

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Dermatologisk Dagafsnit S2  
Dermato-Venerologisk Afdeling S  
Århus Sygehus**



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# 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
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	23



# 1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på 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 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	80
Besvarelser fra afsnittets patienter:	44
Afsnittets svarprocent:	55%

### **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 eller har afgivet flere svar, er 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.



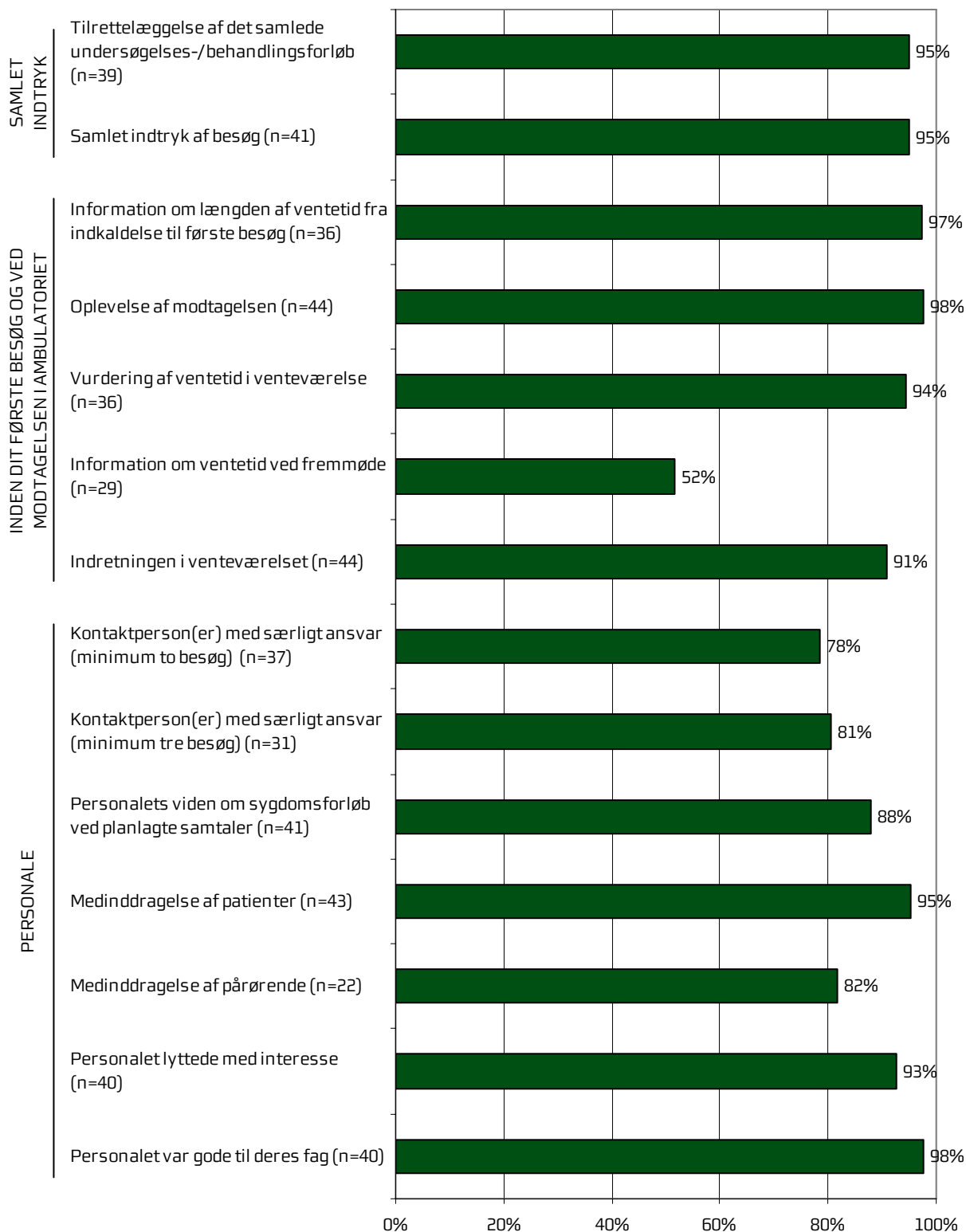


### **3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik**

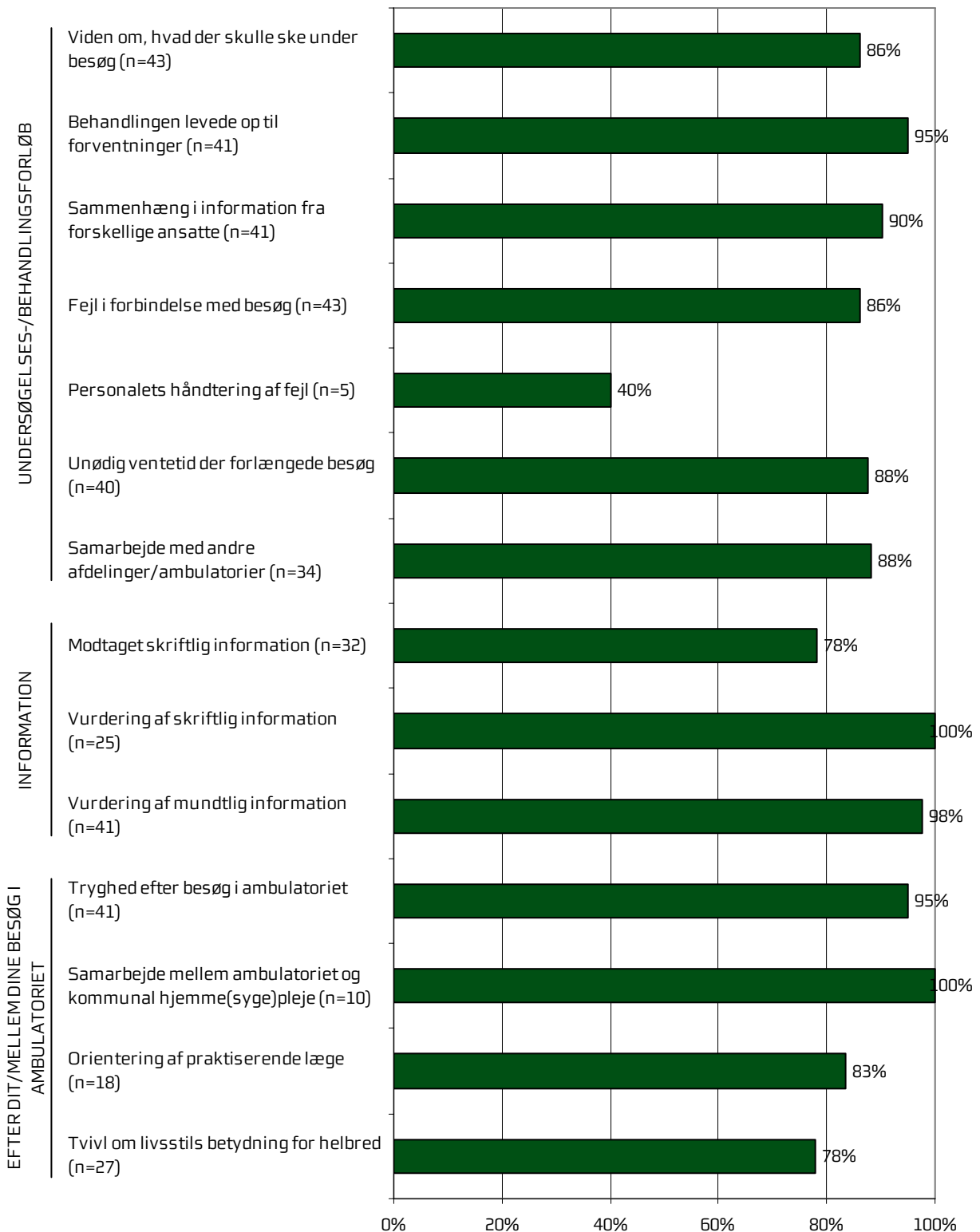
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Dermatologisk Dagafsnit S2

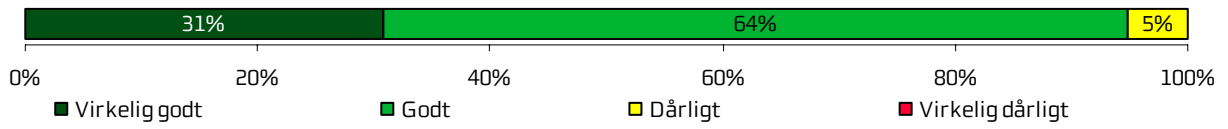
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

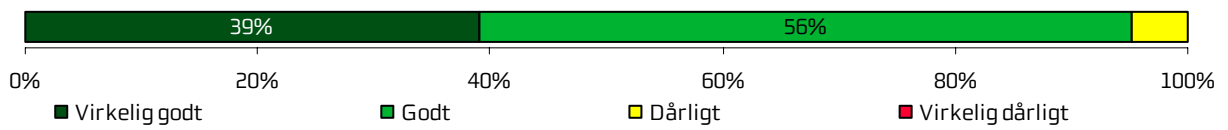
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=39)



