

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hudklinikken

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:	210
Besvarelser fra afsnittets patienter:	116
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.



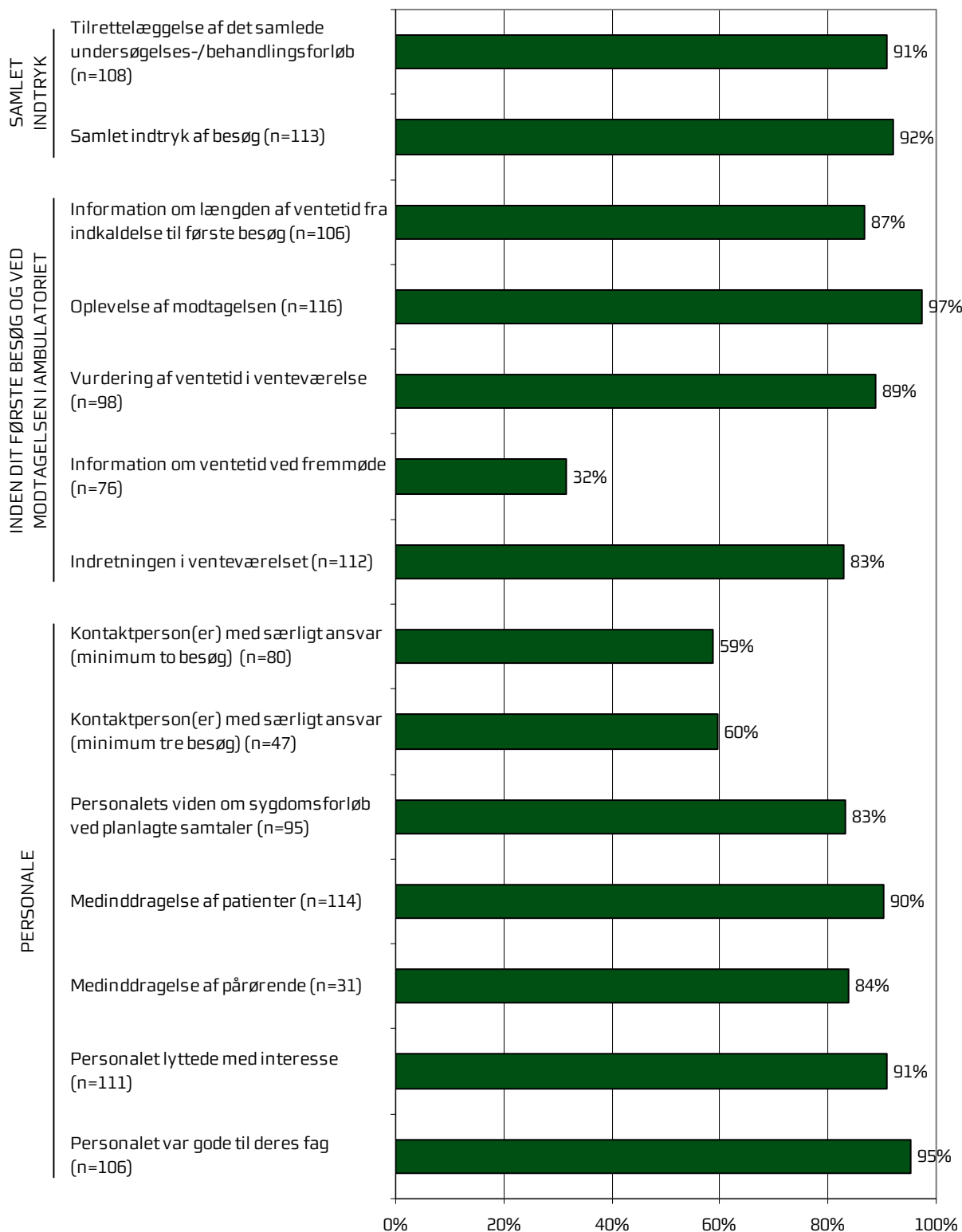


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

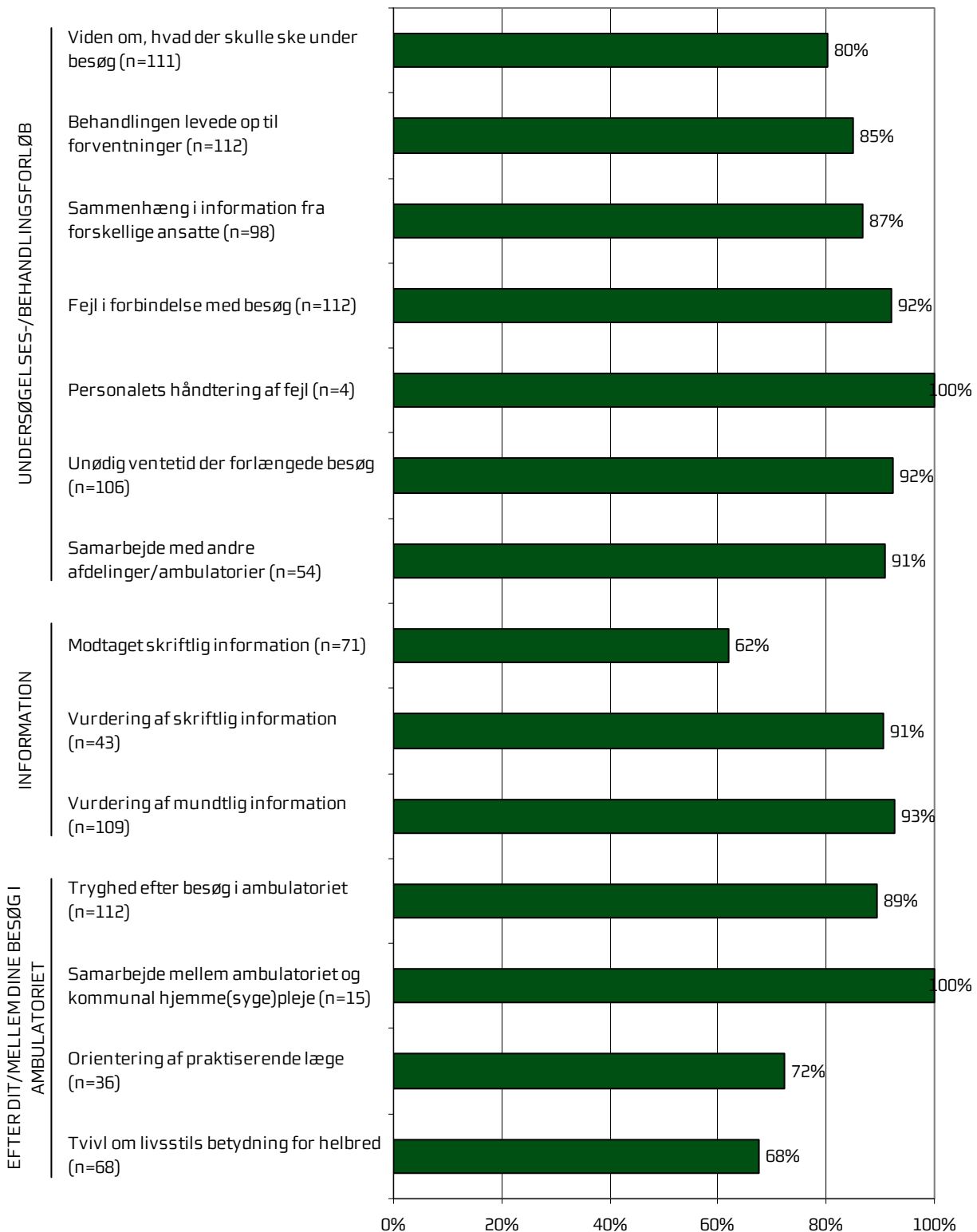
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

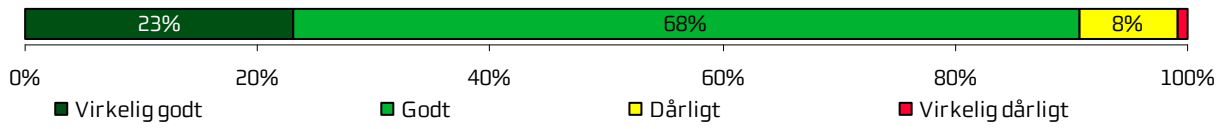
