

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Laser

Dermato-venerolog. S

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	103
Besvarelser fra afsnittets patienter:	57
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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

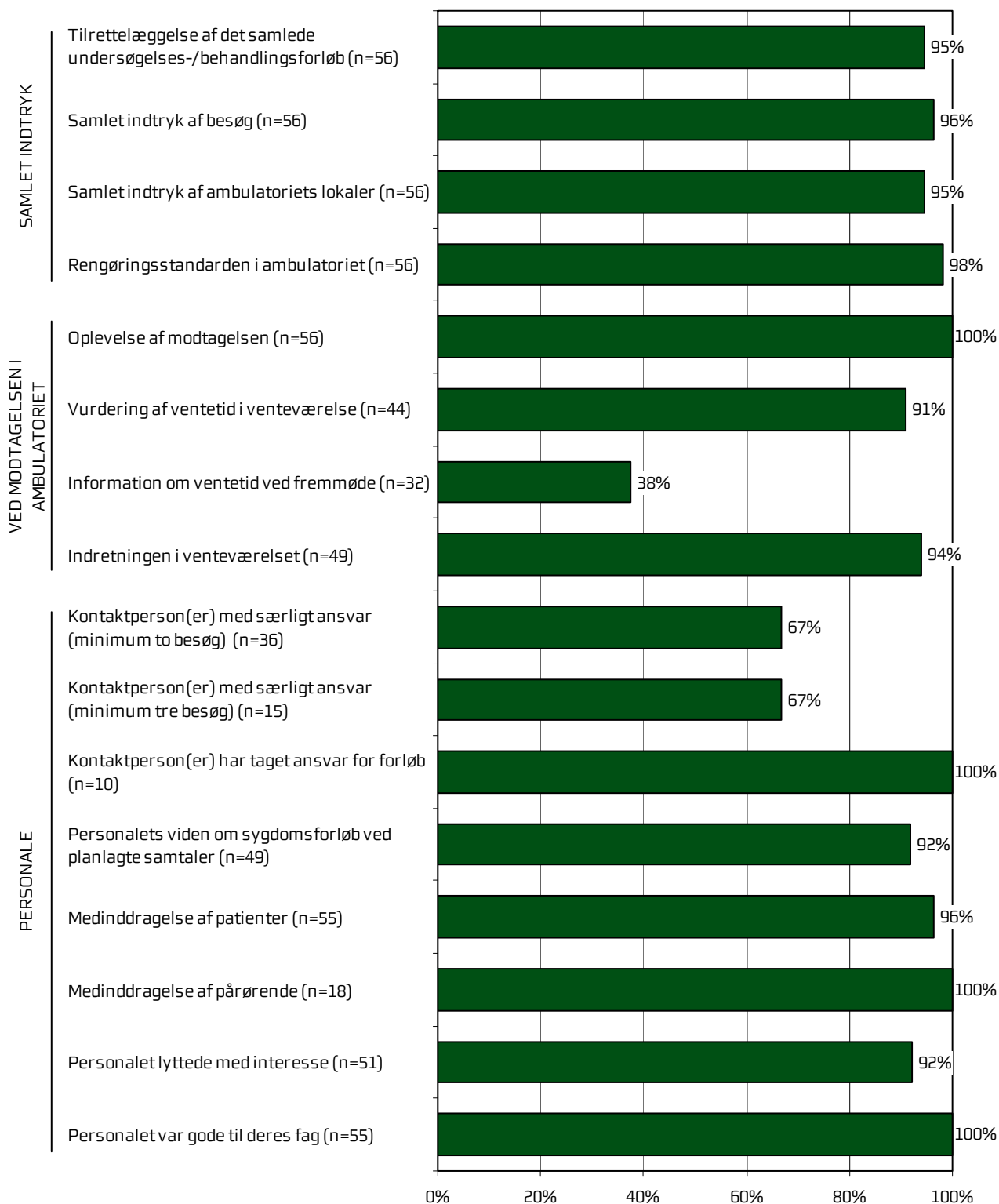
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

