

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Hud og Kønssygdomme
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

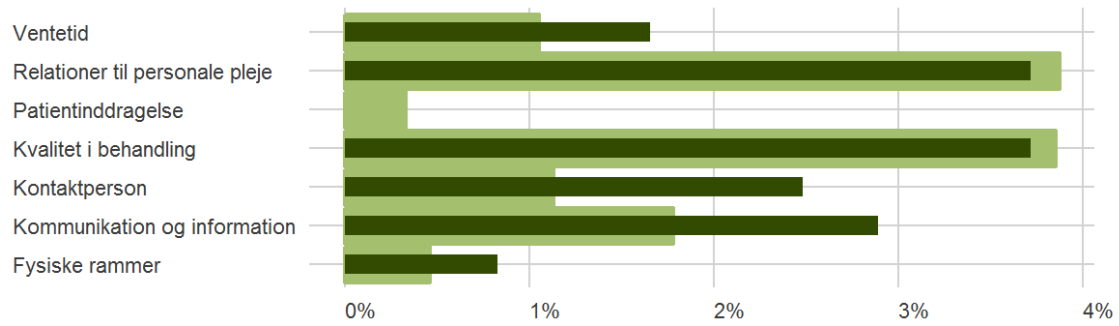
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

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



Hud Ambulatorium, Hud og Kønssygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
42 Mine forhenværende afdæmpede svar på nogle af spørgsmålene skyldes ene og alene den ene behandlers personlighed og mangel på varme/venlighed. Fagligheden var ok. Dette var ved første og tredje (seneste) besøg. Dog var både faglighed og personlighed i top hos læge NN ved mit andet besøg. Så samlet, og uden skelen til den personlige faktor, er jeg en tilfreds patient. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
22 Ikke godt gøre ondt [i] min mave.	I høj grad
11 Alle de gange jeg har været til kontrol igennem årene, har jeg talt med en ny læge hver gang. Kontaktperson,	I ringe grad
23 Min eneste klage er den super lange ventetid, som jeg virkelig ikke var forberedt på. Da min tid lå tidligt på dagen [] havde jeg ikke forventet at der kunne være [] ventetid allerede. Lægen og sygeplejersken var rigtig venlige og professionelle, men inde til blodprøvetagning blev jeg godt nok behandlet som "endnu et nummer i rækken". Jeg synes måske godt, man må sige hej til folk man skal stikke i, men det er måske bare mig. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
16 God konsultation. Lægen virkede interesseret i min sygdom og var positiv og venlig. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
4 Jeg er godt tilfreds.	Uoplyst
9 Det lader til, at der altid er ventetid. Meget ventetid. Det er den generelle stemning i venteværelset, men også hvad jeg hører fra andre patienter, der kommer i ambulatoriet. Ventetid,	I nogen grad
38 Syntes ikke lægen havde læst min journal, følte det noget usikkert. Efterfølgende telefonkonsultation af en anden læge. Syntes ikke det skal være telefonisk, når man skal i ny pillebehandling. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
35 Meget venlige mennesker.	I nogen grad

6	Jeg havde lidt svært ved at forstå den sidste, jeg var inde ved, men hun gjorde absolut sit bedste. Kommunikation og information,	Ved ikke
1	Jeg fik hurtigst muligt god behandling. Kvalitet i behandling, Ventetid,	I høj grad
40	Det er ikke altid, at jeg kommer ind til den læge, som er aftalt. Kontaktperson,	I nogen grad
20	Det var et venligt og smilende personale. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
52	Jeg synes det er vigtigt at den pågældende læge har sat sig ind i patientens aktuelle forløb (omend skimtet), når patienten ankommer, da det giver en følelse af tryghed og styr på tingene. Som beskrevet i punktet "Information før, under og efter" var jeg i forbindelse med mine to besøg, grundet det første besøg, en smule nervøs over at skulle afsted igen, men jeg havde en virkelig god oplevelse hos NN. Han var forstående og grundig, og det var alt i alt et meget tillidsvækkende og opløftende besøg. Jeg kunne godt savne en form for kontakt ved eventuelle senere spørgsmål, f.eks. en mailadresse eller en telefontid, som ved den praktiserende læge, som ikke er ved sygeplejersken eller sekretæren. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
51	Jeg er yderst tilfreds og tryk. Jeg er glad for den fine behandling, jeg modtog og stadig modtager af dygtige og flinke læger og sygeplejersker. Stor ros herfra. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
15	Alt er ok.	I høj grad