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

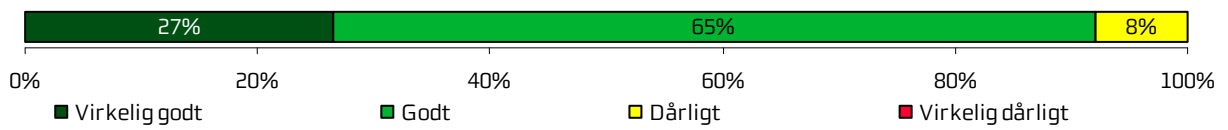
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=108)



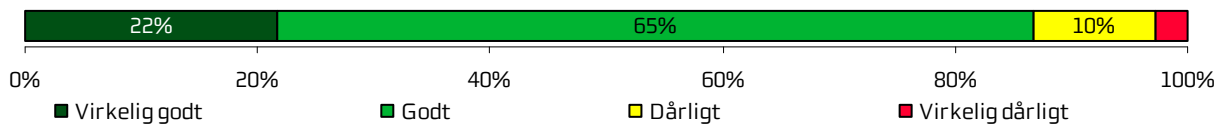
Samlet indtryk af besøg (n=113)



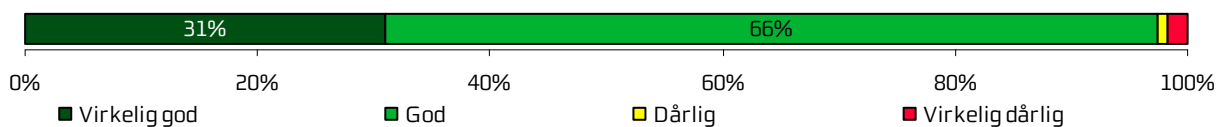
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		91 %	86 %	100 % *	84 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	88 %	100 % *	84 %	97 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

