

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Hud Ambulatorium
Afdeling for Hud- og Kønssygdomme
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

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

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

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	189
Besvarelser fra patienter:	106
afsnittets svarprocent:	56%

Rapportering

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

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: HUDKLINIK M.FL. AMB., LASER, S2 - DAG, Sår

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

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

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

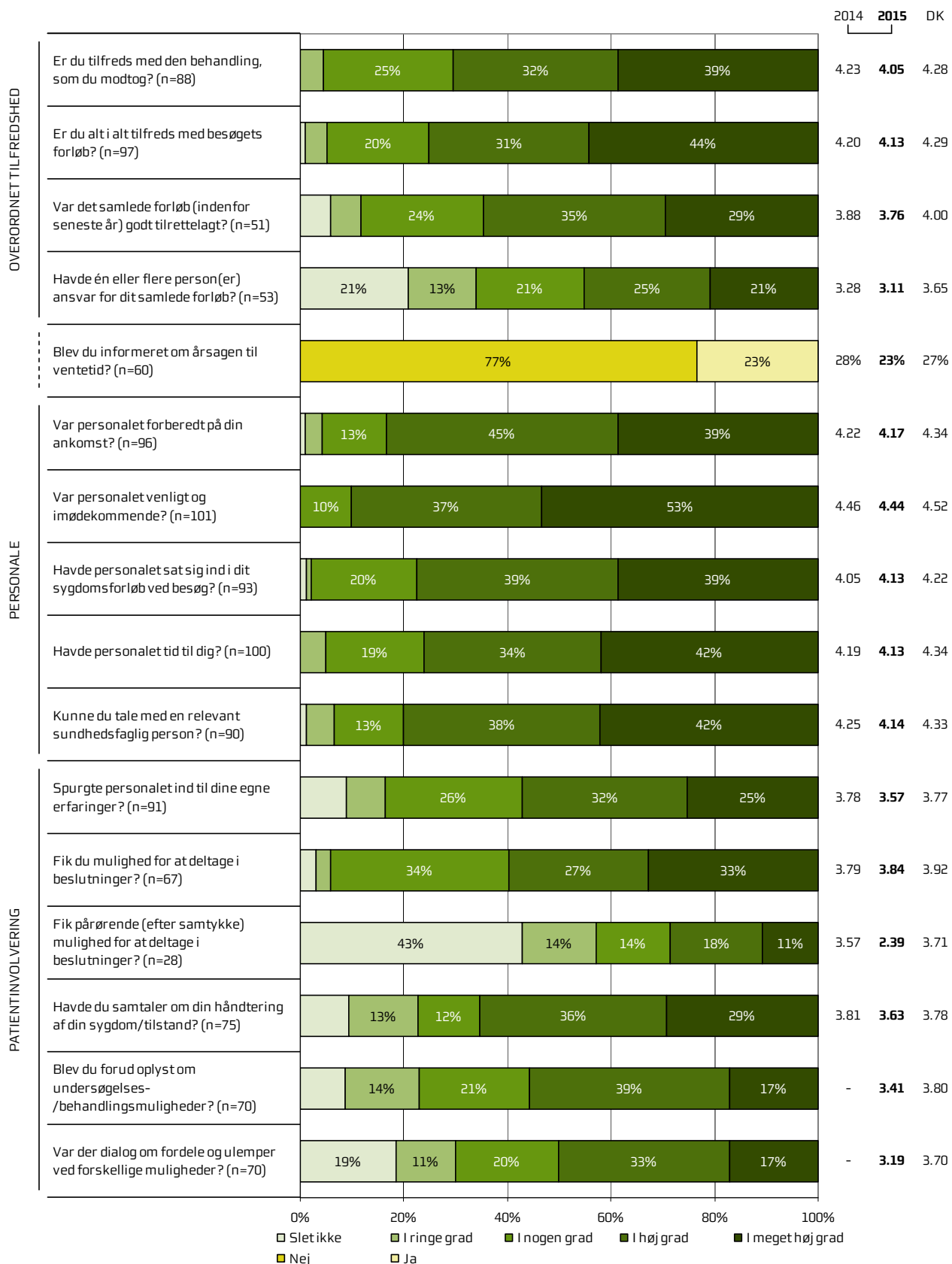
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

