

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**HUDKLINIK M.FL. AMB.  
Dermato-Venerologisk Afdeling S  
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring.....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat.....	9
	Samlet indtryk .....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat).....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb.....	18
	Information.....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	176
Besvarelser fra afsnittets patienter:	84
Afsnittets svarprocent:	48%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### 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).

---

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



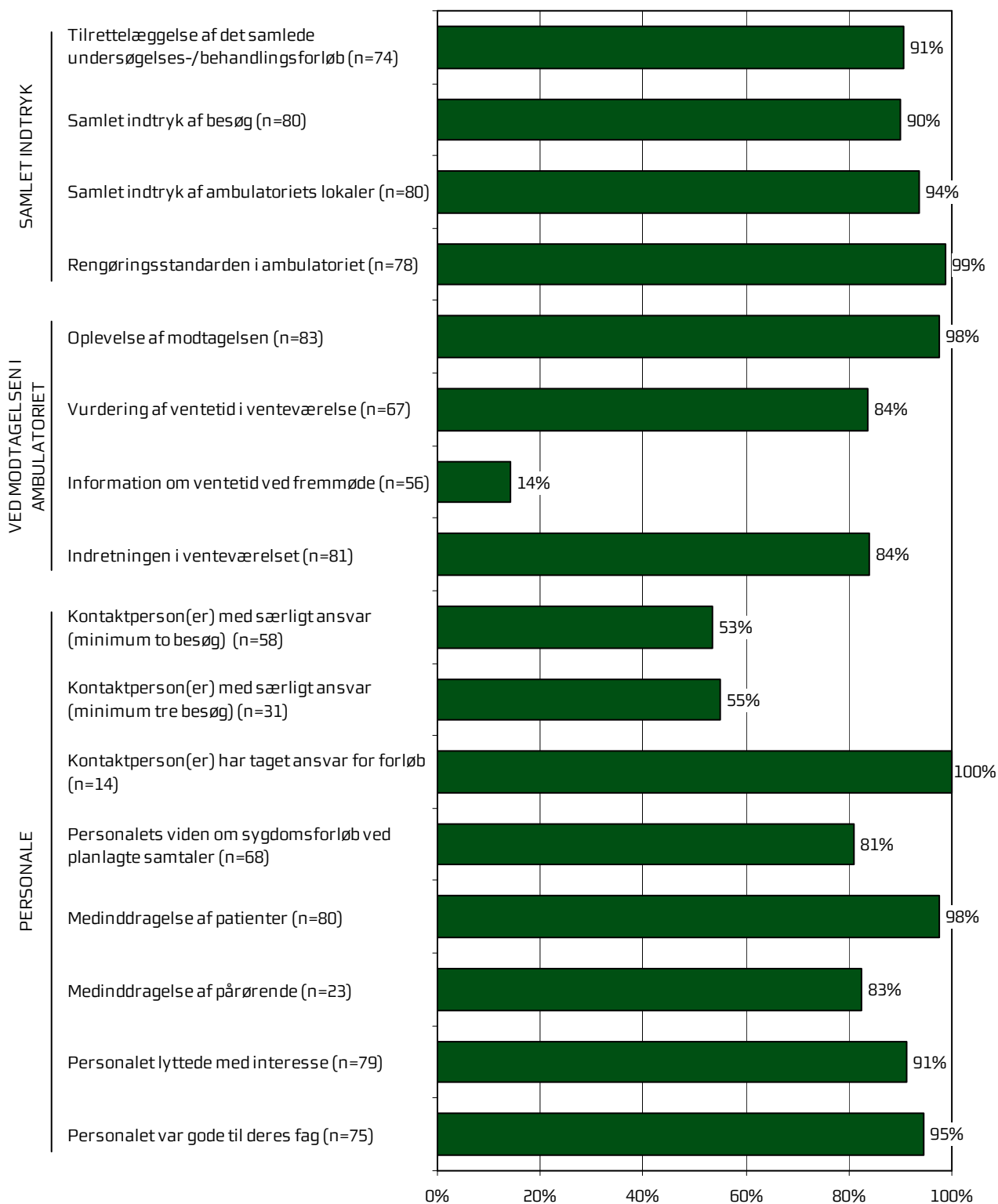


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

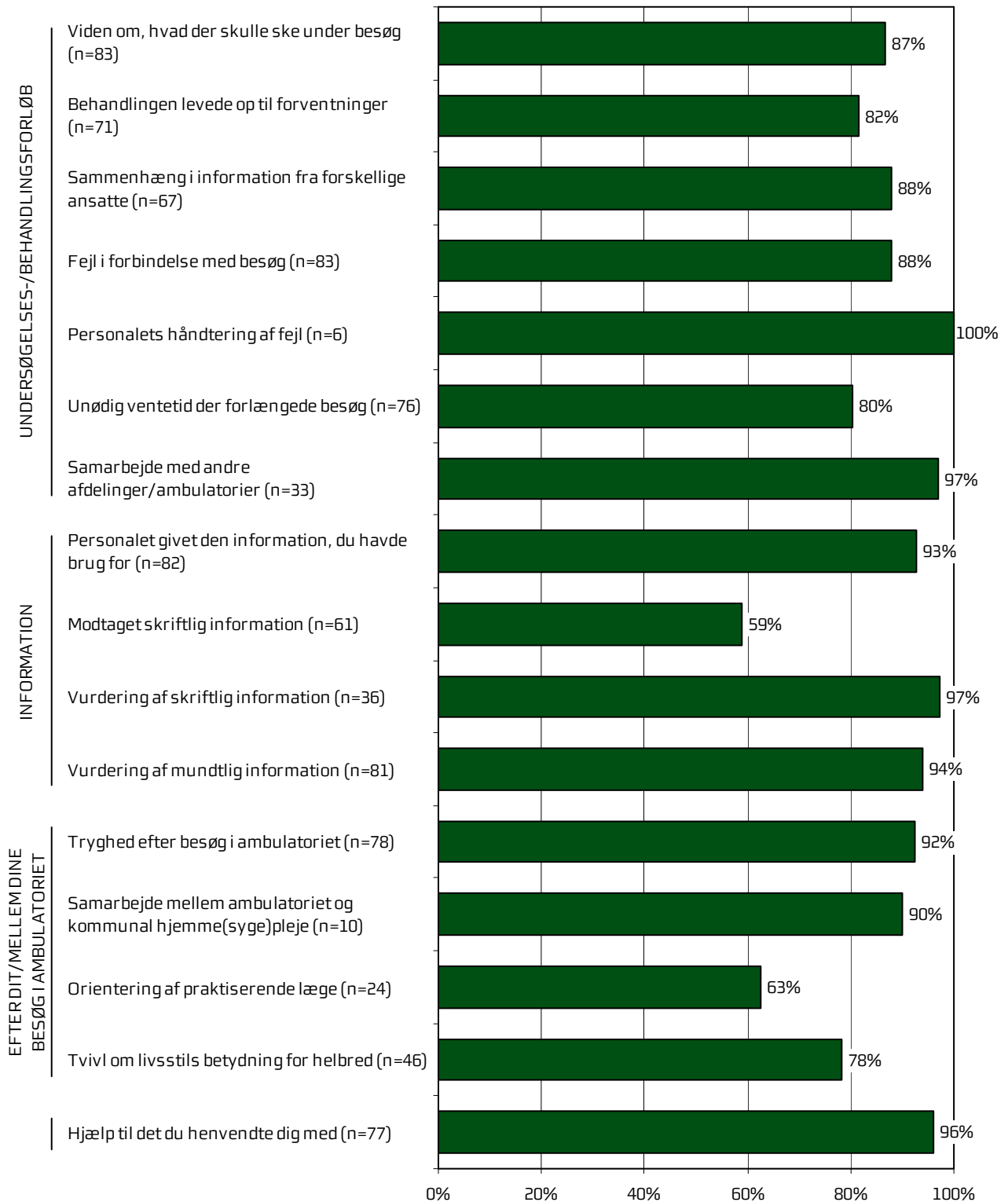
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

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