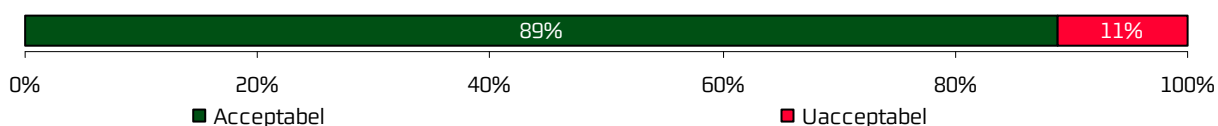
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=106)



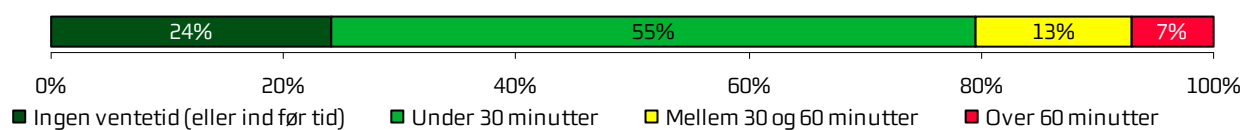
Oplevelse af modtagelsen (n=116)



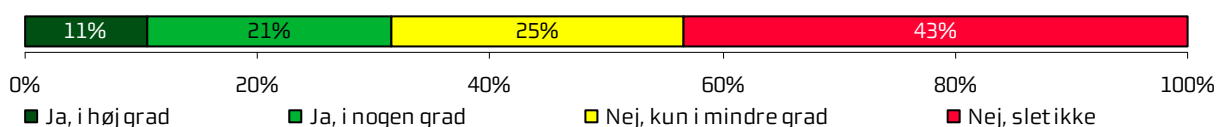
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=98)



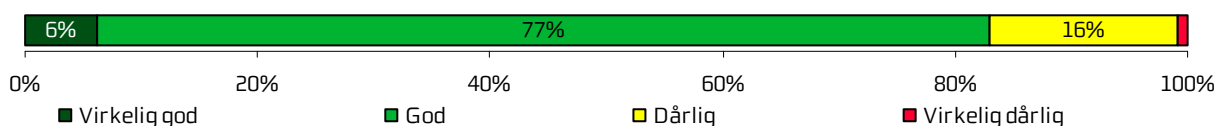
Længde af ventetid i venteværelse (n=112)



Information om ventetid ved fremmøde (n=76)



Indretningen i venteværelset (n=112)

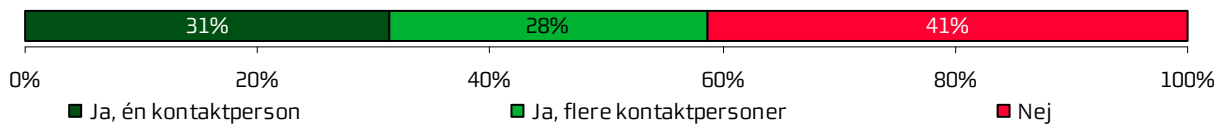




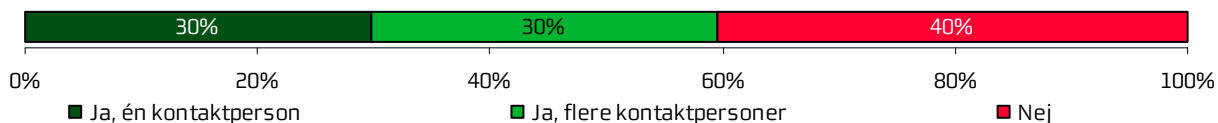
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		87 %	-	100 % *	82 %	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		97 %	95 %	100 % *	93 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		89 %	-	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?		32 %	36 %	83 % *	26 %	46 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		83 %	74 %	96 % *	59 % *	79 %

## Personale

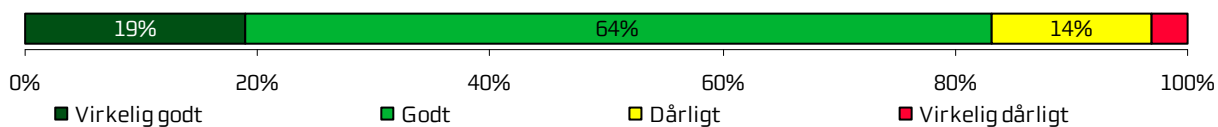
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=80)



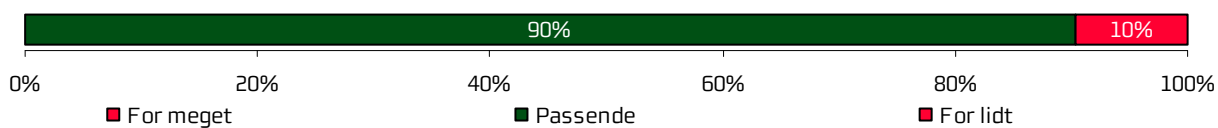
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=47)



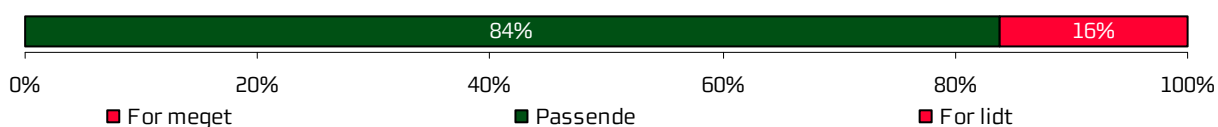
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=95)