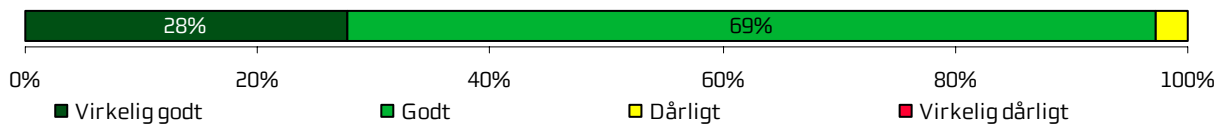
Samlet indtryk af besøg (n=41)



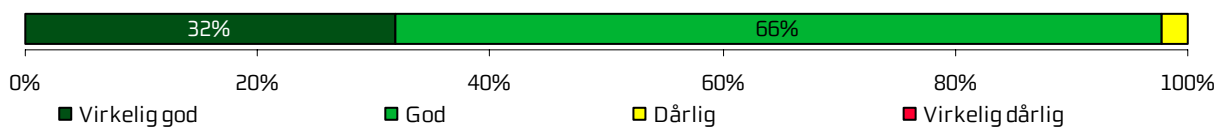
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	93 %	100 % *	84 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	90 %	100 % *	84 %	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

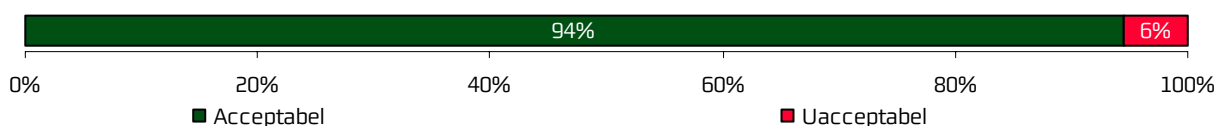
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=36)



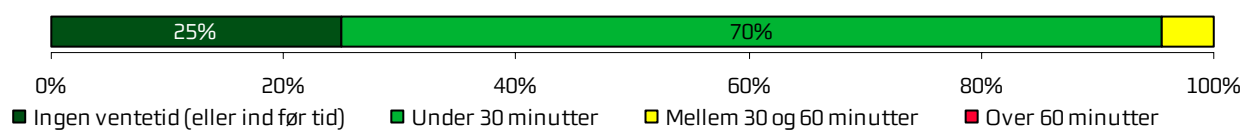
Oplevelse af modtagelsen (n=44)



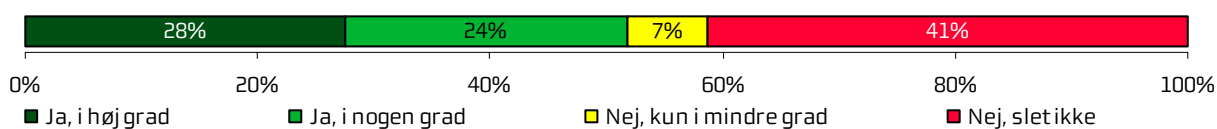
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=36)



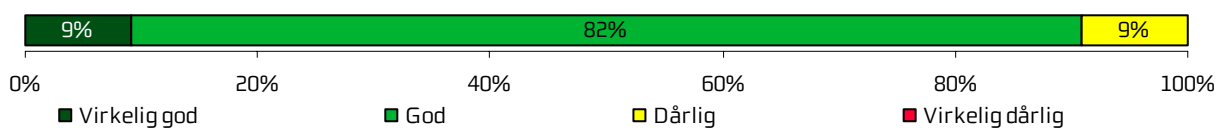
Længde af ventetid i venteværelse (n=44)



Information om ventetid ved fremmøde (n=29)



Indretningen i venteværelset (n=44)

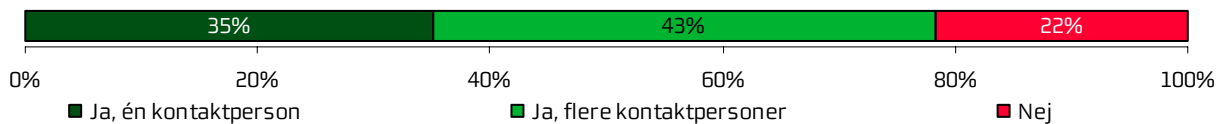




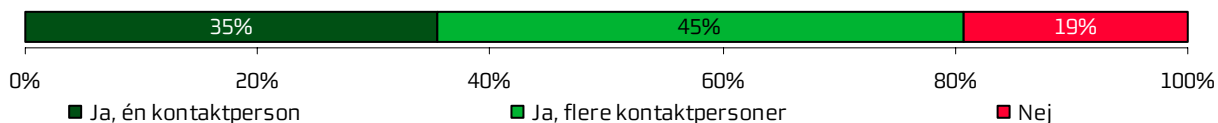
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		97 %	-	100 %	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	95 %	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		94 %	-	100 %	80 %	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?		52 %	36 %	83 % *	26 % *	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		91 %	86 %	96 %	59 % *	79 %