2010-tallet er for: Hudklinikken

2009-tallet er for: Hudklinikken

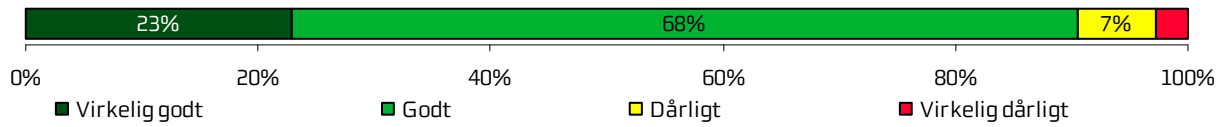
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

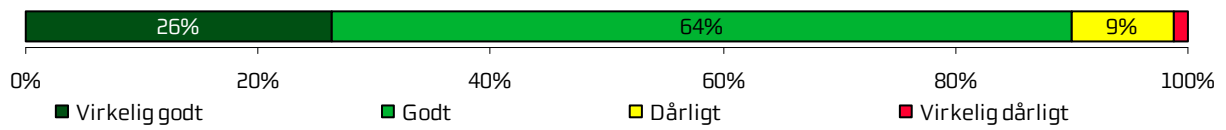
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

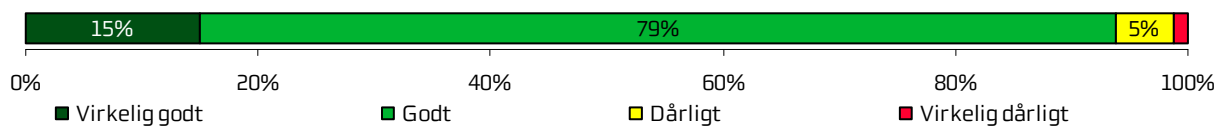
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=74)



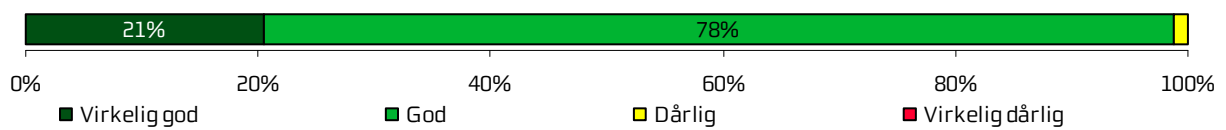
Samlet indtryk af besøg (n=80)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=80)



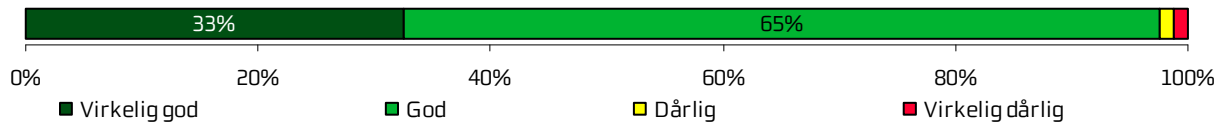
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=78)



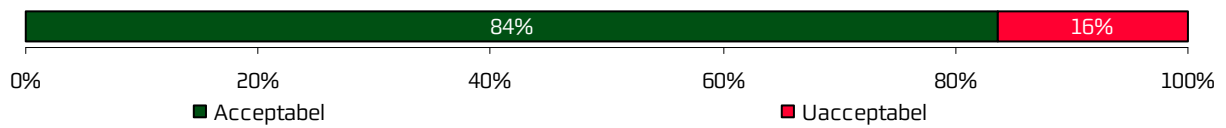
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	91 %	86 %	100 % *	76 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	92 %	88 %	100 % *	90 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	-	-	100 % *	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	91 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