Medinddragelse af patienter (n=114)



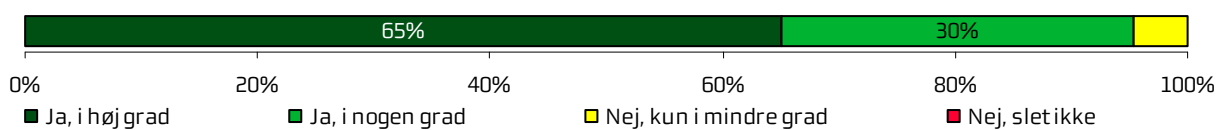
Medinddragelse af pårørende (n=31)



Personalet lyttede med interesse (n=111)



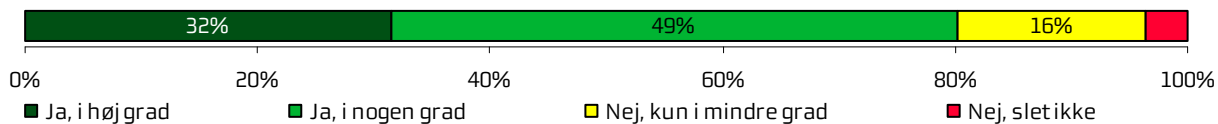
Personalet var gode til deres fag (n=106)



	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 %	66 %	96 % *	54 %	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		60 %	-	96 % *	61 %	79 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		83 %	80 %	100 % *	81 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	86 %	100 % *	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		84 %	88 %	96 % *	67 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		91 %	90 %	100 % *	88 %	96 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	94 %	100 % *	89 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

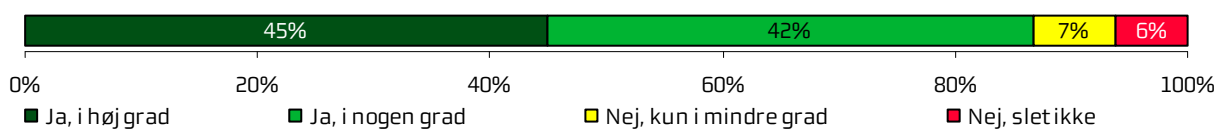
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=111)



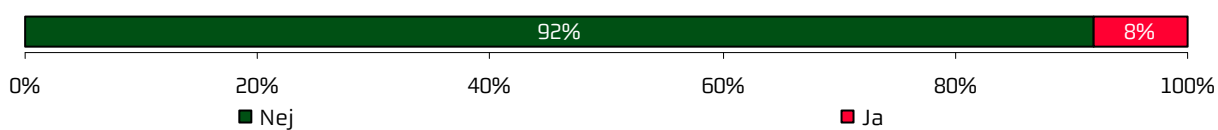
Behandlingen levede op til forventninger (n=112)



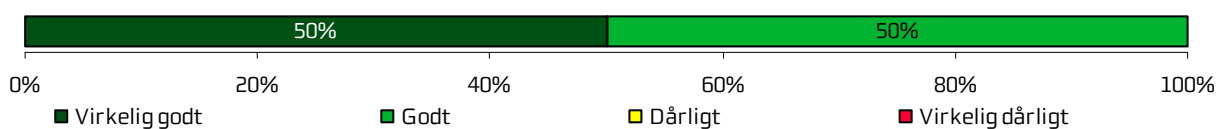
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=98)



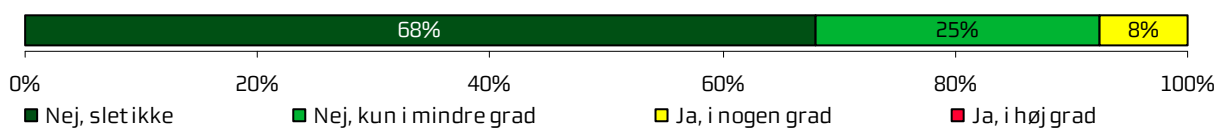
Fejl i forbindelse med besøg (n=112)



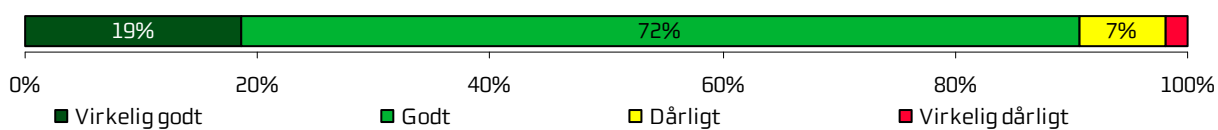
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=106)



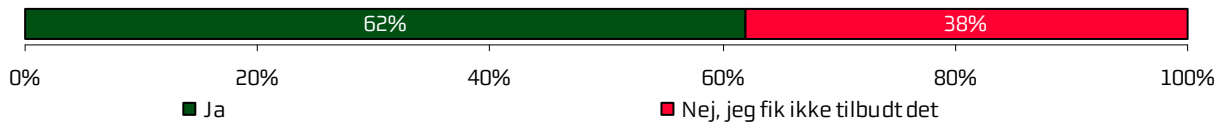
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=54)