Laser Ambulatorium, Hud og Kønssygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
47	Er blevet behandlet professionelt og meget venligt. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
28	Der er lidt slidt og indelukket i selve venterummet. Der trænger til nye blade at kigge i. Fysiske rammer,	Uoplyst
10	Det er meget svært at ringe dertil, da telefonen ringer men ikke bliver taget. Kommunikation og information,	I høj grad
13	De kunne starte med at give mig den samme læge i hele forløbet. Jeg har erfaret, at jeg må fortælle dem hvad medicin/salver jeg ikke må få. Det kunne være godt hvis at I talte sammen. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
36	Jeg synes alt i alt det har været en god oplevelse. Jeg er ikke færdig med at komme der. De siger at de ikke slipper mig endnu.	I meget høj grad
14	Godt.	Ikke relevant for mig
24	Når man ankommer til den anførte adresse, er der ikke tilstrækkelig information om, hvor undersøgelsen faktisk skal foregå. Her må man finde indgangen til den generelle bygning og så få en forklaring på, hvor man skal bevæge sig hen. Fysiske rammer,	Uoplyst
39	Jeg var røget af listen til det årlige kontrolbesøg. Kommunikation og information,	Slet ikke
43	OK.	I høj grad

S2 Dagklinik, Hud og Kønssygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
18 Jeg ville allerhelst kun have én bestemt person, som varetager mig som patient. Så skal man ikke forklare sig helt så meget. Og specielt ville det være rart, når man som jeg ikke er særligt begejstret/tryk ved den sygdom som jeg har. Oplever stedet som positivt, hvor man vil en det godt. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
37 Synes det kunne være godt, hvis det var den samme læge, man havde hver gang, man var deroppe. Det gjorde de, da jeg var nede at tage undersøgelser, og det var en rar følelse, så man ligesom "kendte" personen. Kontaktperson, Kontaktperson,	I nogen grad
49 Ambulatoriet gør det særlig godt. Oplever at jeg: 1. Der er en enorm høj faglighed. 2. De stillede diagnoser rammer præcist. 3. Den foreslåede behandling hjælper. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
34 Som skrevet før vil det være en god idé, hvis I anførte navn eller CPR-nummer på indkaldelserne. Dette er relevant, når flere personer i samme husstand er i et forløb. Kommunikation og information,	I høj grad
26 Trist at blive sendt rundt til forskellige, der ikke alle har sat sig ind i forløbet. Det kunne gøres meget bedre. Giver utryghed, at man selv skal forklare det hele forfra. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
5 Får drop en gang hver ottende uge ca., fantastisk rare sygeplejersker, der rent faktisk giver udtryk for at have tid, selvom jeg tror de faktisk har for travlt. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
44 Lidt besværligt at aftale en ny tid, hvis tiden ikke passer. Venter flere uger på ny tid. Kommunikation og information, Ventetid,	I ringe grad
53 Alt i mit forløb har været ok.	Ikke relevant for mig
41 Glemte at indkalde mig, så jeg selv skal ringe og komme ind. Ville så give mig en tid tre måneder senere, når jeg har aftalt, at jeg skal ind en måned senere. Kommunikation og information,	I ringe grad

Sår Ambulatorium, Hud og Kønssygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