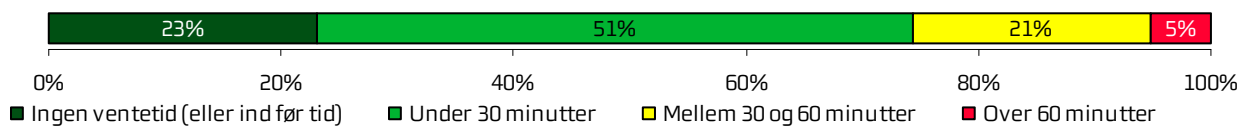
Oplevelse af modtagelsen (n=83)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=67)



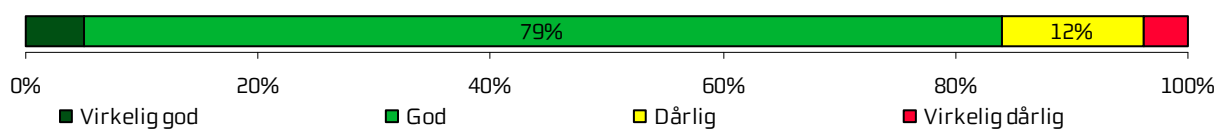
Længde af ventetid i venteværelse (n=78)



Information om ventetid ved fremmøde (n=56)



Indretningen i venteværelset (n=81)

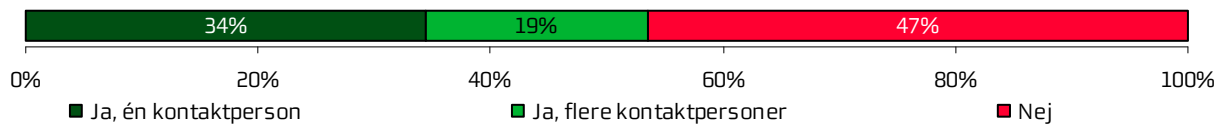




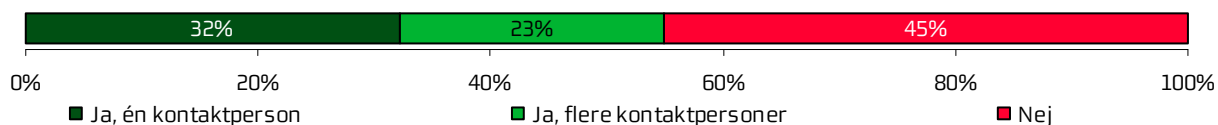
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	97 %	95 %	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	84 %	89 %	-	100 % *	77 %	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	14 %	32 % *	36 % *	79 % *	16 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	83 %	74 % *	97 % *	57 % *	81 % *

## Personale

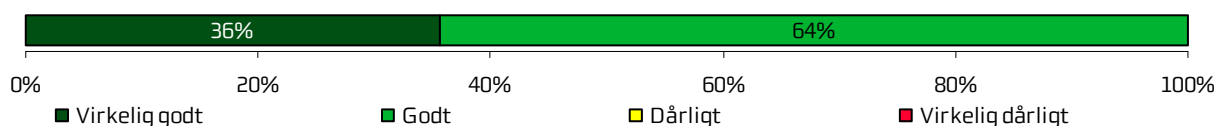
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=58)



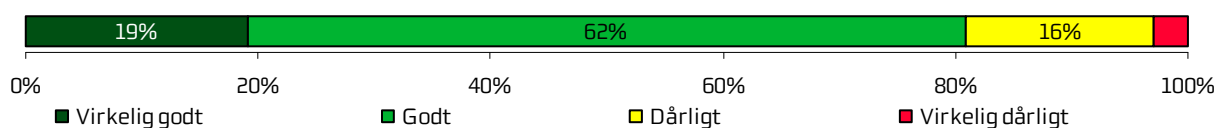
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=31)



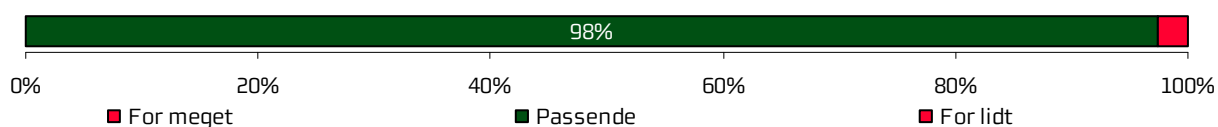
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=14)



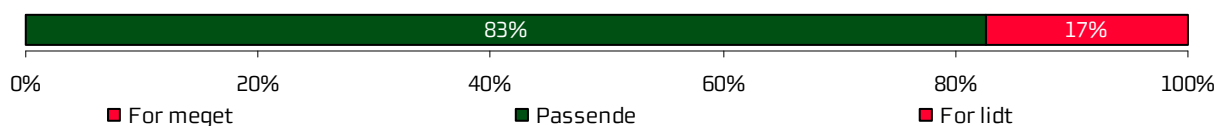
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=68)



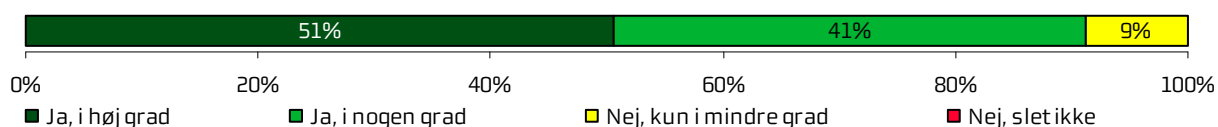
Medinddragelse af patienter (n=80)



Medinddragelse af pårørende (n=23)



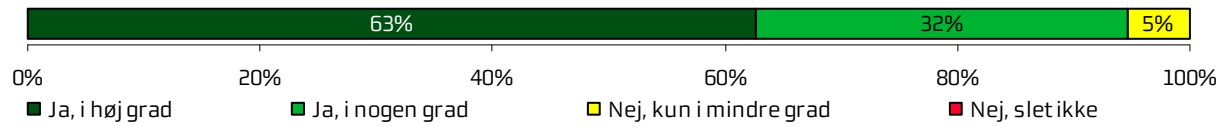
Personalet lyttede med interesse (n=79)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	53 %	59 %	66 %	100 % *	57 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	55 %	60 %	-	100 % *	62 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	81 %	83 %	80 %	100 % *	79 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98 %	90 % *	86 % *	100 %	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83 %	84 %	88 %	100 % *	74 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	91 %	91 %	90 %	100 % *	89 %	96 %