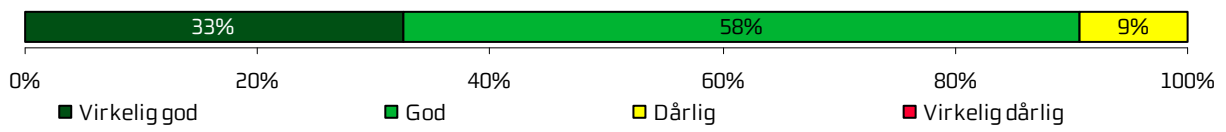
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		80 %	77 %	100 % *	66 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		85 %	80 %	100 % *	71 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		87 %	89 %	100 % *	87 %	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		92 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	92 %	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		92 %	88 %	99 % *	71 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		91 %	87 %	100 % *	77 % *	92 %

## Information

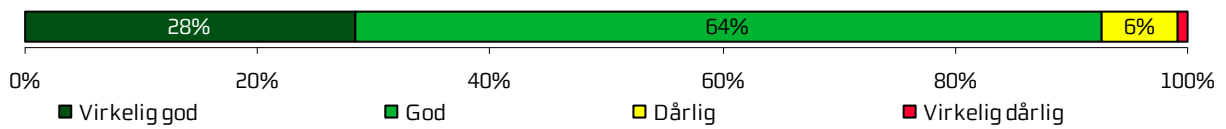
Modtaget skriftlig information (n=71)



Vurdering af skriftlig information (n=43)



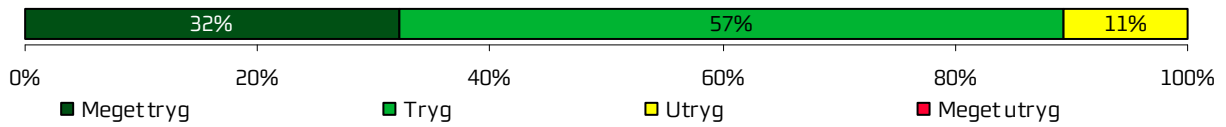
Vurdering af mundtlig information (n=109)



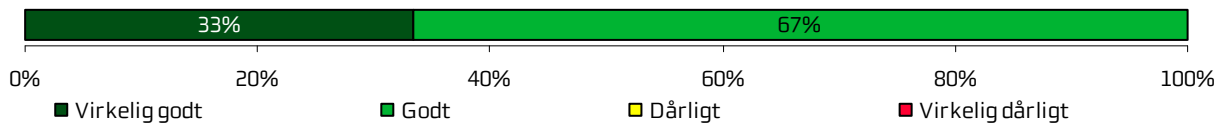
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		62 %	-	91 % *	47 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		91 %	89 %	100 % *	88 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		93 %	89 %	100 % *	88 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

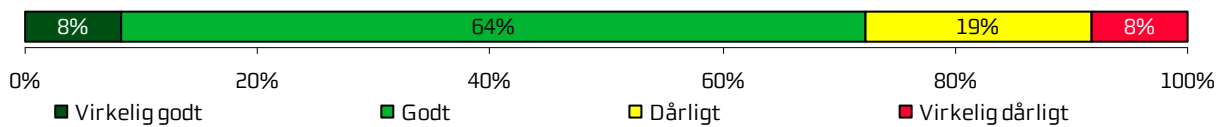
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=112)



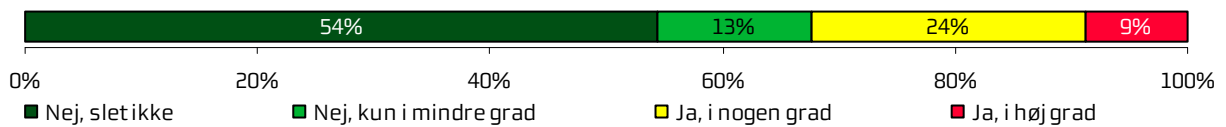
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=36)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=68)