29 Altid god behandling på ambulatoriet.

I meget høj grad

Hud Ambulatorium, Hud og Kønssygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
48	Det var helt ok.	I høj grad
23	Jeg sætter stor pris på, at der blev undskyldt for den lange ventetid.	I høj grad
7	Ok modtagelse.	Ikke relevant for mig
17	Orientering om ændrede mødetider mm. og derudover forklarer den lange ventetid!	I høj grad
4	Det var en god oplevelse at komme hos jer. Jeg følte at der på alle måder blev taget hånd om mig, modsat af hvad jeg oplevede i [anden by]. Jeg blev godt modtaget, jeg følte at nu var der endelig nogen som tog mig alvorligt, og der skete noget, så jeg efter 10 måneder endelig fik ro i kroppen.	I meget høj grad
38	Efter en halv times ventetid blev jeg flyttet et andet sted hen. Der måtte jeg vente en time mere.	I nogen grad
35	Jeg blev modtaget af en smilende og imødekommende sekretær.	I høj grad
12	Jeg er i ambulatoriet [ofte]. Det undrer mig, at jeg endnu ikke har haft den samme læge ved nogle af besøgene.	I høj grad
6	Ingen kommentarer. Det var ok.	I meget høj grad
32	Jeg synes alt fungerede fint.	I meget høj grad
45	Kundeservice.	I nogen grad
52	Ved mit besøg havde jeg en henvisning, men på trods af dette blev jeg bedt om at udfylde et spørgeskema. Måske er det standardprocedure, men som patient virker det en smule overflødig når man netop kommer med en henvisning fra egen læge, og dermed skriftligt et klart ærinde.	I nogen grad
51	De gør et godt stykke arbejde. Sødt og venligt personale.	I meget høj grad

Laser Ambulatorium, Hud og Kønssygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
25 Ikke ualmindelig ventetid, på grund af travlhed.	I høj grad
21 Ja, jeg synes, hvis der er over 15 minutters ventetid, er det godt at vide grunden dertil.	Ved ikke
47 Virker perfekt og professionelt.	I meget høj grad
19 Da jeg skulle have en ny tid, var der ingen på kontoret.	Ikke relevant for mig
2 Jeg kan kun sige at jeg har det bedste indtryk af afdelingen. Jeg føler hver gang jeg kommer, at jeg er den vigtigste person i verden. Overlæge NN er en særdeles dygtig og kompetent læge. Jeg kan kun rose afdelingen til skyerne.	I meget høj grad
36 Jeg kan kun sige, at jeg blev modtaget af et meget smilende og venligt personale. Jeg har været der flere gange med samme resultat.	I meget høj grad
27 Mindre ventetid ville være dejligt.	Ved ikke
31 Jeg blev ikke informeret, men spurgte selv og fik svar. Lægen var SUPER god, da jeg var noget presset efter ventetiden. Han forklarede situationen og var virkelig god til at give mig en god oplevelse.	I høj grad
14 Meget imødekommende personale og læge.	I meget høj grad
3 Man kunne servere ventepomfritter ligesom på Mc'Donald's.	I høj grad
24 Der var for det modtagende personale ikke meget at være forberedt på. Blot om CPR svarede til den fastlagte tid, og så henviser til ventelokalets placering. Der blev givet besked om forsinkelse.	I ringe grad
39 Oplysning om ventetidens længde og årsag.	I meget høj grad
43 Nyere blade eller aviser i venteværelse ellers OK.	I meget høj grad
8 Det er som jeg slet ikke skulle være tilstede. Det følte som en gæst vis besøg ikke er velkomment.	Slet ikke

S2 Dagklinik, Hud og Kønssygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
5 :-)	I meget høj grad
33 Jeg tænker at det personale der er på afdelingen gør et fantastisk arbejde. Man føler sig værdsat som patient og der bliver lyttet. De er altid klar til hjælpe også gennem telefonen. Personalet får topkarakterer hos mig.	I høj grad
46 De var super dygtige og meget professionelle. Bare forsæt som i gør nu.	I meget høj grad

