultat af alle de ambulante besøg, jeg har haft.	I meget høj grad
✎ 27	Har salve til at smøre med, når det er nødvendigt.	I meget høj grad
✎ 5	Svært at komme i telefonisk kontakt og har bedt flere gange om, at der skulle ringes tilbage til mig, uden held. Der er ikke udskrevet medicin nok til næste mødetid og svært at få over telefonen.	I nogen grad
✎ 17	Vil gerne vide, hvad der findes af forskellige behandlinger i stedet for at få at vide, at vi prøver med det, lægen nu har bestemt.	I nogen grad
✎ 21	Blev indlagt akut [i weekenden]. Der blev taget hånd om problemet med det samme.	I nogen grad
✎ 7	Generelt synes jeg, at personalet er afvisende for spørgsmål omkring sygdomme og afviser behandling af lignende sygdomme. Bliver sendt tilbage til egen læge, hvilket blot forlænger og besværliggør forløbet.	I ringe grad
✎ 3	Besøgets formål: Kontrollere at min []sygdom ikke var blevet forværret.	Uoplyst
✎ 8	Jeg har selv presset på for at komme til laserbehandling, da det, jeg kunne tolke på de forskellige sygeplejersker og læge, der har behandlet mig, er at der ikke er sket noget særligt fremskridt.	Uoplyst
✎ 10	Ingen kommentar!	Uoplyst
✎ 30	Den undersøgende læge NN kunne med fordel have spurgt ind til forhold omkring udenlandsk sexpartner. []. (Det viser sig ved art og omfang af undersøgelse, at læge NN muligvis antog, at sexpartner var i højere risiko gruppe, alene qua nationalitet).	Uoplyst
✎ 33	Har en kronisk sygdom, som har svinget meget i, hvor alvorlig den er. Kan bedst lide at have den samme læge ved hvert besøg/undersøgelse. Det andet (skiftende læger) giver for meget usikkerhed. Når jeg har min sædvanlige læge, som er meget kompetent, føler jeg tryghed og ro, da sygdomme giver angst, utryghed og nervøsitet.	Uoplyst