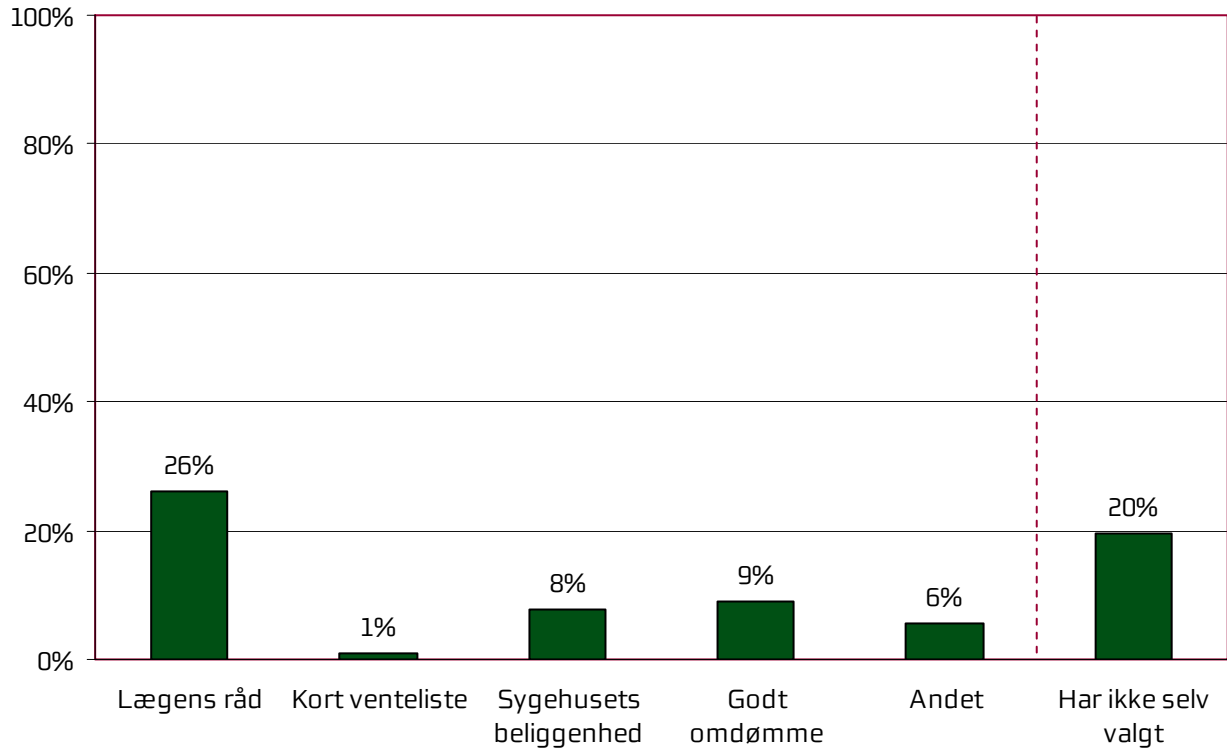




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	90 %	100 % *	84 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	97 %	100 %	75 % *	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		72 %	76 %	100 % *	70 %	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		68 %	65 %	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.

## Hudklinikken, 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 - Hudklinikken	Samlet indtryk
1	Mange af lægerne virker rigtig kompetente, men da det er den samme ting, jeg kommer der for hver gang, kan jeg godt mærke, at de, lægerne, gør deres job [] forskelligt. Nogle ved mere om det og virker meget sikre, hvor andre virker mere usikre.	Virkelig godt
2	Mange læger med forskellig mening.	Godt
6	Det eneste, jeg kan tilføje, er, at de gerne må være lidt mere grundige (kønssygdomme), når de skal tjekke [].	Godt
7	Lytte til, hvad patienten spørger om. Være bedre forberedt, inden mødet med patienten. Være mere obs. på, om lidelse kan have sammenhæng med, hvad patient ellers kan fejle. Har kun mødt en læge, som, jeg synes, tog det, jeg spurgte om, alvorligt. [Andre læger] var IKKE lydhøre eller interesserede.	Dårligt
8	Det kunne være en ide at læse egen hensigtserklæring (i patientinformation), f.eks. midtvejs og afsluttende kontrol hos lægen, der henviste. Og den svære: Hvorfor skal man præsenteres for en "ny" læge hver gang? Det skal nævnes, at jeg føler mig godt modtaget og behandlet.	Godt
9	Gennem min speciallæge har jeg fået taget nogle blodprøver. Den kunne ambulatoriet ikke læse/forstå. Her kunne ambulatoriet eventuelt have taget kontakt til min speciallæge for at få det uddybet, inden jeg kørte til jer. Det var lidt mærkeligt ikke at få svar fra ambulatoriet om dette. Der blev blot sagt, at den kunne de ikke læse.	Intet svar
10	Det kunne ønskes, at det var den samme læge hver gang.	Godt
11	Blev altid modtaget med stor venlighed. Forskellige ting blev afprøvet for min lidelse.	Virkelig godt
18	Jeg synes, at NN er yderst kapabel, utrolig imødekommende og meget medlevende. Jeg har haft en virkelig god oplevelse og har kun rosende ord tilovers. Hendes faglighed er i top, har ikke oplevet at hun ikke har kunnet besvare nogle af mine spørgsmål.	Virkelig godt
20	Jeg synes, at medarbejderne er meget søde og hjælpsomme. Synes, det er problematisk, at når et forløb afsluttes, men der senere igen er behov for behandling, at man så skal møde ind om morgenen og vente, i stedet for at kunne bestille en tid.	Godt
22	Jeg har udelukkende positivt at sige om afdelingen og behandlingen.	Godt
24	Nu er det godt - ikke i starten (pga. læge NN).	Intet svar
25	Bedre læsestof i venterummet.	Godt
27	Jeg fik det indtryk, at jeg blev undersøgt og vurderet med den største ekspertise, man kan opdrive her i landet. Jeg blev informeret om usikkerheden i vurderingen, om worst case og sandsynligt	Godt