## Personale

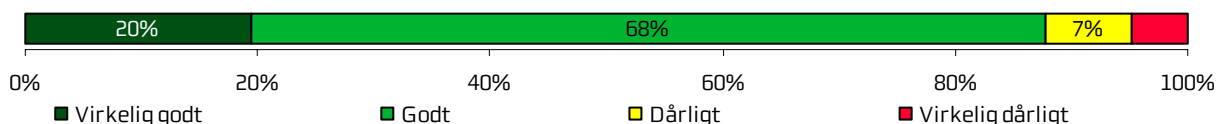
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=37)



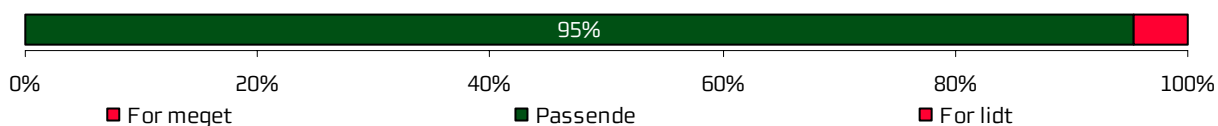
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=31)



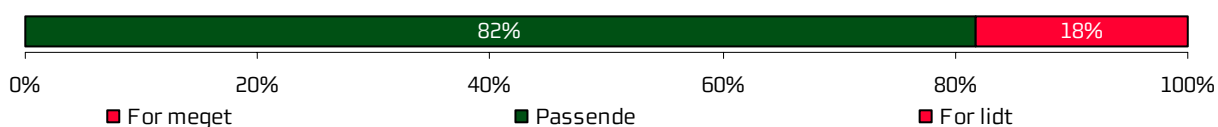
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=41)



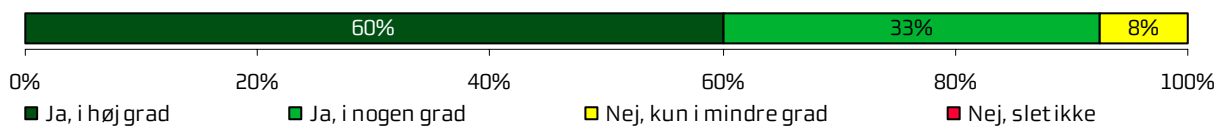
Medinddragelse af patienter (n=43)



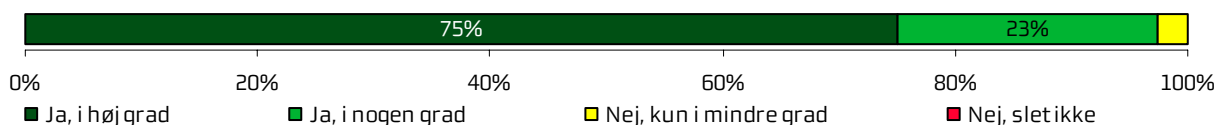
Medinddragelse af pårørende (n=22)



Personalet lyttede med interesse (n=40)



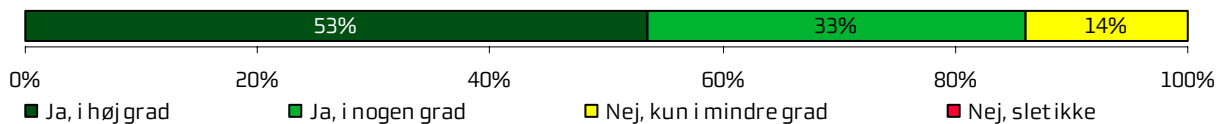
Personalet var gode til deres fag (n=40)



	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)		78 %	74 %	96 % *	55 % *	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		81 %	-	96 % *	59 % *	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		88 %	86 %	100 % *	81 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	93 %	100 %	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		82 %	81 %	96 % *	67 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		92 %	95 %	100 % *	88 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	95 %	100 %	89 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

