

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

LASER

**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

© 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:	112
Besvarelser fra afsnittets patienter:	69
Afsnittets svarprocent:	62%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

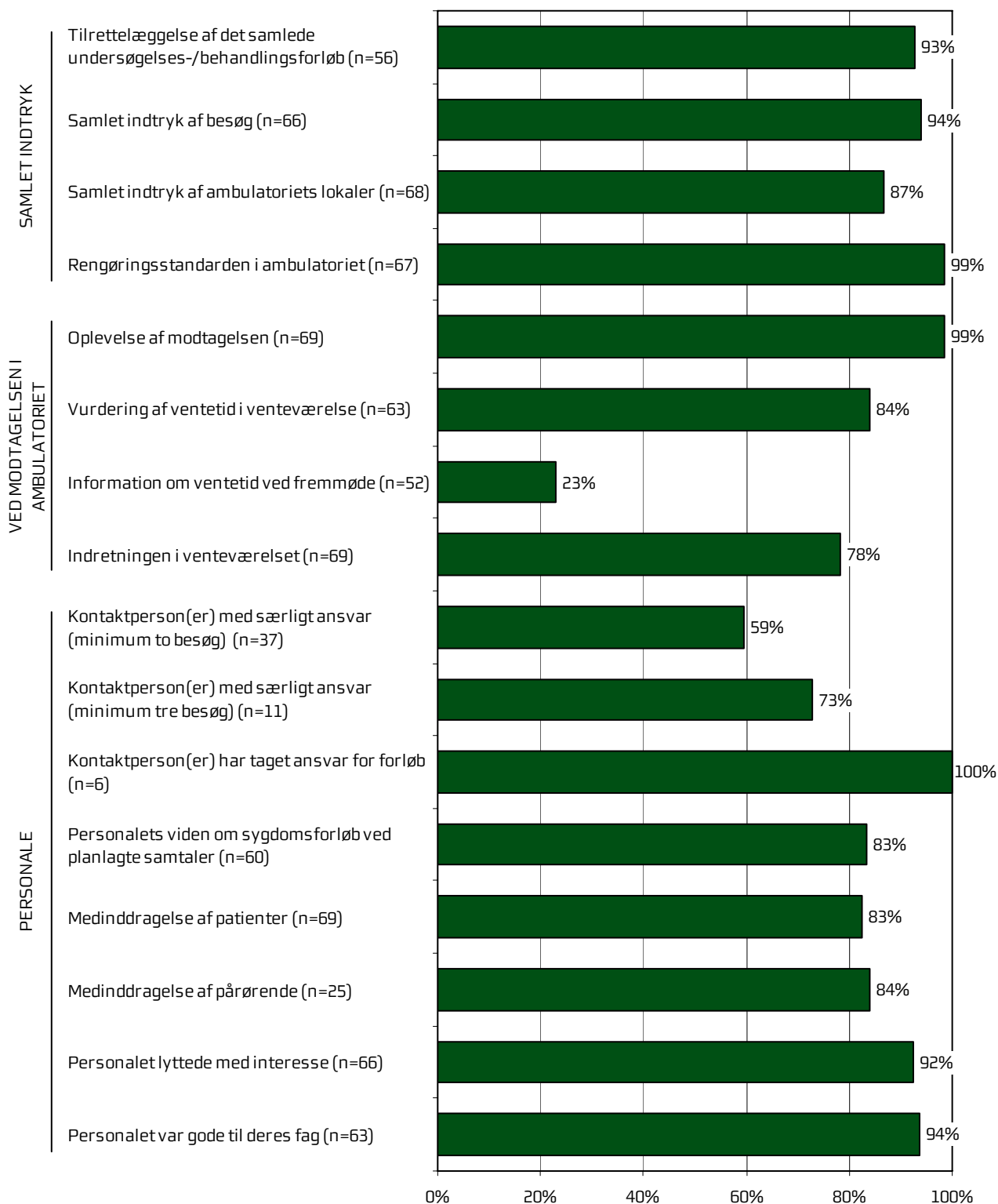
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