forløb. Jeg følte, vi kom hele vejen rundt om det.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 29 | Det har været kompetent personale til blodprøver. MEN behandlingsforløbet: Meget skift mellem unge og ældre læger, som hver især har deres mening om mit behandlingsforløb, og det skabte for mig stor usikkerhed om, at man kan nå frem til en endelig helbredelse af min sygdom.   | Dårligt       |
| ✎ | 33 | Efter en årelang [sygdom], der kun blev værre (også efter besøg hos lokal speciallæge) følte jeg, at det var første gang, jeg blev taget alvorligt og fik nogle gode forklaringer, blev godt informeret og hjulpet i undersøgelses- og behandlingsforløbet i ambulatoriet. I får fem stjerner ud af fem mulige.  | Virkelig godt |
| ✎ | 34 | Jeg blev behandlet for kondylomer. Til en undersøgelse får jeg to foldere med hjem om beskyttelse i solen, som intet havde med sagen at gøre. Dette fik mig til at føle, at lægen ikke havde koncentreret sig om det konkrete problem. Efter undersøgelsen blev der kun nævnt noget om folderne, men intet om status på kondylomerne! Der er for mange forskellige læger. Ti besøg med ti forskellige! | Godt          |
| ✎ | 39 | Jeg er i de sidste [mange] år jævnligt kommet på hudklinikken. Også været indlagt. Alt i alt en rigtig god oplevelse. Vil gerne påpege, det er dejligt med den samme læge, når man har en kronisk sygdom, som er god til at svare på mine spørgsmål. Jeg kan ikke klage over noget, TAK.   | Virkelig godt |
| ✎ | 41 | Jeg har været indlagt i [flere] dage, hvor jeg fik en rigtig god behandling. Men efterfølgende har jeg haft forskellige læger hver gang, og det føles som at starte forfra igen.   | Dårligt       |
| ✎ | 45 | Jeg var indkaldt til en undersøgelse, men blev akut indlagt ([udskrevet to dage efter indlæggelse]). Alle - læger og hele personalet - gjorde alt for, at opholdet blev så rart som muligt. Jeg er [ ]allergiker, men der blev omgående skaffet særforplejning. Kun ros til alle.  | Virkelig godt |

## Hudklinikken, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Hudklinikken	Samlet indtryk
3	Fik efter noget tid nyt brev med indkaldelse, som var noget tidligere end først indkaldt.	Godt
5	Jeg oplevede ingen ventetid. [Kom hurtigt ind efter henvisning], og var der kun en gang.	Intet svar
14	Jeg oplevede at vente i tre (!!) timer, inden jeg kom til behandling - uden at blive advaret/meddelt dette.	Godt
15	For lang ventetid.	Godt
16	Modtagelsen var meget god. Og glad blev jeg, da jeg fik at vide, at om to måneder ville jeg være ovre den hudsygdom. Men nu har jeg gået der i [flere] år, og føler ikke, jeg er KOMMET VIDERE.	Godt
19	Jeg har ikke været til behandling på denne afdeling før, derfor var jeg kørt hjemmefra i rigtig god tid. Jeg kom alligevel 5 min for sent, for der var trafikkaos i Århus.	Dårligt
21	Der gik meget lang tid, fra jeg 'bestilte tid', til jeg modtog en bekræftelse med en faktisk dato.	Godt
23	Alle var søde og venlige og var gode til at informere mig.	Godt
26	Jeg blev ikke informeret om ventetiden.	Godt
30	To gange ventede jeg meget længe (mere end en time) første gang havde jeg ikke bestilt tid, men anden gang havde jeg, og alligevel var der ventetid.	Godt
35	Min egen læge skulle have anvist mig et besøg mange år tidligere?	Virkelig godt
36	Første gang var uden tidsbestilling, så måtte vente, til der var plads, hvilket var ca. to timer. Ret lang tid, men efterfølgende har det hele til gengæld kørt som smurt!	Virkelig godt
37	Nu har jeg de sidste mange år rendt ud og ind af hospitaler, så forløbet var, som jeg forventede. Det er smilet hos personalet, der gør, at det ikke gør noget, hvis man kommer til at vente "lidt"/"meget". Min klare holdning!	Virkelig godt
42	Der blev overhovedet ikke talt om nogen ventetid, men det skal dog siges, at den maximalt blev på ti min.	Godt
44	MEGET lang ventetid. Op til halvanden time (UDEN "tidsbestilling").	Godt
47	Jeg blev henvist af lægerne NN [en dag] og fik en tid [kort tid efter].	Godt











## Hudklinikken, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Hudklinikken	Samlet indtryk
1	Flink personale (sekretærer, sygeplejersker og læger).	Virkelig godt
2	Meget venlig.	Godt
11	Venlig.	Virkelig godt
12	Havde forventet at kunne forblive anonym, men det blev afvist ved modtagelsen. Dette måske overvejes/laves procedure for.	Virkelig godt
17	Der blev snakket privat af personalet og jeg stod og ventede. Da jeg skulle have en ny tid, følte jeg ikke, at sekretæren var imødekommende. Det, synes jeg, længe har været et problem.	Dårligt
19	Jeg fik at vide, at det var vigtig, at jeg var der præcis, og de ikke så at nogen kom for sent.	Dårligt
32	Utrolig venlighed over hele linjen.	Godt
35	Kompetent.	Virkelig godt
36	Selve receptionisten på klinikken har ved flere lejligheder ikke virket synderligt glad for sit arbejde, eller for det at blive forstyrret i hvert fald. Men sygeplejerskerne har til gengæld været uovertrufne i opførsel og håndtering.	Virkelig godt
38	Når der er flere læger, der ser på dig og snakker "latin", føler man sig som en "ting".	Godt
42	Høfligt og venligt.	Godt
43	Det er ikke til at vide, hvor lang tid der går. Man kan ikke regne med numrene. Det har taget meget lang tid, de gange jeg har været der. Hvis man kommer, når det åbner, er det hvem, der er hurtigst. Der kunne man måske godt have det sådan, at man kunne trække et nummer.	Dårligt
46	Man smilede, man præsenterede sig - dejlig velkomst.	Godt