## *Personale (fortsat)*

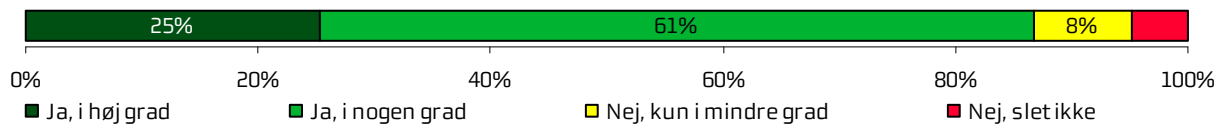
Personalet var gode til deres fag (n=75)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	95 %	94 %	100 % *	92 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=83)



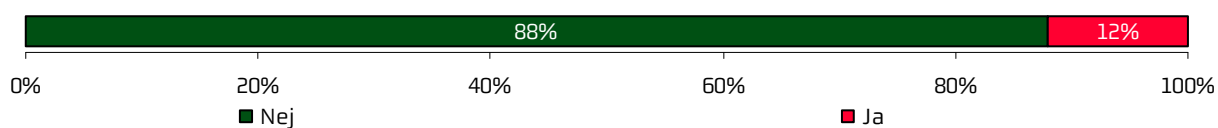
Behandlingen levede op til forventninger (n=71)



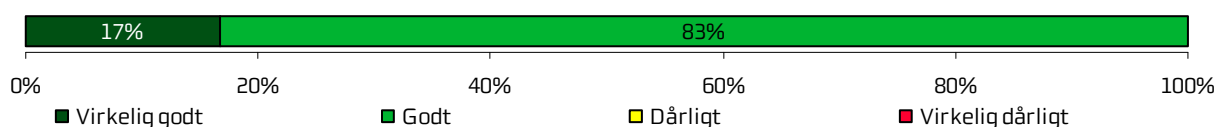
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=67)



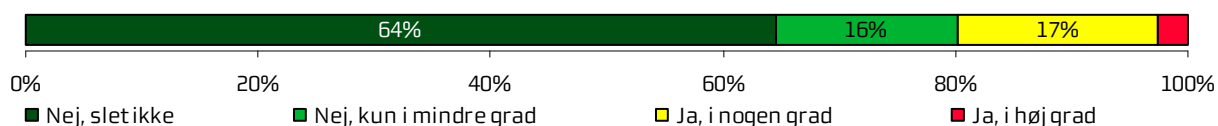
Fejl i forbindelse med besøg (n=83)



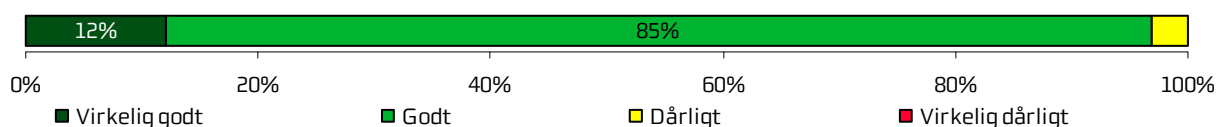
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=76)



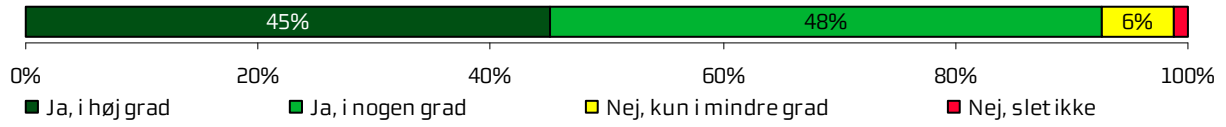
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=33)



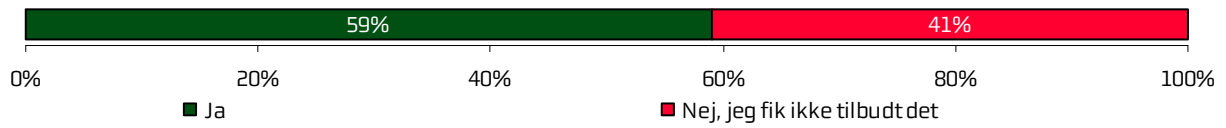
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	80 %	77 % *	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	82 %	85 %	80 %	100 % *	81 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88 %	87 %	89 %	100 % *	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	92 %	-	100 % *	79 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	100 %	-	81 % *	52 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	80 %	92 % *	88 %	100 % *	67 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	91 %	87 % *	100 %	81 % *	92 % *

## Information

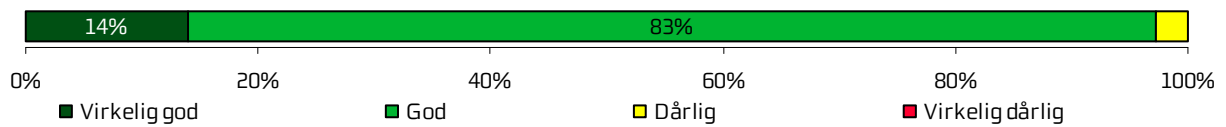
Personalet givet den information, du havde brug for (n=82)



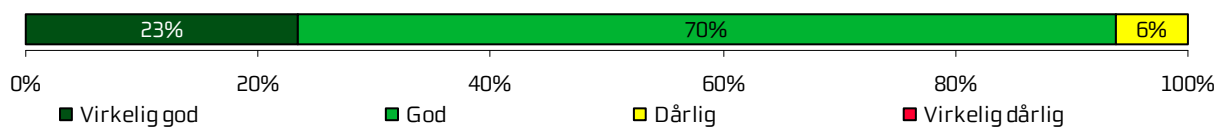
Modtaget skriftlig information (n=61)



Vurdering af skriftlig information (n=36)



Vurdering af mundtlig information (n=81)