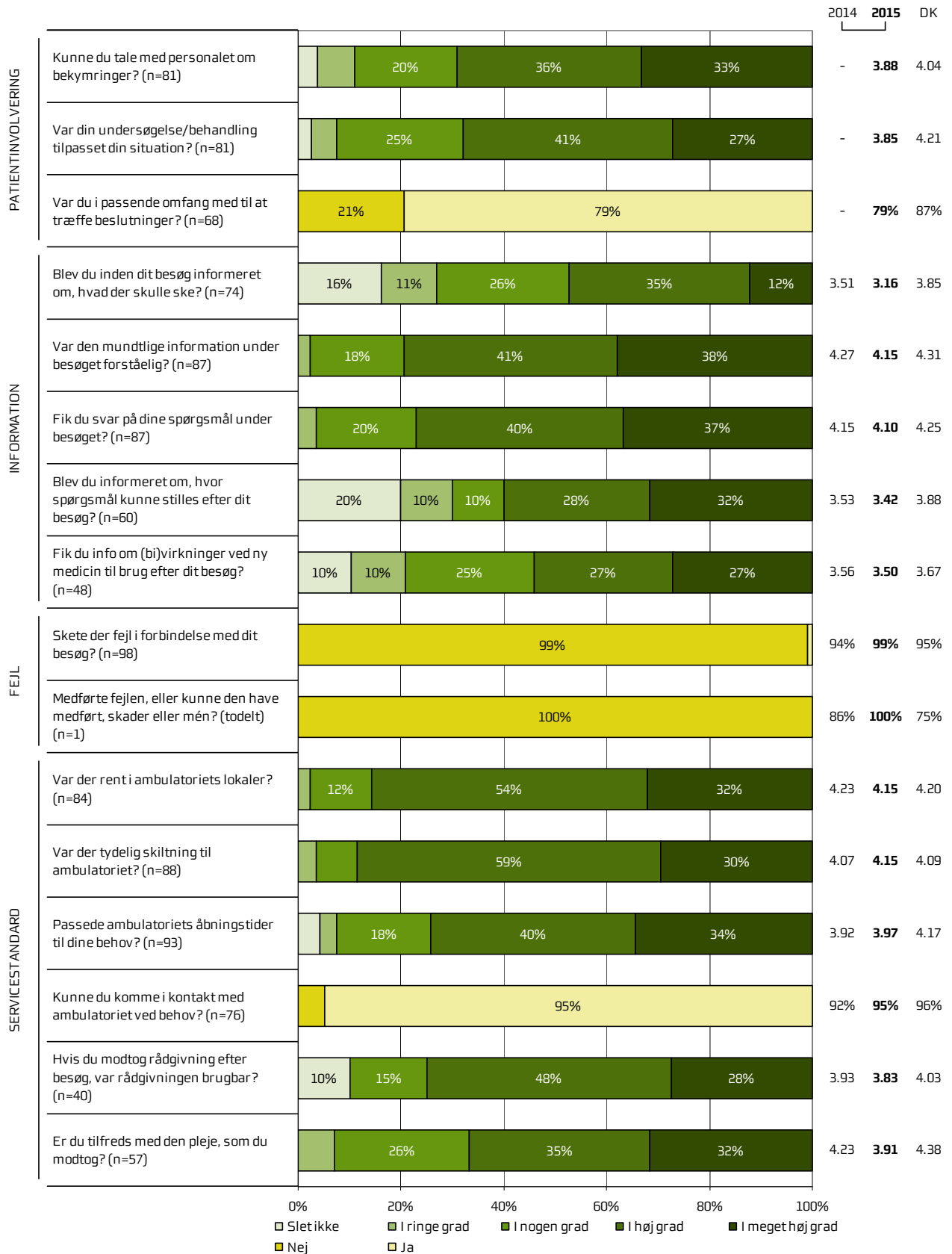
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

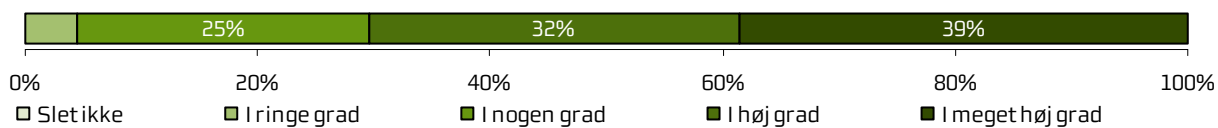
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

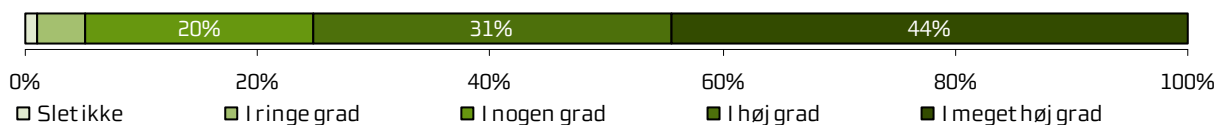
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

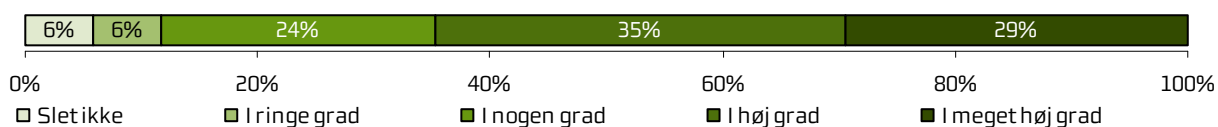
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=88)