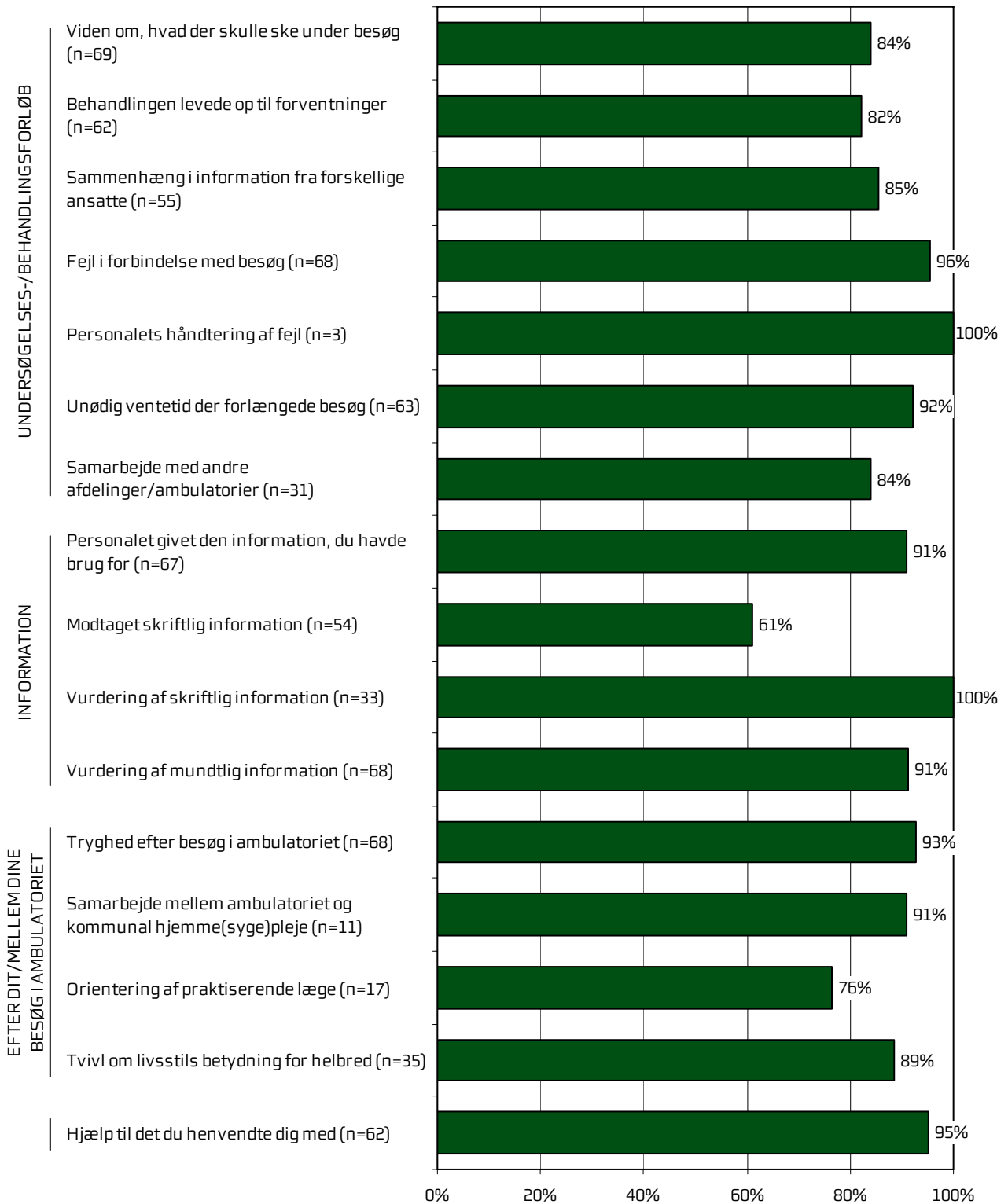
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Lasercenter