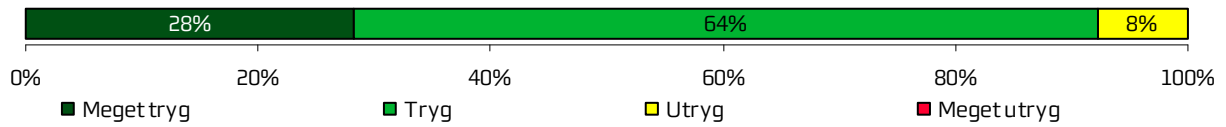




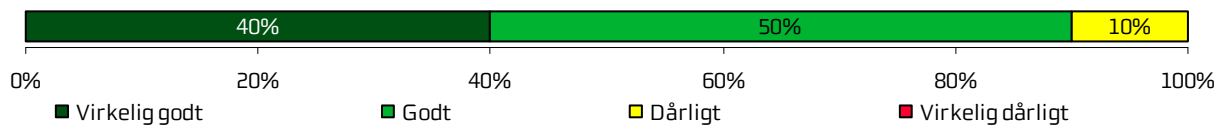
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	100 % *	80 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	59 %	62 %	-	100 % *	53 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	91 %	89 % *	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	93 %	89 %	100 % *	89 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

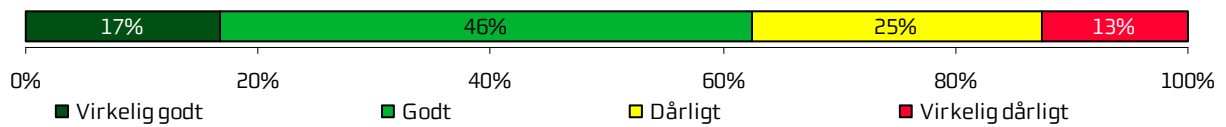
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=78)



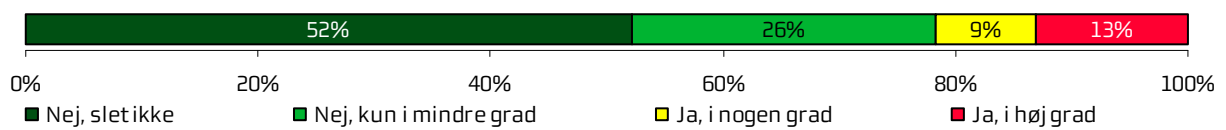
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=24)



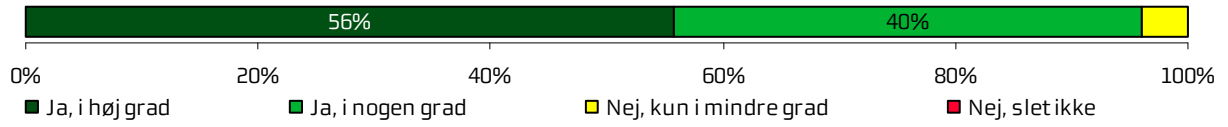
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=46)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	89 %	90 %	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	100 %	97 %	100 %	77 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	62 %	72 %	76 %	96 % *	59 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	68 %	65 % *	91 %	54 % *	74 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=77)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	100 %	86 % *	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.

**HUDKLINIK M.FL. AMB.****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.</b>	<b>Modtagelsen</b>
5	Jeg er kommet på Dermato-Venerologisk Afdeling S en del gange. Modtagelserne har været blandede med ventetid på mellem fem minutter og op til [over to timer]. Kommer man i hverdagene [om morgenen] er ventetiden ofte meget lang, med mindre man kommer [endnu tidligere] og venter forrest i køen.	God
11	God telefondame.	God
14	Forberedt, engageret personale.	Virkelig god
18	God behandling. Mange tak.	Virkelig god
19	Dejligt at blive modtaget med smil og [folk] er klar til at hjælpe, hvis man har spørgsmål eller skal have hjælp til at udfylde skema, uden man føler sig dum, men at man bliver anerkendt.	Virkelig god
20	Sekretærene bag skranken lader ofte én stå og vente, mens de sidder ved pc'en.	Dårlig
23	Havde en tid og kom til med det samme. Blev kaldt ind, inden jeg var ved lugen.	Virkelig god
30	Meget fint, patient i fokus.	God
32	Modtagelsen var god, men ventetiden ved første besøg var lang. Ventede næsten en time, fra jeg skulle møde, til jeg blev kaldt ind.	God
33	Rigtig sød sekretær, der tog imod. Det var rart at komme hen til skranken.	God
34	Jeg synes, det er ærgerligt, du ikke kan bestille tid, i stedet for man skal stå i kø. Blandt andet køkultur er ikke ok, man skal kunne trække nr. eller noget.	God
39	LANG kø for tjek ind, skønt jeg mødte med forudgående aftale. Måtte vente i kø sammen med alle fremmødte, som fik tildelt et nummer. Skønt forudgående aftale [om morgenen] fik jeg tildelt et nummer i køen og først efter en times venten, hvor jeg måtte spørge en HØJST uprofessionel sekretær, om hvorfor jeg skulle vente så længe, blev jeg korrekt "anmeldt". Ambulatorie-sygeplejersken undskyldte, at de havde overset, at jeg havde en aftalt tid! Det virker også HØJEST uheldigt, at Informationen først åbner for modtagelse kl. 8.00. Alle styrter ud til lugen, når denne åbnes, og der hersker et sandt virvar af "spidse albuer". Måske et træk-nummersystem ved fremmøde, således det bliver et "først-til-mølle"-princip for fremmødte uden forudgående aftale! Og endelig en adskillelse af patienter med forudgående aftale (evt. automatisk sygesikrings-tjek ind), og patienter som møder uden forudgående aftale. Har en tydelig fornemmelse af, at der i lugen ikke er styr på, hvem som møder til Kønssygdomsklinikken, og hvem som møder til Hudsygdomme. Et "Velkommen"-kursus for informationspersonalet ville være en rigtig god idé. De virker meget uimødekommende og ikke specielt professionelle!	Virkelig dårlig
41	Første gang blev jeg indkaldt omkring middag, så der var [over en times] ventetid.	God