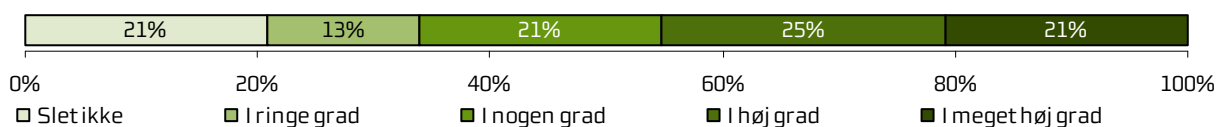
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=97)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=51)



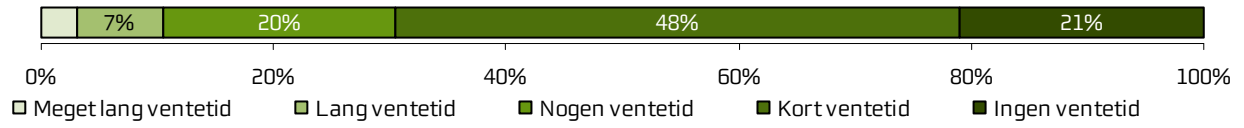
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=53)



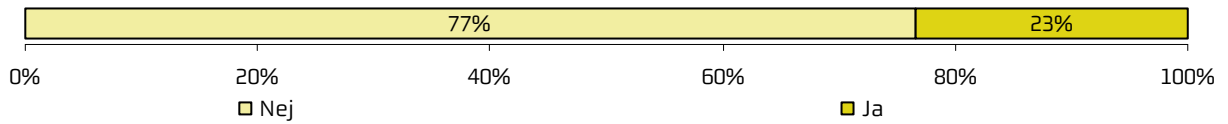
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,05		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,13		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,76		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,11		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=95)



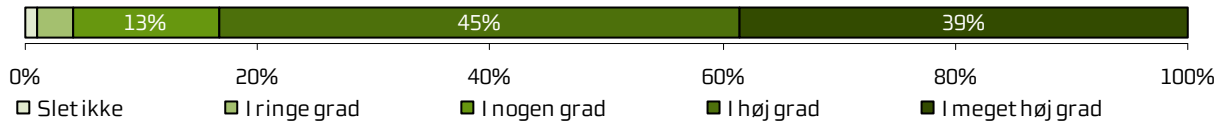
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=60)



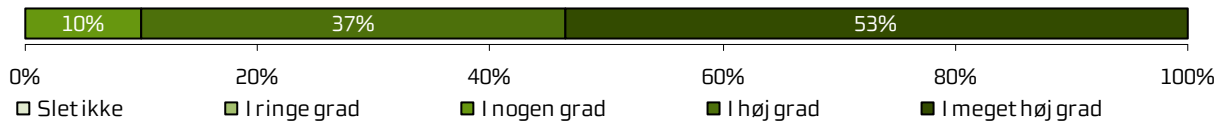
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,77		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		23 %	27 %	

Personale

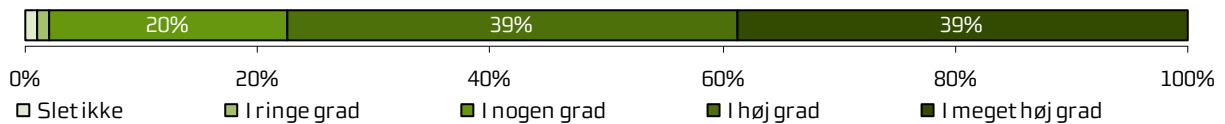
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=96)



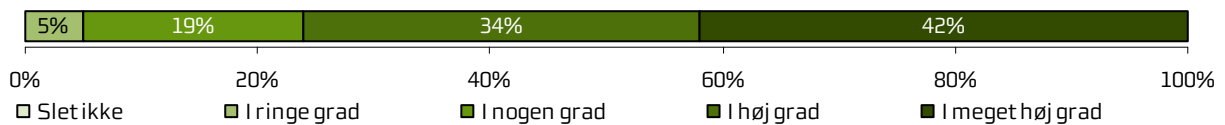
Var personalet venligt og imødekommende? (n=101)



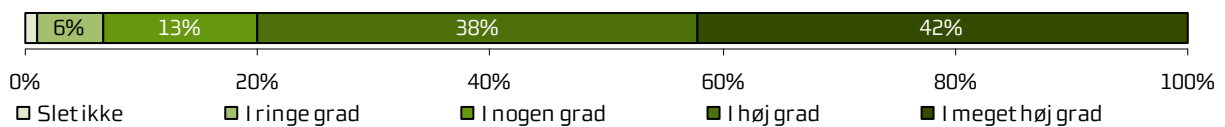
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=93)



Havde personalet tid til dig? (n=100)



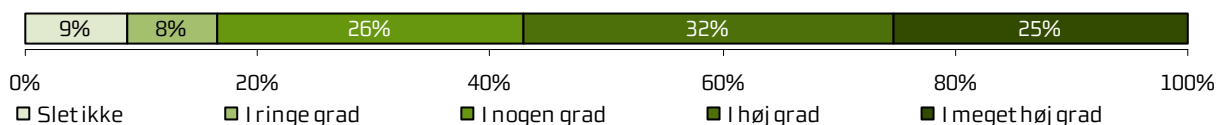
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=90)