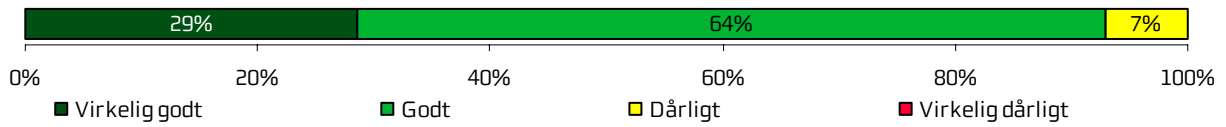
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

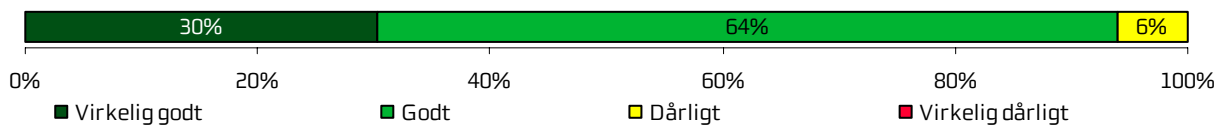
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

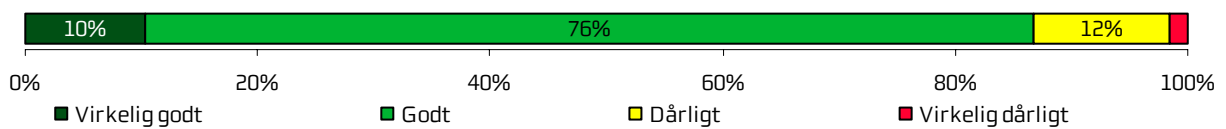
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=56)



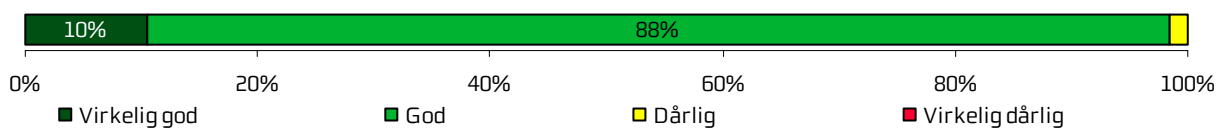
Samlet indtryk af besøg (n=66)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=68)



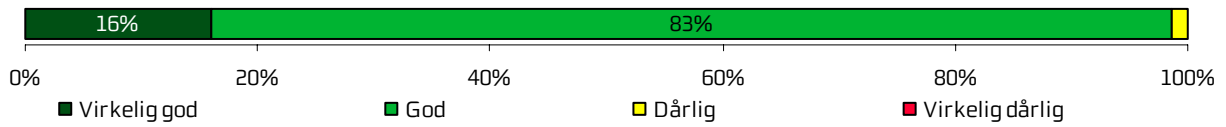
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=67)



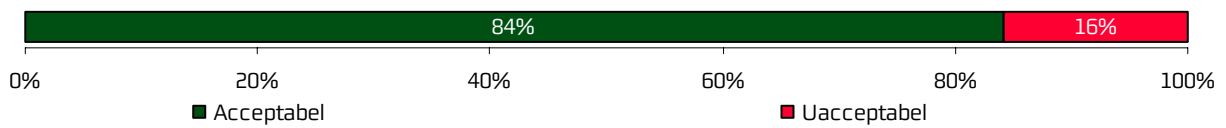
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	96 %	96 %	100 % *	76 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	96 %	94 %	100 % *	90 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	87 %	-	-	100 % *	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	91 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

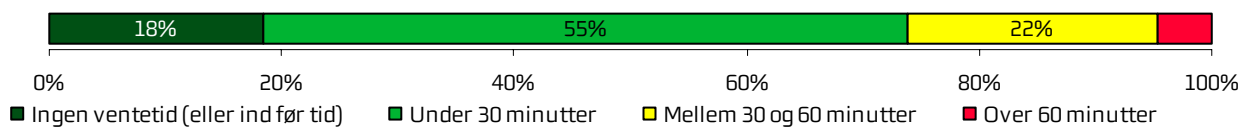
Oplevelse af modtagelsen (n=69)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=63)