**HUDKLINIK M.FL. AMB.****Hvilke(n) fejl oplevede du?**


ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Fejlhåndtering
3	Ca. to timer efter jeg havde meldt min ankomst, spurgte jeg om, hvornår det var min tur. Da havde de allerede skrevet et brev til mig om, at jeg var udeblevet? Jeg betragter det som en enlig svale.	Virkelig godt
4	Ved første undersøgelse fik jeg [en behandling], og det endte med kæmpestore blæner og forbrændinger [i området]. Der kunne lægen godt passe mere på en anden gang []. Det endte med en tur til vagtlægen og en sygemelding fra arbejdet, da jeg ikke kunne sidde ned eller gå. Synes, det er så dårligt. Og har ar efter det nu.	Intet svar
13	En fejl som kan ske alle steder, hvor der er personale og EDB. Jeg forsvandt simpelthen i systemet, og ventede i meget lang tid. Både i forbindelse med kontrol i ambulatoriet og senere, hvor jeg skulle have taget blodprøver.	Godt
16	Kommunikationsfejl mellem læge og bioanalytikere. Dette medførte urimelig lang ventetid.	Godt
20	Jeg blev startet op på [den første type medicin], men den næste læge, jeg blev tilset af, sagde, at jeg skulle trappes ud, da det ikke var den rette behandling. Samtidig med opstart på [den første type medicin] (ved samme konsultation) blev jeg fejlinformeret om [anden medicins] påvirkning på mænds forplantningsevne og startet op med [den anden type medicin], selvom jeg og min kæreste forsøger at blive gravide.	Godt
26	Har fået en række injektioner med steroider ved neglen []. Ny [] læge hver gang, bortset fra de to første gange. Én af de nye læger insisterede på, at hun [] havde lært, at der skulle lægges en injektion gennem neglen, selvom jeg sagde, at det ikke var en god idé, meget tyk negl. Hun forsøgte dog, uden at trænge igennem, men hele neglen blev blå og øm, og det er den stadig efter [mange] måneder.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Fik ikke lagt recept ud på serveren. Måtte ringe et par gange, før det var ok.	Godt
31	Jeg skulle gå fra den ene afdeling til en anden afdeling for så at opdage, at en tredje afdeling skulle vide, at jeg var sendt til den anden før den tredje. Den tredje afdeling havde lukket, da jeg kom, men sygeplejerskerne var søde og ordnede sagerne :)	Godt
42	Meget irriterende, at det ikke er samme læge, man skal ind til. Måtte melde afbud til tid, fordi jeg ønskede at komme til samme læge. Lang ventetid, og da jeg endelig fik tid, var det ikke samme læge alligevel.	Intet svar

**HUDKLINIK M.FL. AMB.****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	1) Flere gange oplevede jeg, at lægen ikke havde adgang til at se de oplysninger om mig, der var på deres computer. 2) Flere af dem, jeg har været inde hos, er under uddannelse og ville derfor snakke med deres supervisor. Her skulle jeg både vente på, at supervisoren fik tid, og på at de fik snakket.	Dårligt
5	Det har været blandede oplevelser. Nogle læger var meget grundige, men nogle var også meget lidt grundige (på grænsen til sjuskede). Nogle læger var over al forventning og meget positive at blive behandlet hos, mens andre var det modsatte. Et ønske kunne være samme behandler under hele forløbet. Især under et længere behandlingsforløb.	Godt
10	Der var FOR mange forskellige læger, der hver især havde deres individuelle behandlingsforslag, og de lyttede ikke helt til, hvad der var afprøvet i behandlingen... Måske skulle det have været bedre beskrevet i min journal. Jeg savnede en gennemgående kontaktperson, én der var mulig at kontakte imellem undersøgelserne.	Godt
11	Jeg skulle vurderes i forbindelse med min forsikring.	Virkelig godt
16	Problematisk med skiftende læger, så man skal forklare sygdomsforløbet igen og igen.	Godt
18	Jeg var godt informeret.	Virkelig godt
19	Sygeplejerskerne sætter sig virkelig ind i ens situation, og jeg føler, at jeg bliver forstået og anerkendt. Jeg mener, at de udviser meget omsorg og anerkendelse.	Virkelig godt
24	Min kontaktperson så jeg kun første gang. Hver gang en ny læge, der ikke på forhånd havde læst journalen eller sat sig ind i, hvad mit besøg handlede om.	Dårligt
26	Man har helt klar behov for at blive tilknyttet en kontaktperson, der følger hele forløbet. Jeg måtte selv starte med at fortælle hver ny læge, hver gang, hvor langt jeg var i forløbet, og ofte også, hvad de skulle gøre.	Dårligt
32	Fotograf blev bestilt og kom hurtigt.	Godt
33	Jeg fortalte om et "problem" jeg har, og han undersøgte mig for [lidelse]. Jeg fortalte, at jeg bruger en creme, der hjælper, men den er kun symptombehandlende, og jeg synes det er vigtigt at finde ud af årsagen, hvilket jeg stadig ikke har fundet ud af, idet [test for lidelse] var negativ. Synes det er fornemt at man får vaccine gratis på klinikken.	Godt
34	De skal huske at sende oplysninger videre til egen læge, hvis man krydser dette af, så mine besøg bliver registreret i journal eller noget.	Godt
36	Alt står og falder med den læge, man er så heldig/uheldig at få tildelt. Er det en ansvarlig læge, fungerer alt. Er det en uansvarlig læge, kan det være katastrofalt, og så er alt andet ligegyldigt. [].	Intet svar
39	ALT for mange forskellige behandlere. Et nyt ansigt ved HVERT besøg (læger), og ikke alle havde sat sig ind i sygdomsforløbet. Det var som at starte HELT forfra stort set hver gang. Følte jeg selv skulle holde "tråd" i forløbet. Føler at jeg stort set, har afsluttet behandlingsforløbet (delvist selvvalgt) uden den forventede udredning. Oplevede derudover, at tage en hel dag fri fra arbejde, hvor jeg skulle møde for afklaring omkring prøveresultater. Blot for at få at vide, at disse IKKE var fremkommet. INGEN vidste hvorfor! Måske jeg skulle have haft besked dagen før, således jeg havde kunnet passe mit arbejde!	Dårligt
40	Utilfreds med fire forskellige besøg ved fire forskellige læger. Ok med de [to følgende] besøg. Det var samme læge. Han gik mere i dybden med problemet. Utilfreds med at få samme [behandling flere gange]. En stærk salve. Nu har jeg sart hud med blodsprængninger.	Dårligt
41	Efter mit første besøg på en afdeling med så dårlig oplevelse, at jeg klagede! Jeg blev overført til en anden afdeling, og der blev jeg taget alvorligt og er blevet henvist til forskellige undersø-	Virkelig godt