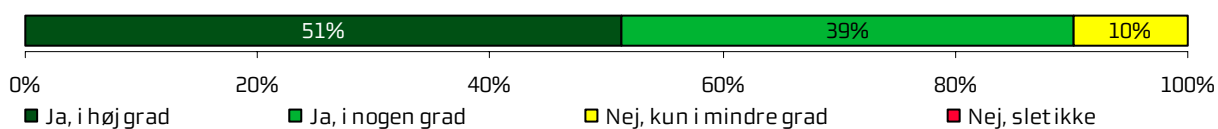
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=43)



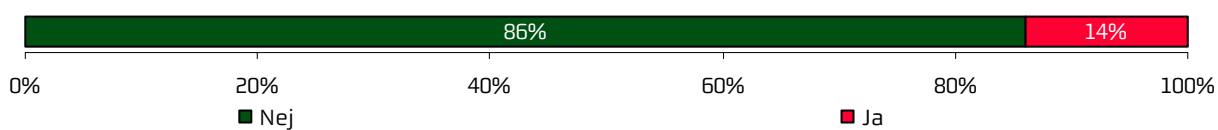
Behandlingen levede op til forventninger (n=41)



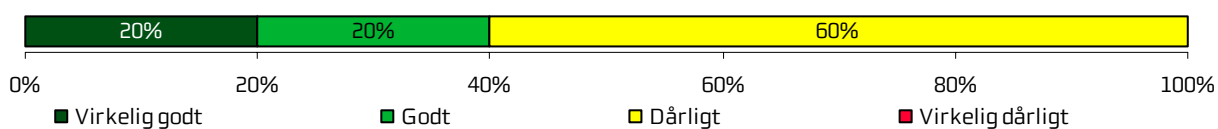
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=41)



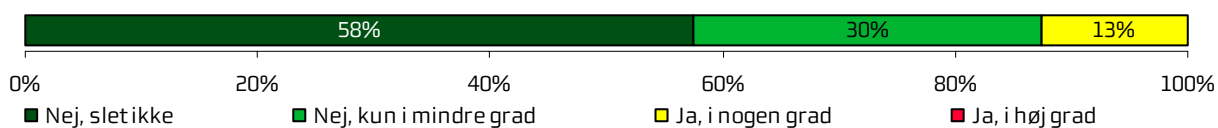
Fejl i forbindelse med besøg (n=43)



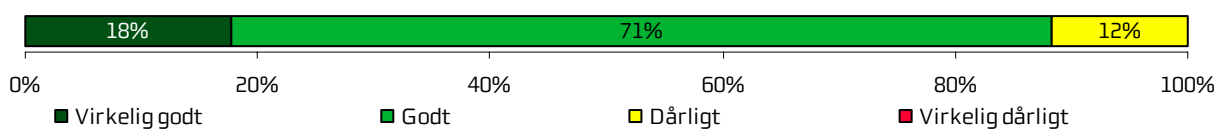
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=40)



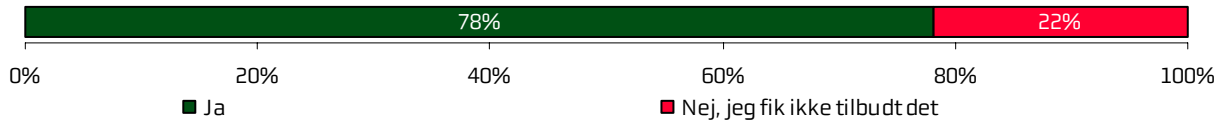
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=34)



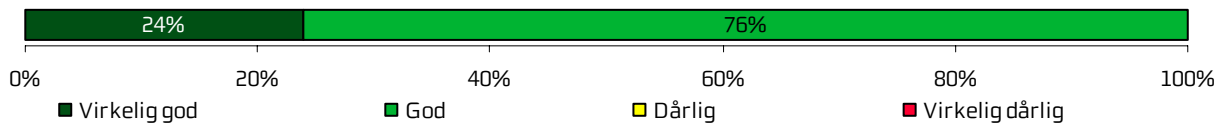
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		86 %	86 %	100 % *	66 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	91 %	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		90 %	95 %	100 % *	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		86 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		40 %	-	92 % *	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		88 %	80 %	99 % *	71 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		88 %	93 %	100 % *	77 %	92 %