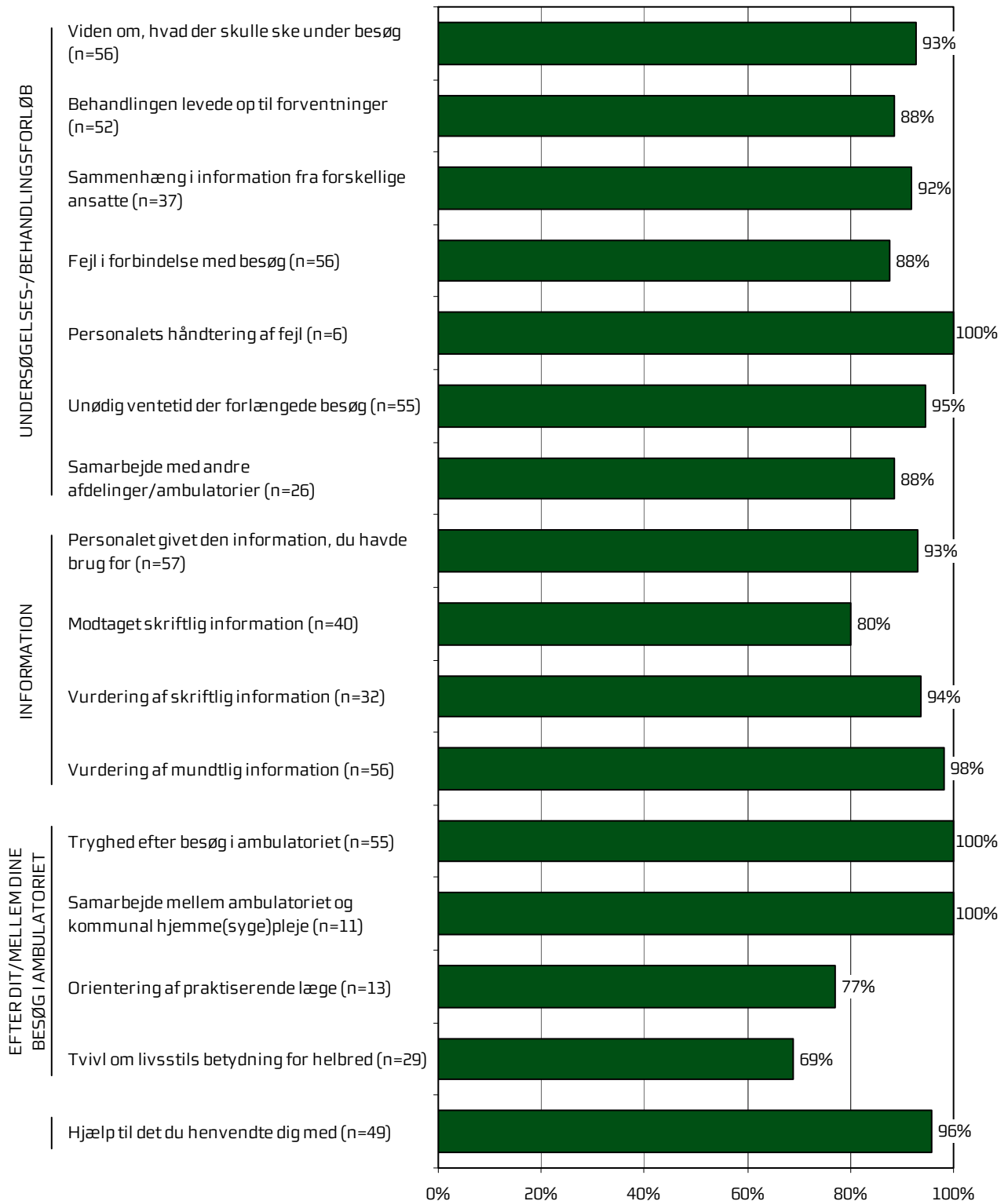
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: LASER

2010-tallet er for: Lasercenter

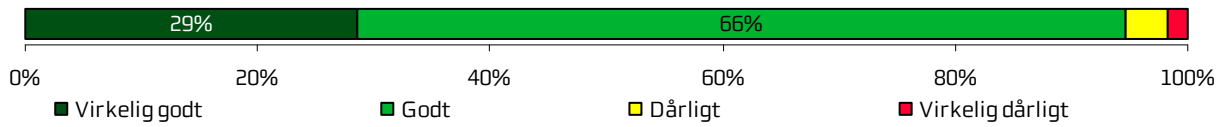
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

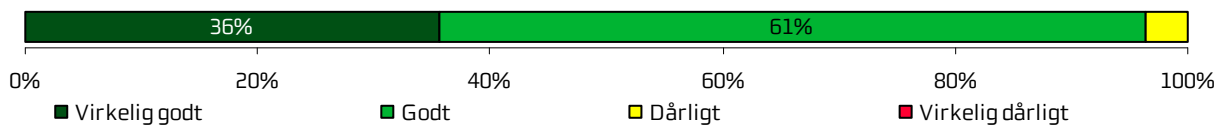
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

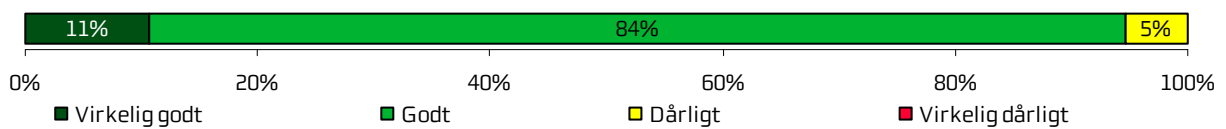
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=56)