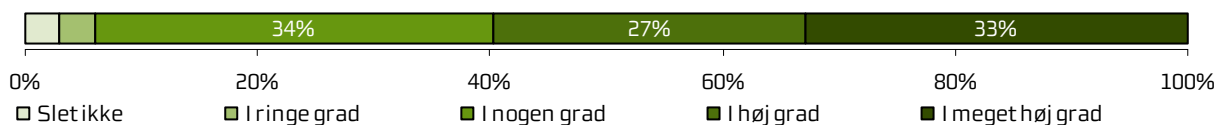
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,17		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,44		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,13		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,13		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,14		4,33	

Patientinvolvering

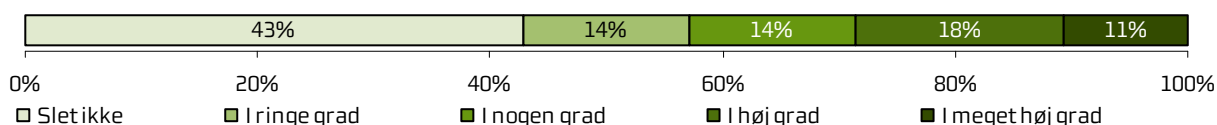
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=91)



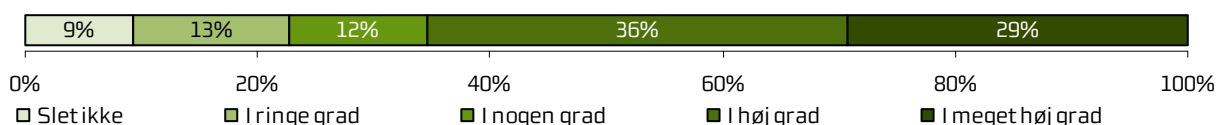
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=67)



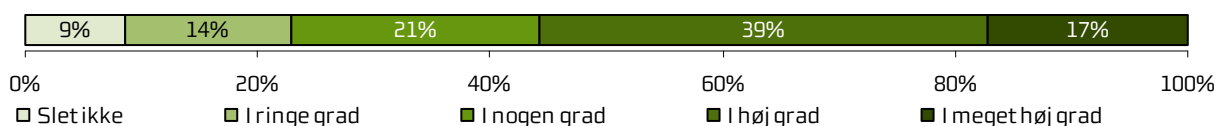
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=28)



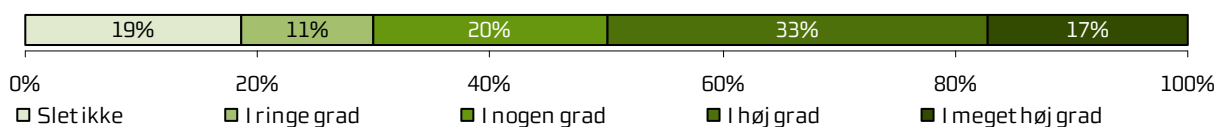
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=75)



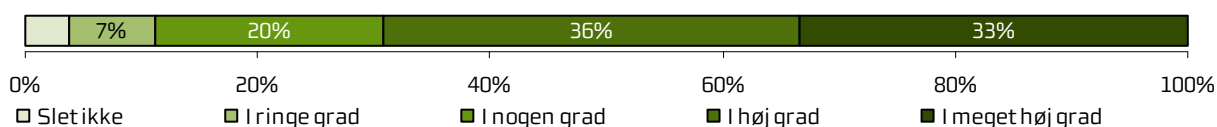
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=70)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=70)



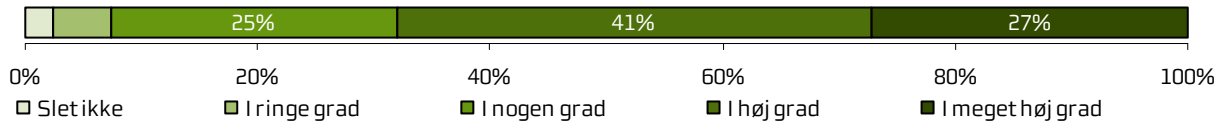
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=81)



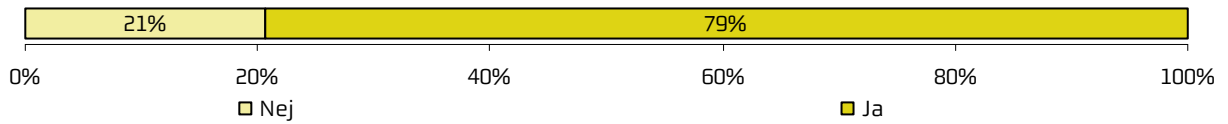
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,57		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,84		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,39		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,63		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,41		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,19		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,88		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=81)