## Information

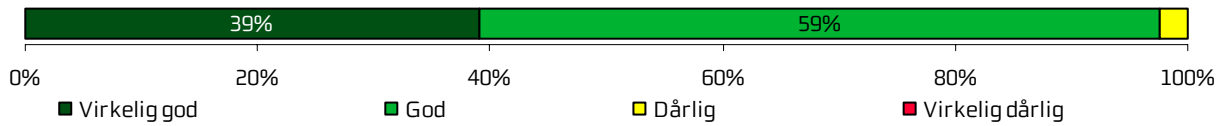
Modtaget skriftlig information (n=32)



Vurdering af skriftlig information (n=25)



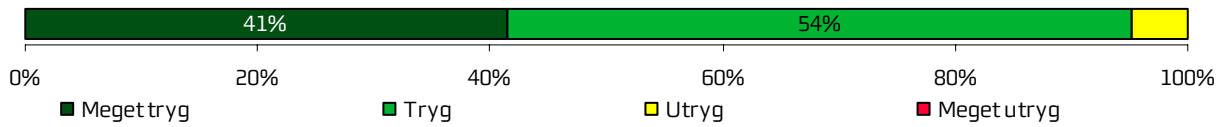
Vurdering af mundtlig information (n=41)



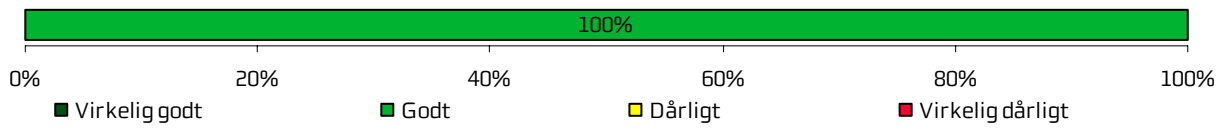
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		78 %	-	91 %	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	100 %	100 %	87 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	92 %	100 %	88 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

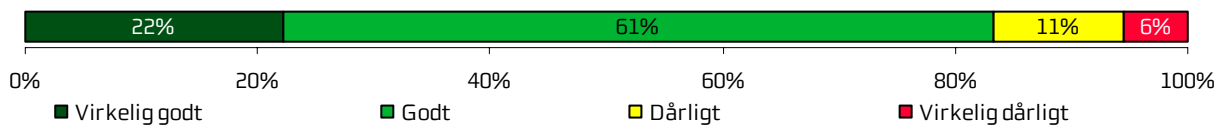
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=41)



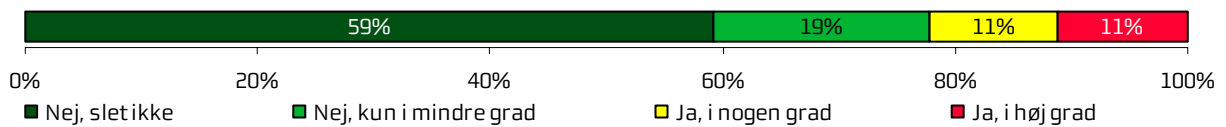
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=18)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=27)