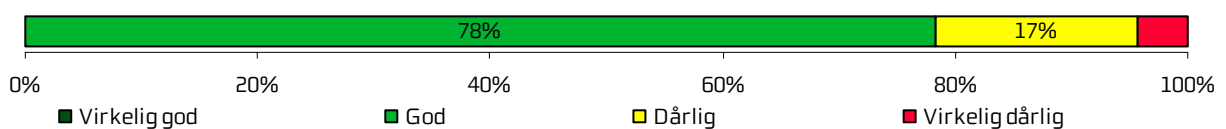
Længde af ventetid i venteværelse (n=65)



Information om ventetid ved fremmøde (n=52)



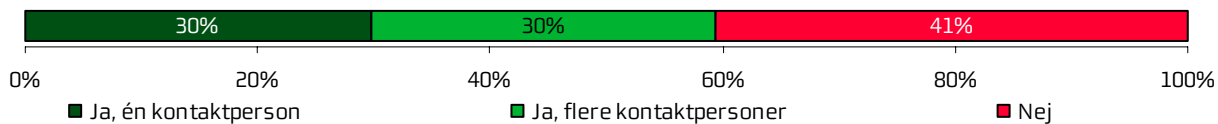
Indretningen i venteværelset (n=69)



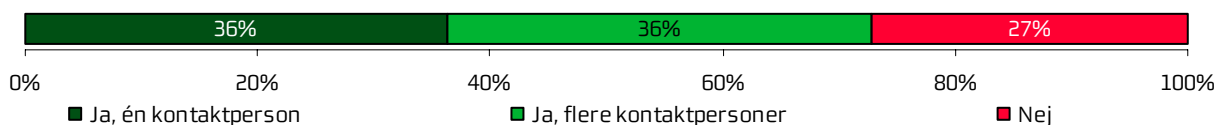
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	100 %	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	84 %	100 % *	-	100 % *	79 %	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	23 %	30 %	17 %	79 % *	13 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78 %	88 %	79 %	97 % *	57 % *	81 % *

Personale

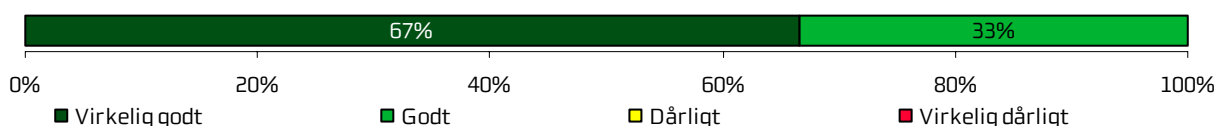
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=37)



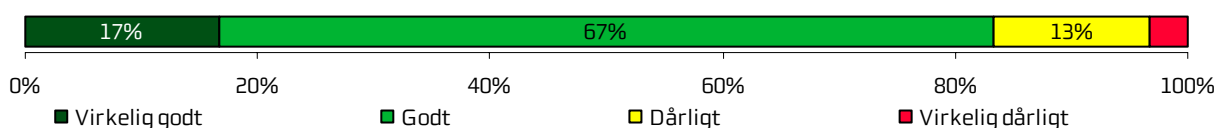
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=11)



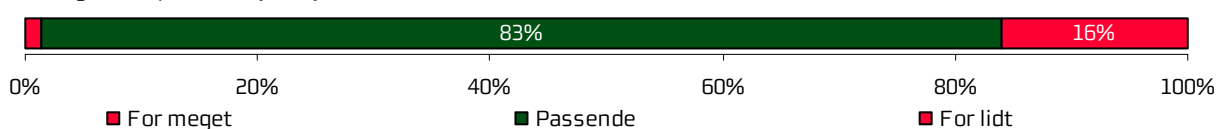
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=6)



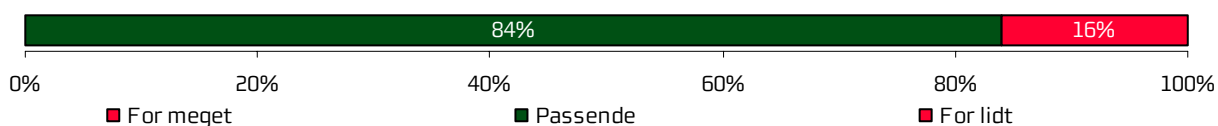
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=60)