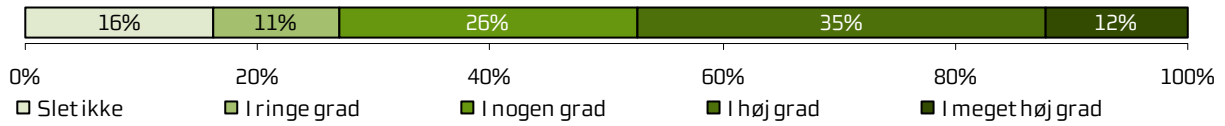
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=68)



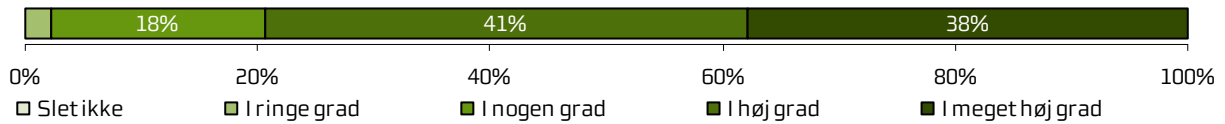
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,85		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		79 %	87 %	

Information

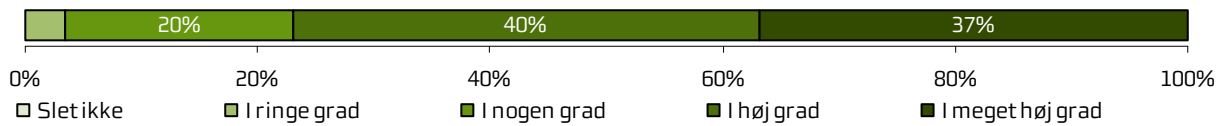
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=74)



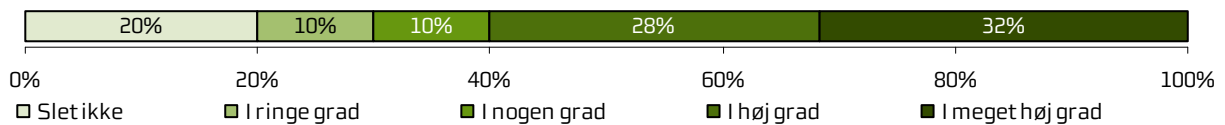
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=87)



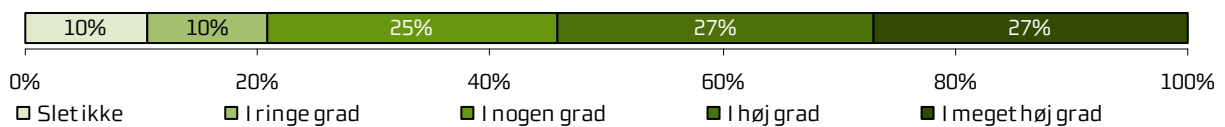
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=87)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=60)



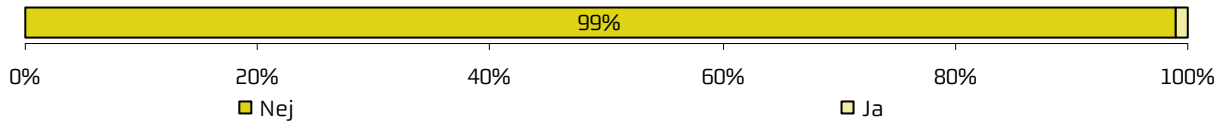
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=48)



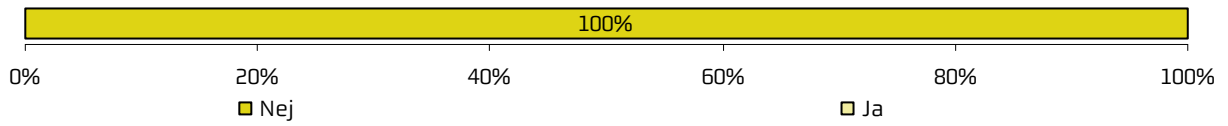
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,16		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,15		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,1		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,42		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,5		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=98)



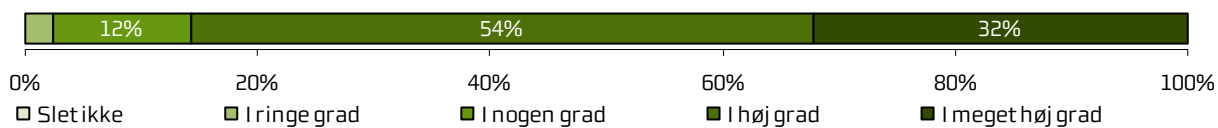
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=1)



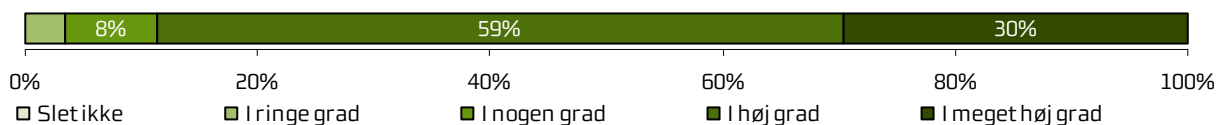
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		99 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