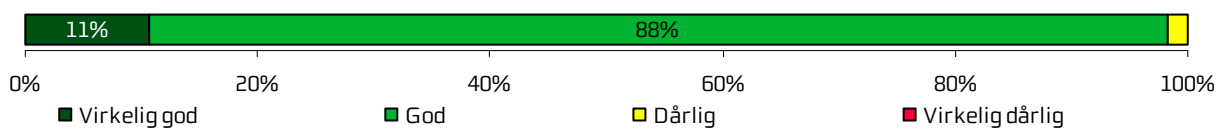
Samlet indtryk af besøg (n=56)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=56)



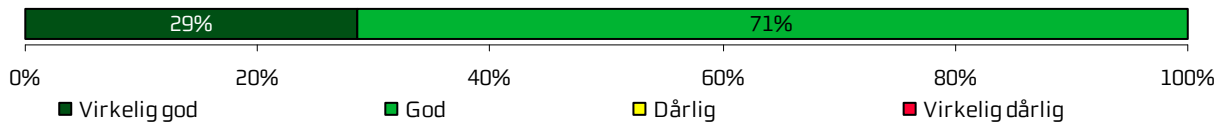
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=56)



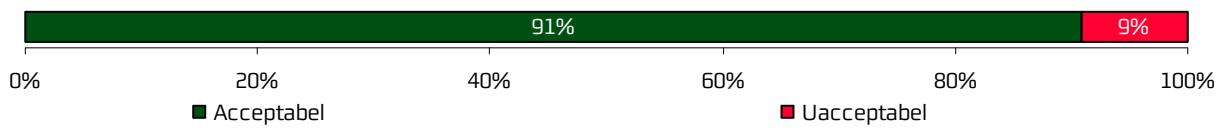
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	93 %	96 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	94 %	96 %	100 %	89 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	87 %	-	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	99 %	-	100 %	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

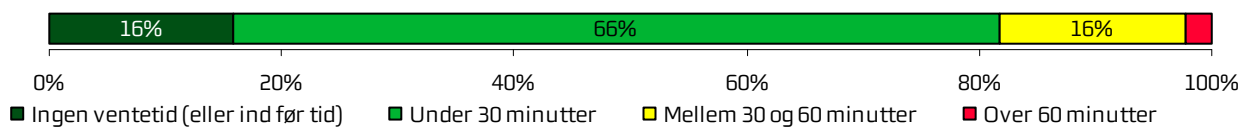
Oplevelse af modtagelsen (n=56)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=44)



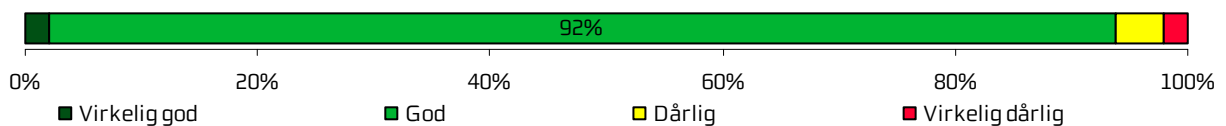
Længde af ventetid i venteværelse (n=44)



Information om ventetid ved fremmøde (n=32)



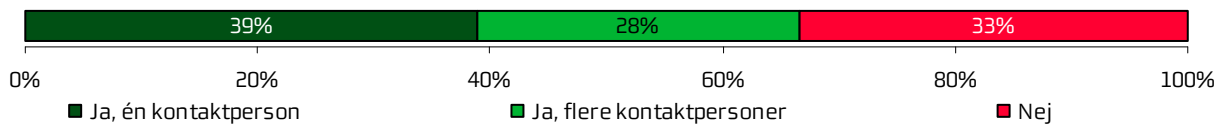
Indretningen i venteværelset (n=49)



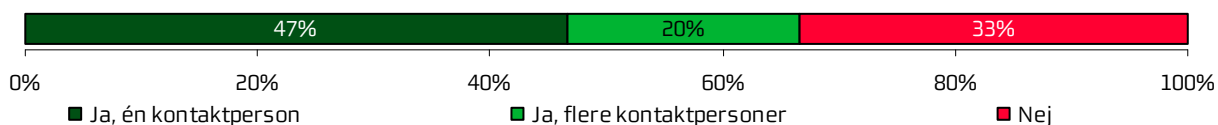
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	100 %	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	91 %	84 %	100 % *	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var 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?	38 %	23 %	30 %	86 % *	25 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	94 %	78 % *	88 %	96 %	58 % *	82 % *