Medinddragelse af patienter (n=69)



Medinddragelse af pårørende (n=25)



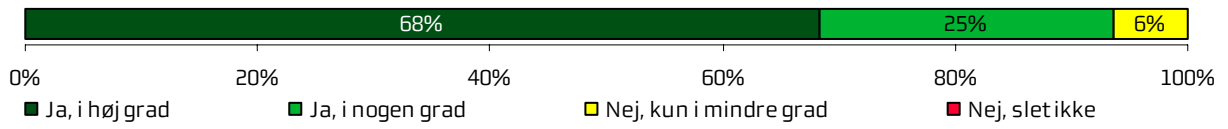
Personalet lyttede med interesse (n=66)



	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)	59 %	61 %	67 %	100 % *	55 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	73 %	64 %	-	100 % *	57 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83 %	90 %	87 %	100 % *	80 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	83 %	96 % *	90 %	100 % *	82 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84 %	89 %	89 %	100 % *	74 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	96 %	98 %	100 % *	89 %	96 %

Personale (fortsat)

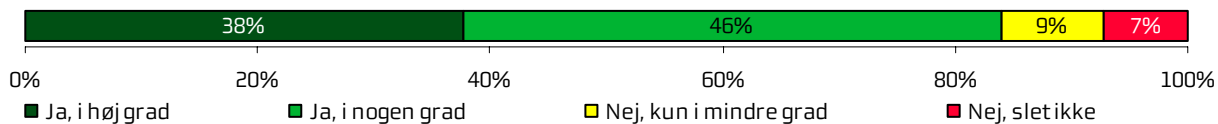
Personalet var gode til deres fag (n=63)



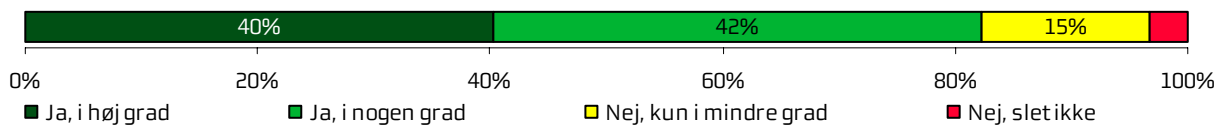
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	96 %	98 %	100 % *	92 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

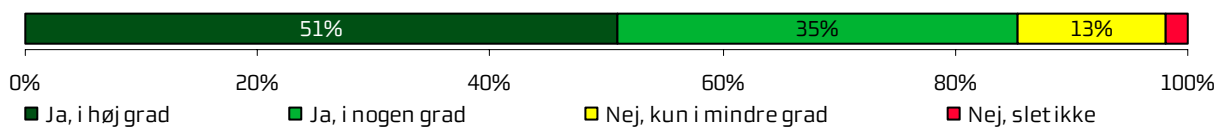
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=69)



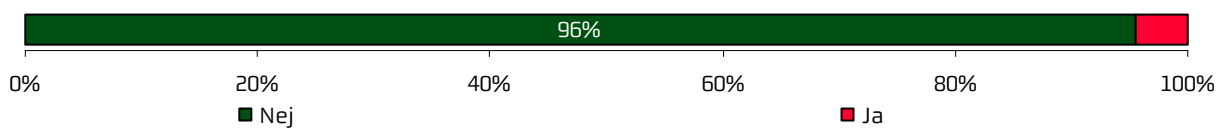
Behandlingen levede op til forventninger (n=62)



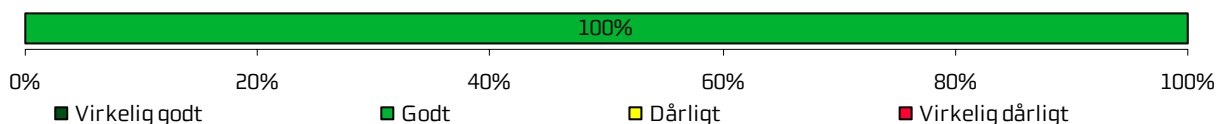
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=55)