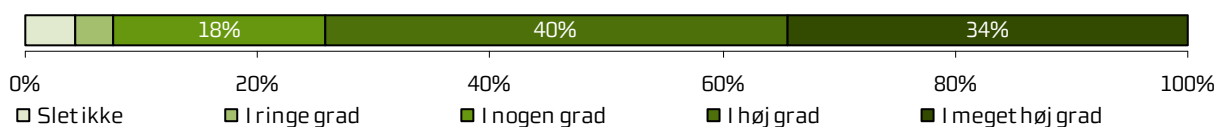
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=84)



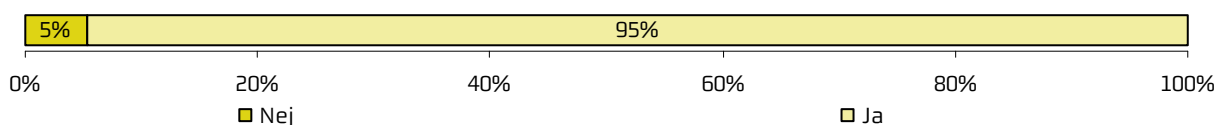
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=88)



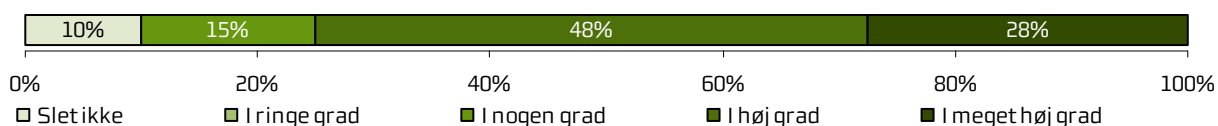
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=93)



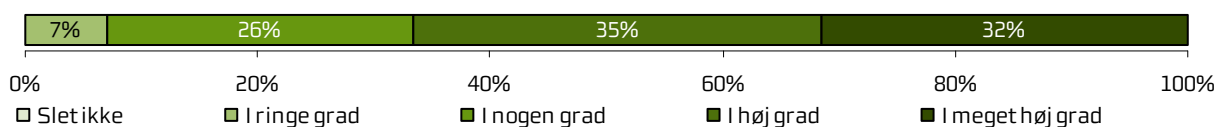
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=76)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=40)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=57)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,15		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,15		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,97		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		95 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,82		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	3,91		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

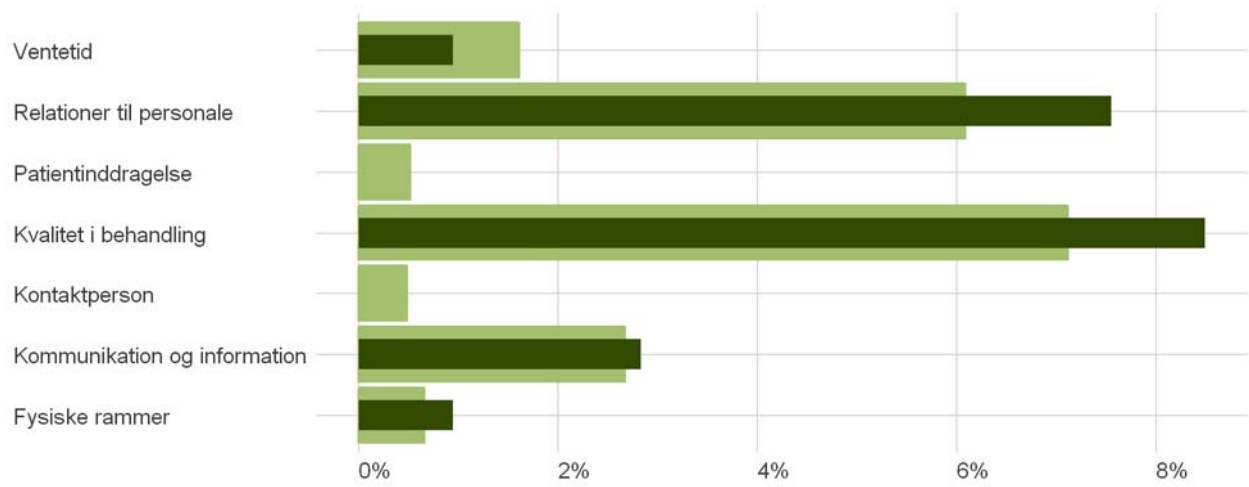
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