gelseser. Og nu er årsagen fundet.

-  43 Min opfattelse er, at læge NN er bedre til at lytte til en.

Godt
-  44 Patienten skulle have [undersøgt] sin hud hos en medarbejder efter en rigtig konsultation. Medarbejderen var træt af, at vi kom, bedst som han havde tænkt sig at holde kaffepause. Herefter fik vi et fint indblik i, hvor svært det var at holde pauser i hans job. Han lyttede ikke til de forklaringer, vi var blevet bedt om at videregive []. Egentlig var han venlig nok, men temmelig distanceret til os.

Godt

**HUDKLINIK M.FL. AMB.****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg er inde ved en ny læge, hver gang jeg kommer. Jeg har indtryk af, at de er dybt uenige om, hvad jeg fejler. Jeg får noget forskelligt at vide hver gang. Kun to gange havde jeg indtryk af, at jeg var inde ved en kompetent læge, der vidste, hvad han snakkede om. Flere gange har jeg oplevet, at lægen, jeg var inde hos, blev sur, hvis jeg stillede spørgsmål til min behandling.	Dårligt
2	Jeg har oplevet at få forskellig information fra gang til gang af forskelligt personale. Dette har været forvirrende.	Godt
5	Jeg undrede mig over, hvorfor jeg først modtog skriftlig information sjette eller syvende gang, jeg var til behandling.	Godt
7	Det kunne være godt, hvis lægen var forberedt på, hvem jeg er, hvad jeg fejler, og hvad vi tidligere har talt om.	Virkelig dårligt
24	Der er taget hudprøver og foretaget røntgen, som der ikke er kommet svar på, selvom der, ved sidste besøg, blev lovet svar i forbindelse med indkaldelse til ny undersøgelse.	Dårligt
26	Behandlingen har været et eksperiment []. Ingen har haft en mening om, hvorvidt det ville hjælpe, og den enkelte læge har blot kunne sige, at det skulle vise sig, men at det ikke var den pågældende, jeg ville se næste gang.	Dårligt
30	Mit afsluttende besøg var negativt. Det var, som om lægen ikke vidste, hvem jeg var og hvem der havde sendt mig. Jeg var ellers ti minutter før tid, så der havde været god tid til at læse min journal.	Godt
33	Skulle ringe ind for svar efter ca. 14 dage, og fik en meget forvirrende dame i røret, der nåede at gøre mig ret urolig, idet hun ikke kunne se/forstå hvad der stod i min journal.	Godt
39	Hver ny behandler havde sine meninger om [] lidelsen! Men ingen af dem noget konkret! Har dog efterfølgende kunnet læse informationerne/konklusionerne på sundhed.dk/e-journal.	Dårligt
41	Der er mange ting at huske, så jeg har bedt om det på skrift og fået det.	Virkelig godt












**HUDKLINIK M.FL. AMB.****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Samlet indtryk
1	Jeg ved, at jeg kan få en tid ved behov. Men jeg har ingen kontaktperson, som kender mit forløb. Og jeg ved aldrig, hvilken læge, jeg får tid ved, og om vedkommende kan logge på computeren og finde de relevante oplysninger.	Dårligt
5	Jeg synes, det var problematisk, at man maksimalt kunne få én tid af gangen, og ofte var der booket, når man efterspurgte en tid på den af lægen anbefalet dato. Det er ikke smart, når tiden mellem behandlingerne er afgørende for behandlingens effekt. Ligeledes svært at planlægge, når man går til behandling [ofte].	Godt
10	Min egen læge var ikke ordentligt informeret om min behandling og om hvilken medicin, jeg fik.	Godt
12	Jeg vil gerne sige, at jeg har været meget godt tilfreds med min tid hos jer. Det kunne ikke have været bedre.	Godt
15	Det kunne være rart, hvis der på den orange seddel man får med hjem, stod telefonnummeret til sekretæren, så man kan ringe og bestille tid. I stedet for at være tvunget til at dukke op om morgenen, hvor man skal side og vente en time, hvis man finder ud af, at man har brug for yderligere behandlinger.	Godt
24	Selvom jeg bad om, at min egen læge blev orienteret, er jeg ikke sikker på, at det endnu er sket. Sidst jeg besøgte min læge, havde denne intet hørt.	Dårligt
27	[Patienten] er ikke længere tilknyttet Hudklinikken, da vedkommendes børneeksem ikke er "slem nok". Men efterfølgende døjer vi stadig med tilbagevendende børnesår, så vi føler, at vi blev "sendt videre" for hurtigt.	Godt
40	Ærgerlig over samme behandling om og om igen uden nærmere forklaringer og uden den store bedring.	Dårligt
41	Jeg synes, det er vigtigt, at jeg har haft en fast læge i mit forløb indtil nu. Det, der irriterer mig er; lægen udskriver medicinen, han mener skal bruges, så kommer jeg på apoteket, hvor det er medicinalfirmaerne, der bestemmer, hvad jeg skal have (billigere).	Virkelig godt