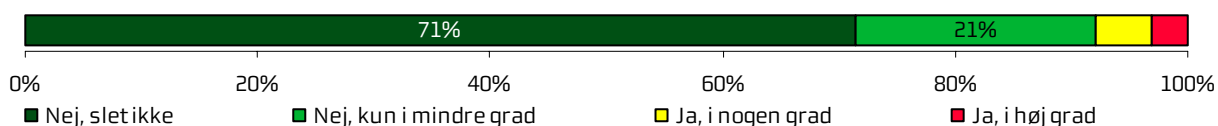
Fejl i forbindelse med besøg (n=68)



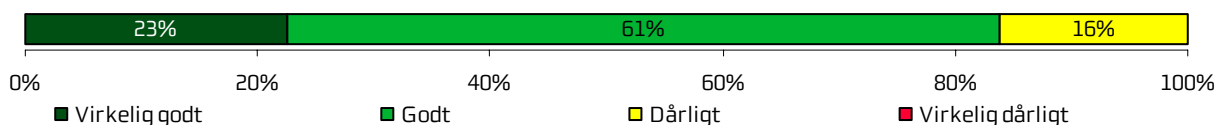
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=63)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=31)



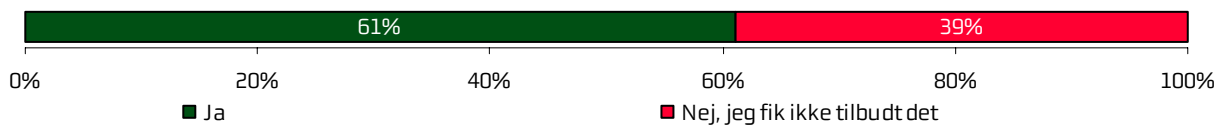
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	96 % *	96 % *	99 % *	73 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	82 %	83 %	87 %	100 % *	81 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	85 %	100 % *	85 %	100 % *	87 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	88 %	-	100 %	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	67 %	-	81 % *	52 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	81 %	84 % *	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	84 %	100 % *	92 %	100 % *	81 %	92 %

Information

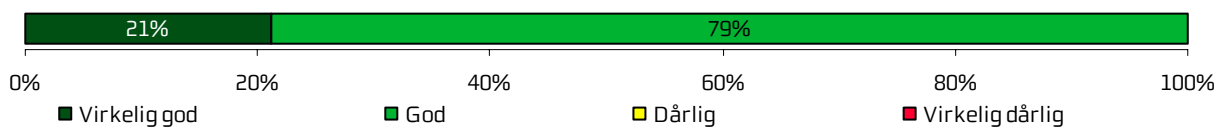
Personalet givet den information, du havde brug for (n=67)



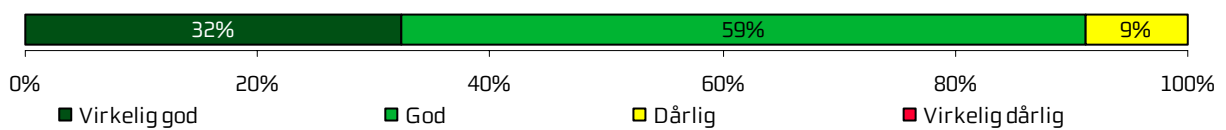
Modtaget skriftlig information (n=54)



Vurdering af skriftlig information (n=33)



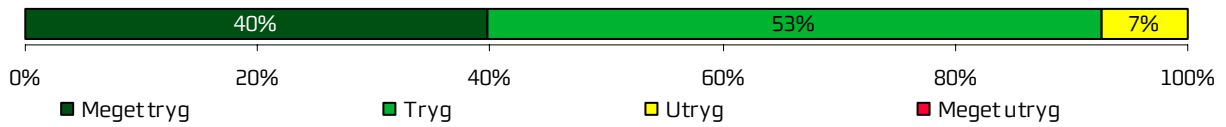
Vurdering af mundtlig information (n=68)