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

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



Hud Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Hud Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Ved en tidligere undersøgelse mødte jeg en anden person, som havde virkelig tjek på, hvad der skulle foregå. Bare pokkers, at hun ikke er på afdelingen længere. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
28	Jeg var meget i pine af min hudsygdom (var indstillet fra læge NN på andet sygehus), og der var lang ventetid, men der var én i receptionen, der havde menneskelig forståelse og rygrad til at lave en undtagelse, og jeg kom frem i køen. TAK FOR DET og ambulatoriet lavede et fagligt, godt stykke arbejde, så det går den rigtige vej nu. (Det er mit indtryk, at private klinikker har for travlt og tænker på penge i stedet for at undersøge ordentligt). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
11	Man bliver altid mødt med et smil, og en interesse for en. F.eks. har jeg hest. Jeg skulle til stævne i weekenden. Da jeg var til lys, mandagen efter, blev jeg mødt med en interesse for mit stævne. Det gør altid en glad. Jeg synes også, det er rigtig dejligt, at de altid kan mit navn. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Jeg føler, at personalet er professionelle, de prøver på at afhjælpe de smerter og gener jeg har. De stiller forslag til eventuelle undersøgelser. Selvom jeg afviste at deltage i endnu en undersøgelse, som jeg havde været til for [nogle] år siden, så bliver jeg ikke set skævt til. Jeg er meget godt tilfreds med den behandling jeg får. Super service og super personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	De kunne have koordineret bedre med Afdeling V på Nørrebrogade. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
13	Jeg har mødt mange forskellige speciallæger, som ikke er helt enige om min behandling, hvilket har været lidt forvirrende. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
27	Der mangler et sted, hvor man kan hænge overtøj. [Fysiske rammer]	I nogen grad
18	Første gang blev jeg indkaldt efter halvanden time. Kom ind til én, som ikke havde mine papirer. Det kunne [man] godt [have] opdaget, så jeg var fri for tre timers kørsel tur/retur. Turen var spild af tid og penge, der var overhovedet intet jeg kunne tage med mig hjem. Anden gang jeg tog turen ud til jer, var der ok ventetid. Kom ind til én, som havde bedt mig om en blodprøve (til ingen verdens nytte), da jeg har cølliaki og har ikke taget nogen form for gluten. Fatter egentlig ikke, hvad den skulle bruges til. Jeg spurgte, om de ville prikteste mig og fik at vide, at jeg jo kunne begynde at udelukke æg, mælk, nødder og lignende ting. Jeg synes gennemgående, at jeg intet fik ud af besøgene, og vil overveje at leve med mine eksemer, som de er. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
9	Det er svært at skrive her og nu. Jeg har en hudsygdom, hvor ingen kan finde ud af, hvad det er []. Den kløber og forstyrrer mig. Jeg vil lave alt muligt. Jeg har tænkt meget over, hvad kan jeg gøre [], når der ikke er nogen, der har hørt om lignende sygdom. Jeg håber, at jeg er kommet på det rigtige sted, og at jeg nu kan nå til et rigtigt svar. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
4	Der er uoverensstemmelse mellem den tid, der bliver sagt, der er til næste kontrol, og den tid man reelt bliver tilbudt. Tiden overskrides med [nogle] måneder. Det er utrygt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
3	Ved sidste konsultation [i sommers] opdagede lægen et sår [i ansigtet], som viste sig at være	Uoplyst






	hudkræft. Er sendt videre til anden afdeling [i efteråret].	
✎ 7	Var godt tilfreds, men svært at forstå lægen, og det gik utrolig stærkt med at komme ud fra lægen, og [denne] gik meget op i at skulle til undervisning. Men utrolig sød sygeplejerske, som skulle orientere mig omkring pennen. Godt tilfreds. Gav alle informationer omkring, hvis jeg blev dårlig. [Så skulle jeg] kontakte lægen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 16	I mit tilfælde drejer det sig om en hudsygdom. Jeg blev først set af en læge NN, men ved næste besøg af en anden. Der var dog ingen tvivl om, at de begge vidste hvad det drejede sig om. Jeg undrede mig bare lidt, idet jeg forestillede mig, at det visuelle må spille en rolle ved vurderingen af hudsygdomme, og at det derfor havde virket mest naturligt, at det var den samme læge. Om det så var den ene eller anden spiller ingen rolle. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 19	Det var meget fint. Der var styr på alt, og alle (fra læge til sekretær) var meget smilende, flinke og kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 20	Min indlæggelse var i den grad ok. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 21	Jeg bryder mig virkelig ikke om at komme ind på klinikken, efter mit første besøg, hvor jeg var meget berørt over hele situationen og en læge NN overhovedet ikke behandlede mig ordentlig! Dette har gjort, at når jeg kommer ind til jer, sidder jeg og har koldsved, hurtigt hjertebanken for at se ham igen og hurtigt vejrtrækning. Jeg er ked af det, hver gang jeg nærmer mig klinikken, og at jeg skal komme ned til jer engang til, gør mig overhovedet ikke tilfreds, men der er selvfølgelig ikke noget at gøre ved det. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 23	Information om prøvesvar tidligere end ved kontrol. Nåå ok, der var stafyløkker i såret. Kunne ikke få penicilin før om en uge []. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 24	De ansatte er søde og forstående. De er smilende og hjælpsomme. De er gode til at få patienten til at slappe af, selv i uvante situationer. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 26	Jeg elsker kaffemaskinen.	Uoplyst
✎ 31	Jeg er meget godt tilfreds med ambulatoriet.	Uoplyst
✎ 32	Kan ikke gøres bedre.	Uoplyst