Hud Ambulatorium, Hud og Kønssygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
22	Det svært at forstå.	I høj grad
38	Det var meget meget positivt. Lægen havde virkelig sat sig ind i min journal. Hun var bare super god. Har været i systemet siden [starten af året], og det er min første rigtige superprofessionelle samtale og vejledning i år.	I ringe grad
35	Ville ønske at jeg kom ind til den samme læge hver gang. En læge der så mig, da jeg havde det allerværst. Da min allergi var på det højeste, var jeg helt ukendelig. Det kan jeg ikke forklare. Det skal ses.	I nogen grad
1	<input type="checkbox"/> Indkredsningen af [min] sygdom var ikke lige til.	I høj grad
52	Jeg har været på besøg to gange i dette efterår, og oplevelserne var ret forskellige. De positive tilbagemeldinger tilfalder udelukkende mit seneste besøg. 1. Mit seneste besøg var hos en ung, mandlig læge, NN. Han var klar på mit besøg og mit ærinde. Han havde åbnet journalen. Behagelig og faglig, og vi kunne starte konsultationen med en følelse af, at der var styr på tingene, og at jeg var i "trygge hænder" (Dette var ret tydeligt, idet nedenstående eksempel var det modsatte). 2. Til gengæld var mit forrige besøg, tre uger tidligere, væsentligt dårligere. Den tilsyneladende erfarne læge, NN, virkede træt og uforberedt, havde ingen anelse om, hvorfor jeg var der på trods af, at jeg endda havde en henvisning. Stemningen var kaotisk, hvilket ikke er specielt rart, når man trods alt er ved en speciallæge. Besøget sluttede af med nogle gynækologiske prøver, som jeg opfattede som værende unødvendige, idet de intet havde med besøget at gøre, og samtidig havde jeg allerede dugfriske svar på, at disse var negative. ER dette en del af en fasttømret standardprocedure, ville det være rart, hvis dette blev tydeliggjort. Den slags prøver er jo aldrig sjove, så det er endnu mindre skægt, hvis man efterlades med en følelse af, at man med ligegyldighed presses igennem et standardskema, som ikke er nødvendigt i den aktuelle sag. ER det aktuelt, bør dette forklares i en forstående tone. En vigtig ting for mig at nævne: Aldrig har jeg	I ringe grad

været udsat for så ubehagelig en podning. Prøverne blev taget hårdhændet, ufølsomt og med mangelfulde informationer og instrukser undervejs. Det følte fortravlet, og den manglende evne til at udføre prøvetagningen hensynsfuldt og blidest muligt resulterede i fysisk ubehag, som fik min krop til at spænde - og vanskeliggjorde processen yderligere. Jeg bliver flere gange bedt om at slappe af, mens hun fortsætter uændret hårdhændet - jeg ender endda med at sige "av". Groft sagt følte det som at få jaget en vatpind op og kørt ufølsomt rundt ved livmoderhalsen.. Sådan bør underlivsundersøgelser aldrig føles! Sådan har jeg heller aldrig oplevet dem før. Jeg gik derfra med en følelse af, at det havde været en forfærdelig og voldsom oplevelse, og jeg var rigtig ked af episoden. Jeg snakkede efterfølgende med egen læge om det, og hun mente, jeg eventuelt kunne skrive til jer. Jeg synes det var en svær mail at sende, så denne undersøgelse kommer ret passende - og på et tørt sted. (Som tilføjende bemærkning: Sygeplejersken gav udtryk for, at hun ikke havde fået frokost (ca. 13.15), og virkede også til at være gået en smule sukkerkold. Ved ikke, om det samme gjaldt den kvindelige læge. Dette er måske en forklaring, men den type lavpraktiske omstændigheder bør absolut være mulige at rette op på, så det ikke går ud over mødet med patienterne. Så hellere en lille forsinkelse på konsultationen). Afsluttende: Med en henvisning til speciallæge, vil man som oftest være lidt et spørgsmåltegn, når man møder op, hvorfor det skaber et mere tillidsvækkende og professionelt rum, hvis lægen åbner journalen/henvisningen, inden konsultationen startes.