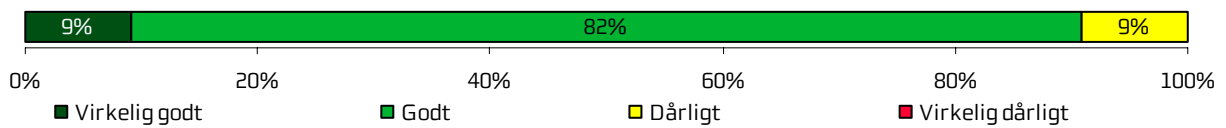
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	-	-	100 % *	80 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	59 %	-	100 % *	53 %	67 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	96 % *	100 %	91 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	91 %	100 % *	89 %	100 % *	87 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

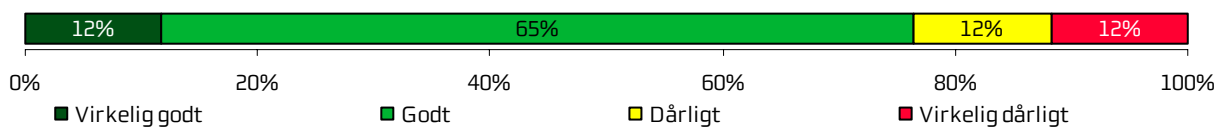
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=68)



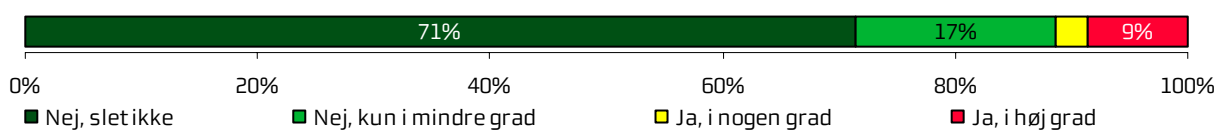
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



Orientering af praktiserende læge (n=17)



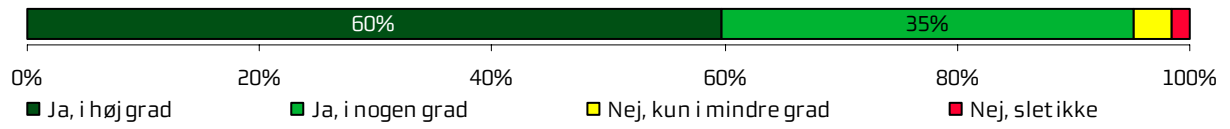
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=35)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	96 %	92 %	100 % *	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	100 %	91 %	100 %	77 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76 %	71 %	60 %	96 %	60 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	89 %	81 %	96 %	91 %	54 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=62)



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

LASER

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - LASER	Modtagelsen
	2	:)	God
	3	Ventetid kan svinge meget, men som regel er der ikke nogen ventetid!	God
	4	Flinke mennesker.	Virkelig god
	8	De var flinke.	God
	16	Sekretæren virker meget stresset, når man henvender sig til hende. Hun ser sur ud og svarer meget kort, når man spørger om noget.	God
	25	En af sekretærerne virkede ikke specielt imødekommende. En anelse sur.	God

LASER

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - LASER	Fejlhåndtering
✎ 6	Medicin på recept overføres digitalt, men det har [flere] gange vist sig ikke at være tilfældet. Der går yderligere tre dage, inden der bliver set på det af en læge, og dernæst skal apoteket skaffe medicinen hjem. Så man skal virkelig være noget foran.	Intet svar
✎ 13	Jeg sad og ventede i en time ved én af mine behandlinger, fordi de ikke havde registreret mig.	Godt
✎ 17	Ingen tid, da jeg ankom som planlagt.	Godt