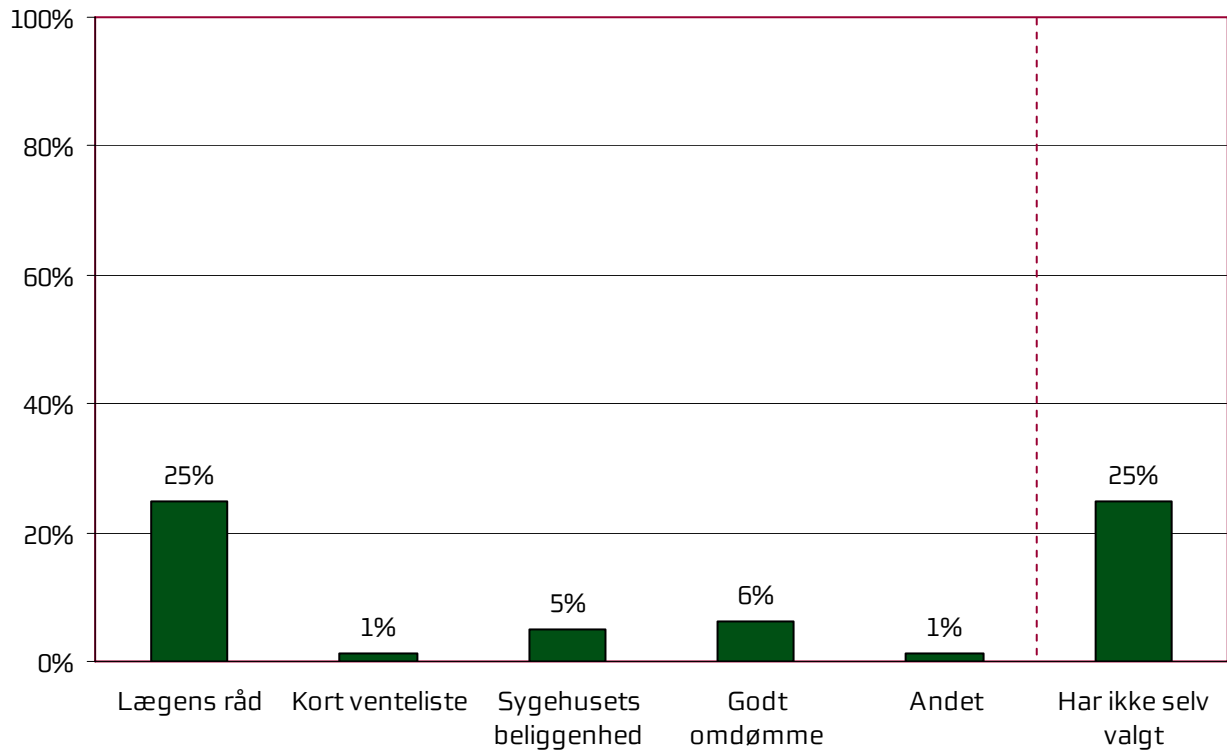




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	90 %	100 %	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	86 %	100 %	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		83 %	80 %	100 % *	69 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		78 %	71 %	87 %	56 %	73 %

## *Hospitalets eget spørgsmål*

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## 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.







## Dermatologisk Dagafsnit S2, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Dermatologisk Dagafsnit S2	Samlet indtryk
2	Dejligt at komme til den samme læge år efter år. Altid søde og venlige sygeplejersker. Et sygehus med stor ekspertise og som følger med, så man får den sidste nye behandlingsmetode. TAK FOR DET.	Godt
3	I burde informere patienter om, at de skal se efter, om det er den rigtige medicin, der kommer med hjem. Det er langt at køre [over 100 kilometer] for at bytte til andre sprøjter.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Bedre parkeringsforhold. Skal nogle gange parkere helt udenfor hospitalets område (nærliggende gader).	Godt
6	Som forældre til vores lille pige [] kan vi fortælle, at vi altid er blevet godt informeret og godt behandlet af personale, som har en stor faglig viden og ekspertise indenfor allergiske sygdomme. Vi er altid blevet mødt af smilende og imødekommende læger og sygeplejersker, hvilket har en stor betydning i mødet med et barn og dets forældre. Så stor ros til personalet :)	Godt
7	Der blev forsøgt flere behandlinger - men forgæves.	Intet svar
9	Jeg har svært ved at vurdere det, da jeg ikke har hørt svaret fra undersøgelsen endnu, men jeg har en aftale om at møde i ambulatoriet den [].	Virkelig godt
10	Jeg har været igennem et meget langt forløb på dermatologisk afdeling. Jeg har mødt mange imødekommende og fagligt kompetente sygeplejersker og sekretærer. Til gengæld har jeg mødt lige så mange fortravlede, arrogante og uinteresserede speciallæger! Jeg har gennem flere år haft alvorlige gener på grund af min hudlidelse, der har gjort min nattesøvn uudholdelig. Det ødelagde min arbejdssituation. Overlægen på afdelingen tillod sig at sætte spørgsmålstegn ved, om det nu egentlig var [lidelsen], der kløede, og ikke bare mig, der befandt mig i en dum 'trummerum' og ikke kunne finde ro på grund af psykisk ustabilitet. Jeg har været igennem stort set alle behandlingsformer. Først nu er der sket en reel bedring i forhold til [min lidelse]. Min historie er langt mere omfattende end det, der kan stå her. Men jeg ønsker at oplyse at manglende respekt for patientens reelle gener (i dette tilfælde) har haft stor negativ indvirkning på hele situationen.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Kære Læger. Sæt jer grundigt ind i patientens sygdomsforløb inden første besøg. Tak !	Dårligt
14	Jeg synes, at de skal tage lidt hensyn til, hvor langt fra man kommer. Når man har 75 kilometer skal man ikke møde klokken 8.00. Der må være nogen nærmere, der kan komme først.	Virkelig godt
15	Hurtigere/bedre samarbejde mellem diverse afdelinger, specielt ved udtagning af blodprøver etc. etc. = mindre primadonna-nøkker!	Godt
16	Ikke nødvendig.	Godt