Hud Ambulatorium

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


ID	Kommentarer - Hud Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
2	Jeg synes godt, at man kan blive informeret angående ventetid, når man ankommer, da man evt. har andre vigtige ting, man skal bagefter. Man kunne evt. også ringe til patienten inden mødetid, hvis der skulle opstå akut ventetid, der varer [mere end] en time. Så kunne man jo komme det senere eller måske have mulighed for at få en anden tid. Udover ovenstående skulle der også være mulighed for evt. at kunne købe en kop kaffe, evt. en sandwich for sukkersyge patienter eller i det hele taget for alle patienter. Det kan godt blive en lang dag.	I høj grad
24	Søde mennesker, der tager godt imod en, samt en udmærket kaffemaskine og blade. Hvad mere kan man forlange?	I høj grad
25	Meget venlig og fleksibel modtagelse, da jeg kom ca. en halv time for sent pga. trafikprop (Aarhus festuge). Jeg blev puttet ind i løbet af ca. 20 minutter, hvilket var meget flot, da jeg ellers skulle have været af sted fra anden by endnu engang (det var jo min egen fejl, at jeg ikke havde forudset evt. trafikproblemer).	I høj grad
28	Alt under kontrol. Ingen klager.	I høj grad
30	Der er vel individuelle samtale, der skal afholdes med patienterne, og det kan vel tage en rum tid.	I høj grad
11	Jeg bliver altid modtaget godt med et "God morgen" og et stort smil. Man føler sig altid godt modtaget.	I meget høj grad
14	[Ved] min første konsultation kom jeg uanmeldt og var positiv overrasket over den relative korte ventetid på 30 minutter.	I meget høj grad
15	Jeg kommer tre gange om ugen for at få lysbehandling. Der er en stor fleksibilitet. Jeg er godt tilfreds med at være "fast kunde".	I meget høj grad
17	Super behandling. Hurtige og effektive, søde mennesker jeg mødte alle tre gange.	I meget høj grad
22	Jeg synes generelt, at forholdene er ganske fine, ude i hudklinikken. Man logger sig selv ind med sygesikringskortet, og har man problemer, er receptionisten ganske flink til at svare på eventuelle spørgsmål.	I meget høj grad
6	Som ofte før, er der meget lang ventetid.	I nogen grad
29	Altid flinke og søde.	I nogen grad
1	I skal have flere konsultationer åbne. Ventetiden er for lang.	I ringe grad
21	Jeg synes, at lægerne skal have læst og have styr på min journal og de ting, der skal snakkes om, inden jeg bliver kaldt ind.	I ringe grad
5	Jeg skulle kun have taget en blodprøve.	Ikke relevant for mig
26	Jeg ville tjekkes for kønssygdomme, hvilket kun er muligt på visse dage og særlige tidspunkter. Jeg skulle vente i næsten tre timer, indtil det var min tur. Det var ikke første gang, jeg oplevede dette. Derimod var der aldrig stor ventetid, når jeg kom med en tidsbestilling. Jeg kan umiddelbart ikke se en grund til, hvorfor det ikke kunne være muligt at lave tjek til kønssygdomme med tidsbestilling. Kan det ændres, ville det være fint! Mange tak i forvejen.	Ikke relevant for mig
10	Jeg kom uden tidsbestilling, og så var ventetiden ikke så lang. Dejligt.	Slet ikke

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

ID	Kommentarer - Hud Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 9	Jeg kunne bare vise det syge område, men jeg kunne ikke beskrive alt om historien, og på hvilken måde det forstyrrer mig. Jeg tror på, at et godt samarbejde imellem læge og patient [fører] til et godt og hurtigt resultat.	I høj grad
 17	Ville gerne have hørt mere om bivirkninger på den kommende behandling, jeg skal modtage.	I høj grad
 31	Jeg er blevet godt informeret.	I meget høj grad
 28	Jeg har ikke manglet information. Jeg kom og blev undersøgt vedrørende hudsygdom og blev informeret om behandling, og det er begyndt at virke. Jeg har gået til hudlæge på anden afdeling i halvandet år, hvor det kun er blevet værre. I Århus har de tid til at undersøge ordentligt, og nu begynder de positive resultater. TAK!	I nogen grad
 12	Jeg skulle afsluttes efter mange besøg på hudklinikken. Der var ikke behov for mere information.	Uoplyst

Hud Ambulatorium

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Hud Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 33	Ja, jeg skulle forsætte med min medicin, og jeg er selv kommet til at betale. Så jeg har [et beløb], jeg ikke har fået tilbage på grund af manglende tilskud, det var jeg ikke blevet informeret om.	Ja