LASER**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - LASER	Samlet indtryk
✎ 1	Første gang modtaget meget imødekommende. Den egentlige behandling førte til, at jeg får mulighed for at få behandlet en anden "lidelse", som jeg tager glædeligt imod. TAK for det :) Anden gang modtaget lidt studs, må fortælle om, hvad jeg skal behandles for, og jeg får lidt følelsen af ikke at være berettiget til at være der. Måske bare behandleren har en dårlig dag, konkluderer jeg. Tredje gang modtaget fint. Får information, som jeg ikke har fået før, men som jeg, ifølge denne behandler og ifølge papirerne, skulle have fået fortalt. Fjerde gang modtaget godt, god forklaring og anden information end tredje gang!	Godt
✎ 3	Nogle læger var ikke særlig behagelige. De talte til én, som var man dum.	Godt
✎ 5	Som far til patienten oplevede jeg at blive meget upræcist informeret om især efterforløbet, efter behandlingen med laser. Den synlige effekt af behandlingen var så dårligt beskrevet, at jeg som forælder nærmest fik et chok, efter behandlingen var afsluttet. Da jeg ytrede min frustration, mødte jeg ikke den store imødekommenhed fra den læge, jeg talte med.	Dårligt
✎ 12	For mange forskellige læger.	Dårligt
✎ 15	Det er tit forskellige steder/bygninger man skal finde. Det er ikke så godt.	Godt
✎ 18	I relation til kontaktperson, var der kun én, jeg havde kontakt med, og det var læge NN. Og hun var både sød og dygtig og omsorgsfuld.	Virkelig godt
✎ 19	Første gang vidste han intet om det (havde været der to dage). Meget ubehageligt når man regner med, at nu ved de noget. Forskellige læger hver gang, forskellige antal behandlinger - lidt tilfældigt?	Intet svar
✎ 23	En-to gange, da jeg kom over til fotografen, var han slet ikke klar over, at jeg kom.	Godt
✎ 24	Der var rigtig lang ventetid fra jeg blev henvist fra min hudlæge, til jeg modtog behandling. Over seks måneder.	Virkelig godt

LASER

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

ID	Kommentarer - LASER	Samlet indtryk
1	Den mundtlige information var dårlig, idet jeg har modtaget forskellig eller slet ingen information.	Godt
3	Jeg har fået fin forklaring om min behandling.	Godt
5	Vi kommer på mange sygehuse/til mange behandlinger. Vi oplever ofte, at denne afdeling virker rodet i sin planlægning, og at den information, vi får, er mangelfuld.	Dårligt
10	Slattent håndtryk af læge. Viser ikke mig, at man har styr på det. Fornemmede ikke, at man havde tid til mig.	Dårligt
12	For mange forskellige læger.	Dårligt
15	Ville gerne, at det var samme sted hver gang.	Godt
20	Man mødte en ny læge hver gang.	Intet svar

LASER

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

ID	Kommentarer - LASER	Samlet indtryk
9	Der er kun ÉN ting at bemærke, og det er, at vi ikke husker at have mødt den samme læge to gange! Er det sådan, så er det sådan, men måske skal patienterne oplyses herom!	Godt

LASER

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

ID	Kommentarer - LASER	Samlet indtryk
2	I var meget beroligende og imødekommende :-)	Godt
5	Da vi ved hvert eneste besøg i ambulatoriet oplever (ofte længere) ventetider, ville det være enormt gavnligt, hvis venteværelset var indrettet bedre til børn. Stedet virker tomt og uinspirerende, helt uden f.eks. legetøj og med få bøger.	Dårligt
7	Kunne godt tænke mig, det var den samme læge hver gang. Savner den samme læge hver gang. Man føler sig mere tryk, når man kender lægen.	Godt
11	Det kunne være rart, hvis man kom ind til den samme læge, i stedet for nye læger hver gang, jeg kommer.	Godt
12	Den samme læge hver gang.	Dårligt
14	Alt var/er perfekt i mit tilfælde :)	Godt
15	Det er ikke nemt, når det er forskellige steder.	Godt
17	Den samme behandler hver gang.	Godt
21	Elendige stole for en handicappet.	Godt
22	De havde stor forståelse for, at jeg var med som mor og på NN's vegne informerede dem om, hvordan det ville forløbe uden problemer, hvis de lyttede til det, jeg fortalte - og det gjorde de :)	Godt
24	Personalet var virkelig søde, oplysende, forstående og meget hjælpsomme :-)	Virkelig godt
25	For mit vedkommende ville jeg gerne kunne bestille tid længere frem, da jeg har [barn] og job, der skal passes. Men jeg fik at vide, at dette ikke var en mulighed.	Godt