Laser Ambulatorium, Hud og Kønssygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
21 Jeg modtog en laserbehandling ved mit forrige besøg på hospitalet der i forhold til de øvrige behandlinger jeg har fået virkede meget effektiv. Jeg gik ud fra at det var sådan en behandling jeg skulle have igen. Det var det så åbenbart ikke, men det kan også være det var mig der misforstod.	I ringe grad
2 Intet manglede. Alt var tilrettelagt.	I meget høj grad
13 Pt. overført til Læge NN i Grenå, men kan ikke forstå at jeg skal have en henvisning fra egen læge hver gang [].	I ringe grad
43 Ok.	I høj grad

S2 Dagklinik, Hud og Kønssygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
49 Jeg mangler ikke information men nærvær. Det er som om det bare skal overstås, men ok der er jo også kun sat 15 minutter af, hvilket vel er gjort for at kunne tilgodese flest muligt. I virkeligheden burde man måske allerede i indkaldelsesbrevet forventningsafstemme. Jeg er nu så langt i forløbet, at jeg hver sjette måned per automatik sætter en halv fridag af til at høre om resultatet af mine blodprøver. I lang tid skete dette hver måned. Da jeg havde det rigtig skidt med min eksem, havde jeg rigtig meget brug for at snakke tingene igennem, men det viste sig at tiden ikke var til det, hvilket bringer mig tilbage til forventningsafstemningen. Måske skulle man i indkaldelsesbrevet skrive: "Der er afsat 15 minutter til undersøgelsen. Vi kigger på din hud og udskriver relevante medicinske præparater, forklarer dig hvordan du skal bruge dem, og desuden vil du få udleveret prøver på cremer og en brochure med gode råd". På den måde ville [man] undgå at lægerne forcerer tempoet i samtalen for at sikre at de afsatte 15 minutter overholdes. En anden ide kunne være at opfordre patienterne til at skrive spørgsmålene ned, så de er skarpe og hurtige til samtalen. På et tidspunkt, var jeg indlagt på [anden afdeling] hvor der, et andet sted i området, var oplæg for forældre til børn med børneeksem. Det møde tog jeg med til, og her oplevede jeg nogle af de gode forklaringer og det savnede nærvær.	I nogen grad
30 Mangelende information om årsag til ventetid.	I høj grad

Sår Ambulatorium, Hud og Kønssygdomme, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

29 Alt har været i orden ved I meget høj grad
besøget.

Hud Ambulatorium, Hud og Kønssygdomme, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
11	Lægen fik ikke bestilt medicin.	Ja
50	Der skulle tages flere blodprøver. Da der ikke var bestilt de rigtige, måtte jeg få taget mine blodprøver tre gange, før det var de rigtige, som de kunne bruge.	Ja
20	Lægen var ved første besøg tilsyneladende ikke klar over, hvilke test, der skulle tages, når der var tale om andengangssmitte med min sygdom. Det gjorde, at behandling blev tre uger forsinket.	Ja

S2 Dagklinik, Hud og Kønssygdomme, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
34 På indkaldelsen vi modtog til undersøgelse, stod der hverken navn eller CPR-nummer. Derfor troede jeg (patientens far) at det drejede sig mig som også er i et behandlingsforløb.	Ja
30 En anden person, som også ventede længe, mistede tålmodigheden før mig, hvilket åbenbart førte til forveksling.	Ja
41 Mit foregående besøg var ikke registreret, så den læge jeg var til samtale ved måtte komme og sige at det var korrekt at jeg havde været der, men han havde ikke fået skrevet journal. ØV ØV.	Ja