## Hudklinikken, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hudklinikken</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	4	Ingen.	Intet svar
	6	Der er blevet overset nogle vorter. Opdagede dem, da jeg kom hjem fra behandlingen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	7	Ligeegyldighed med påsmøring af [creme]. Ikke interesseret i, at noget hudsygdom er ved at udvikle sig til noget værre. Siger, man skal smøre sig ind i creme uanset hudlidelsen.	Intet svar
	8	Manglende information om medicin(stop).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	13	Min kæreste og jeg var sammen derinde. Da hun efter en uges tid fik ringet til jer angående svaret fra prøverne, fik hun at vide, der intet var. Efter en halv til en hel time efter blev hun ringet op, og personen indrømmede, der var sket en fejl, og at hun skulle behandles. Det var selvfølgelig godt i selv så fejlen, men efterlader os med en form for utryghed.	Godt
	15	Det var ikke afdelingens skyld. Det var Silkeborg Sygehus, der havde aflyst min tid, men klinikken fik mig passet ind, så den var rigtig god:-)	Virkelig godt
	18	Der var ikke bestilt laboratorieprøver, eller laboratoriet kunne [ikke] finde dem, da de var bestilt for længe siden.	Virkelig godt
	26	De havde glemt at sende mit blod ind til at blive tjekket for [sygdom]/ de havde mistet prøven.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	28	Ingen.	Intet svar
	29	Fejl, at man glemmer at sende en ny tid. Jeg kunne godt tænke mig, at de er hurtigere med næste tid, man skal fremmøde.	Intet svar







## Hudklinikken, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Hudklinikken	Samlet indtryk
1	Idet jeg kommer der [jævnligt] og det er en forskellig læge HVER gang, kan jeg godt frygte, at der ikke er så stor "sammenhæng", da de ikke kender min "sag" lige godt. Her tænker jeg på fremskridt i min behandling og lign.	Virkelig godt
5	Jeg besøgte hospitalet på grund af en simpel forbrænding [] og havde ikke noget længerevarende forløb.	Intet svar
7	Mange forskellige læger med hver deres indgangsvinkel. Har ikke fået objektive svar på mine spørgsmål. Altid forhastede og har ikke tid til at høre på spørgsmål. Generelt dårligt forberedt når man kommer ind i konsultationen.	Dårligt
14	Lægerne gav sommetider forskellige beskeder med hensyn til smitterisiko.	Godt
19	Jeg er meget overrasket over speciallægens udtalelse om Aloe vera cremer med 98% alovera, som jeg har brugt gennem de sidste mange år til hele min krop. Jeg fik at vide, at det var noget lort, og jeg ikke måtte bruge det! Idet jeg går meget op i natur produkter, kunne jeg ikke drømme om at bruge andet, idet jeg selv er forhandler af det.	Dårligt
26	Jeg er bange for nåle, men jeg synes, at bioanalytikerne er gode til at hjælpe mig igennem det.	Godt
31	Planen var, at klinikken skulle sende svar på undersøgelsen videre til en anden afdeling på [sygehuset], inden jeg skulle møde til prøvesvar []. Det skete imidlertid ikke. Først ved en senere konsultation fik jeg svaret.	Godt
35	Mødet med sygeplejersken gav mig en viden, som jeg godt kunne have brugt for ca. 25 år siden og derved undgået en konstant kløen :)	Virkelig godt
36	Der var forskel på graden af behandlingerne. Nogen var MEGET grundige, hvor andre var gennemsnitlige. Men alt i alt forløb det perfekt.	Virkelig godt
45	Hele behandlingsforløbet virkede meget professionelt, og samtidig var alle var meget venlige og behjælpelige.	Virkelig godt

## Hudklinikken, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Hudklinikken</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	11	Jeg var på [et sygehus] tre gange, på [et andet] to gange. Sidste gang med fire timers ventetid, og alle fem gange uden behandling. Til sidst opsøgte jeg en læge i min hjemby og fik anbefalet [et tredje sygehus] - det var jeg glad for.	Virkelig godt
	29	Jeg har fået forskellige forklaringer fra forskellige personer. Jeg har gået til behandling i et par år og har været igennem mange forskellige personer.	Dårligt
	40	Det er nogle rigtig gode læger, der er i ambulatoriet, men det er træls, man får en forskellig læge hver gang.	Virkelig godt
	47	Jeg savner information til egen læge med resultat af prøven, der blev taget i forbindelse med mit besøg i ambulatoriet.	Godt