**Dermatologisk Dagafsnit S2, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dermatologisk Dagafsnit S2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	6	Vi har ikke yderligere kommentarer. Ud over, at vi kan skrive, at vi altid er blevet flot informeret, hvis der har været ventetid.	Godt
	8	Der var ingen ventetid.	Godt
	11	Ventetiden var lang, men præcist angivet.	Godt
	14	Det synes jeg ikke at huske.	Virkelig godt
	16	Når jeg skal møde et sted, jeg ikke har været, kræver det en god forklaring og beskrivelse, og det fik jeg.	Godt
	18	Kan ikke huske. Mange år siden.	Dårligt







## **Dermatologisk Dagafsnit S2, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus**

### **Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dermatologisk Dagafsnit S2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Professionelt og kompetent personale.	Godt
	5	Ok, men ikke mere.	Godt
	6	Vi er altid blevet godt modtaget i ambulatoriet igennem de to år, vi er kommet ude på Marselisborg ambulatorium.	Godt
	10	Sekretærerne er altid venlige.	Det kan jeg ikke vurdere
	11	Jeg skulle møde en halv time efter åbning, men der gik over tre kvarter, før jeg blev kaldt ind.	Godt
	14	Jeg kan kun huske, at det var godt.	Virkelig godt







## Dermatologisk Dagafsnit S2, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dermatologisk Dagafsnit S2</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	3	Forkerte sprøjter.	Intet svar
	10	Imellem 2 behandlinger med [medicin] gik der langt mere tid, end (efter hvad jeg senere fik oplyst) det var tilrådeligt. Det forværrede min tilstand og gjorde mig utryg. Jeg var ikke bekendt med hvor længe, der måtte gå imellem 2 behandlinger, da det var i starten af behandlingsforløbet. Efterfølgende er jeg blevet meget opmærksom på at "fristerne" overholdes.	Dårligt
	12	Blodprøven, som var bestilt en uge før, tog tid. Personalet i blodbanken sov i timen hver gang.	Dårligt
	14	Jeg blev indkaldt til den forkerte undersøgelse.	Virkelig godt
	15	Kommunikation mellem afdelingerne.	Godt
	17	Man glemte og ringe besked om opstart. Ringede otte gange. [Andre ringede] fire [gange]. Herefter fik jeg brev.	Dårligt

## Dermatologisk Dagafsnit S2, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Dermatologisk Dagafsnit S2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	7	Der blev forsøgt flere muligheder, men der kan ikke gøres mere end det, der er gjort. Jeg må leve med de gener, jeg har.	Intet svar
	10	Dårligt samarbejde med egen læge. Fint samarbejde med andre afdelinger på "Marselisborg".	Det kan jeg ikke vurdere
	11	Der skulle både tages blodprøver og røntgenbilleder. På radiologisk afdeling vidste de ikke, at der var bestilt tid til mig. De kunne ikke finde min journal, og jeg måtte vente over en time på, at de fandt ud af, hvilke røntgenbilleder der skulle tages. Ved blodprøvetagning var bestillingen ofte ikke gået igennem (den lå som kladder eller lignende), og derfor tog det ekstra tid at finde ud af, hvilke prøver som skulle tages.	Godt
	13	Ved første besøg følte jeg ikke, lægen havde set/læst journalen. Vi talte helt forbi hinanden. Meget dårlig oplevelse. Ved andet besøg var det samme læge. Her var han grundig, sød, forklarende og havde sat sig ind i journalen!	Dårligt
	18	Har haft ti forskellige læger. De ser først på sagen, når man kommer ind af døren. Dvs. ingen læn-gerevarende planer!	Dårligt
	19	Ikke særligt godt, er mit indtryk [].	Godt



## Dermatologisk Dagafsnit S2, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Dermatologisk Dagafsnit S2	Samlet indtryk
✎ 10	Jeg har oplevet at være en SAG blandt mange. Jeg er blevet behandlet korrekt (stort set) i forhold til selve behandlingsmetoderne, men den måde, hvorpå jeg har oplevet lægernes evne til at kommunikere og deres evne til at se mig og min generelle situation som mere end "bare" én med en hudlidelse, har i den grad været ringe. Lægerne bærer præg af, at de ikke uddannes til at have med mennesker men alene med deres "kadavere" at gøre.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 11	Jeg har en tid [i slutningen] november. Det fandt jeg ud af i dag, [mindre end en uge før], ved at ringe ind og høre, om jeg ikke snart skal have en indsprøjtning. Det er ikke første gang i mit forløb, at sekretariatet kludrer i det. Men læger og sygeplejersker virker meget kvalificerede.	Godt
✎ 16	Ikke nødvendig.	Godt
✎ 18	Nye læger hver anden gang.	Dårligt