**HUDKLINIK M.FL. AMB.**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg har indtryk af, at det ikke er et sammenhængende forløb, jeg følger. Jeg kommer altid ind til en ny læge, som stopper nogle uger efter, jeg har været der. Jeg har ingen kontaktperson. Flere gange har jeg oplevet, at lægen jeg var inde hos, blev sur og i nogen grad usikker, hvis jeg stillede spørgsmål til min behandling. Det ville være bedre, hvis jeg havde en kontaktperson, i hvert fald den samme mindst tre måneder af gangen, og at jeg af og til kom ind til samme læge, og at de (lægerne) generelt blev bedre til at besvare spørgsmål til sygdommen og behandlingen, så man føler sig mere tryk.	Dårligt
5	1. Det kunne være rart med mere diskretion ved receptionen, så alle i køen (16 mennesker bag én) ikke kunne høre, hvad man kom til behandling for, fordi receptionisten sagde det meget højt. 2. Lade patienter med behov for ugentlig behandling få lov til at booke mere end én tid ad gangen for at lette planlægningen. Dette ville også give bedre mulighed for, at der var en ledig tid, så man ikke skulle komme mellem 8-8.30.	Godt
6	I gamle dage havde man en fast læge. I dag er det forskellige hver dag.	Godt
8	Vi kan næsten ikke rose jer nok. Vi har fået en helt FANTASTISK behandling. Og jo, godt nok er jeres lokaler gamle og slidte, men overordnet er det jo slet ikke det, det handler om. En MEGET TILFREDS pårørende.	Virkelig godt
9	Personalet var/er rigtig søde.	Virkelig godt
11	Vælge at bygge om på afdelingen, uden at man samtidig skal modtage patienter på afdelingen.	Virkelig godt
12	Det har været virkelig godt, det jeg fik gjort.	Godt
14	Fortsæt med jeres indlevelse og sjove måde at være på! Min datter og moderen var tryk med det samme. TAK!	Virkelig godt
15	Det fungerer rigtig godt med de sygeplejersker der følger en fra venteværelset hen til lægen, og lige står til rådighed, hvis man har nogle praktiske spørgsmål efter behandlingen.	Godt
16	Det ville være rart, hvis det var samme læge, man mødte over et længere forløb.	Godt
17	Jeg har kun godt at sige.	Virkelig godt
21	Det giver en anelse usikkerhed, hvis ikke lægen er 100 procent nærværende og inde i it-systemerne.	Godt
22	Det er MEGET utilfredsstillende, at det er forskellige læger fra gang til gang. Ville gerne være tilknyttet den samme, så de var inde i min sag og ikke skulle bruge tid på at læse journal, efter man er kaldt ind.	Godt
24	Et minimum krav må være, at lægen har sat sig ind i en patients journal inden undersøgelsen. Det ville være ønskeligt med samme læge hver gang. Hver gang ny læge. Når man får besked på en ny undersøgelse om seks uger, er det ikke tilfredsstillende, at man først blive indkaldt til undersøgelse om [flere uger for sent].	Dårligt
25	Undgå, at det er forskellige læger, der undersøger én fra gang til gang. Jeg har haft mindst seks forskellige læger i et forløb på [flere] år.	Dårligt
26	Kontaktperson, der følger hele forløbet. Kontakt til egen læge.	Dårligt
29	Jeg er klar over, at ambulatoriet gør deres bedste med de ressourcer, de har. MEN det eneste, der har negativ indvirkning på mit indtryk, er den lange ventetid. Jeg mener, at en ventetid på maksimum 30 minutter er optimalt. Ved begge mine tider i ambulatoriet var ventetiden mere end dette. Var vidne til, at flere patienter simpelthen opgav og gik fra venteværelset. Det er en skam.	Godt

-  30 Det føles ikke rart at sidde på række og vente på en lang gang. Godt
-  31 NN er en super god læge. Virkelig godt
-  32 God kontakt med personalet. Godt
-  33 Rart med et afklædningsrum/ påklædningsrum ved undersøgelse. Godt
-  35 Både sygeplejersker og læge gav sig tid til at lytte til mine symptomer. Godt
-  37 Gøre venteværelse lidt mere farverigt. Tag skillevæggene ned. Anskaf et par små borde til folks te og kaffe under ventetid. Virkelig godt
-  38 Meget velorganiseret. Jeg fik god hjælp. Godt
-  39 Bedre styr på modtagelsen af patienter. Gerne samme behandlere ved hvert besøg. Specielt under udredningen af lidelsen. Afbud til patienten, hvis aftalte undersøgelser/resultatsvar ikke kan foretages til aftalte fremmødetidspunkt. Dårligt
-  40 Følge forløbet oftere end tre måneder, da det er stærke salver, der smøres med. Dialogen med hjemmeplejen bør være tættere, så udviklingen og behandlingen kan vurderes og følges op, før eventuelle skader sker (såsom tynd hud med blodsprængninger). Dårligt
-  41 Minus, at venteværelset er åbent uden døre, så når yderdørene går op hele tiden, trækker det, og det er koldt i vintertiden. Godt, at jeg blev tilknyttet én bestemt læge, som jeg var tryk ved. Det er svært at skifte, når jeg er syg, og ingen ved hvorfor. Virkelig godt
-  42 I nogle tilfælde, kunne lægerne tage en mere seriøs, end tilfældet var. Ved nye udbrud af det jeg var deroppe for, kunne jeg få tid to en halv måned efter, dvs. ingen akut tid/ og tre forskellige forklaringer og ingen diagnose. DET ER BARE IKKE GODT NOK. Dårligt
-  44 Vi er MEGET tilfredse med den måde, patienten er blevet håndteret af læge og sygeplejerske. Det er det eneste sted, han ikke går i panik, når han ser en hvid kittel. Tilgangen til et lille barn som ham har været udover det sædvanlige/forventelige, da der er blevet gjort meget for at skabe trykke rammer for vores søn, der har set alt for mange læger i sit korte liv []. En STOR ros herfra! Godt
-  45 Nedbringe ventetiden. Som minimum informere om den. Utrolig kompetent, hjælpsomt, imødekommende og venligt personale. Godt