Personale

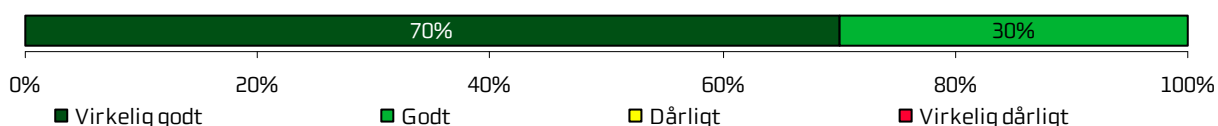
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=36)



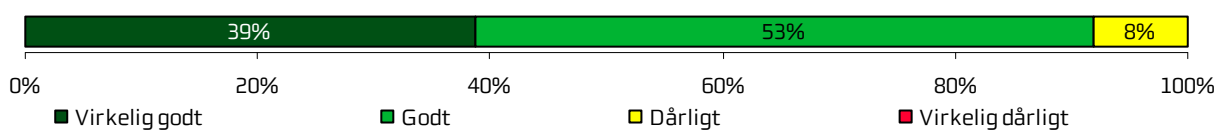
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=15)



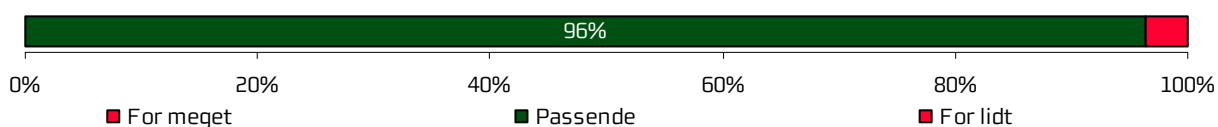
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=10)



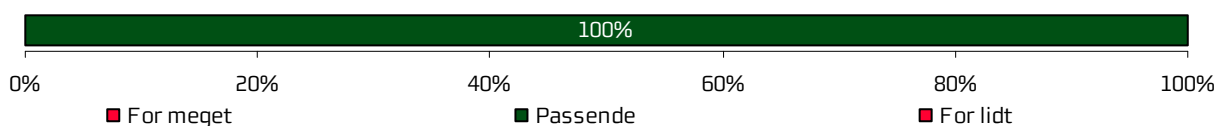
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=49)



Medinddragelse af patienter (n=55)



Medinddragelse af pårørende (n=18)



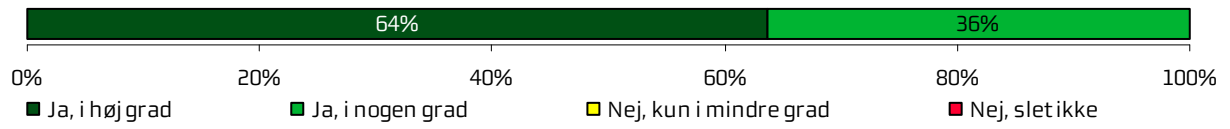
Personalet lyttede med interesse (n=51)



	2012	2011	2010	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)	67 %	59 %	61 %	100 % *	47 %	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	67 %	73 %	64 %	100 % *	51 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	83 %	90 %	100 % *	82 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	83 % *	96 %	100 %	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	100 %	84 % *	89 %	100 %	81 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	92 %	96 %	100 % *	89 %	96 %

Personale (fortsat)

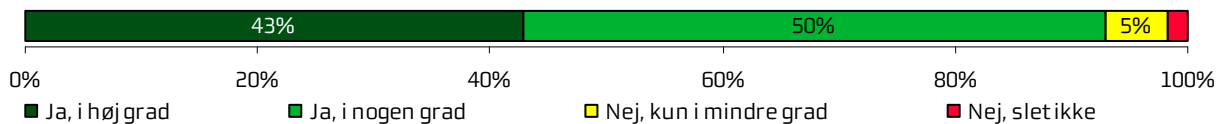
Personalet var gode til deres fag (n=55)



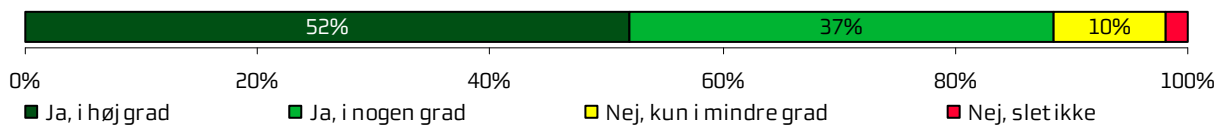
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	94 % *	96 %	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=56)



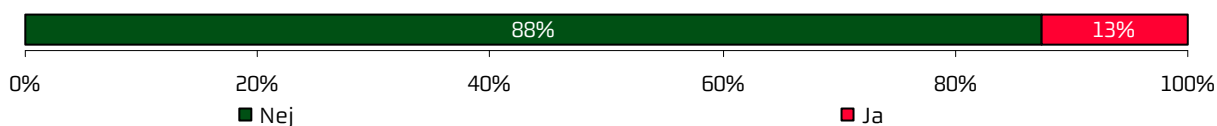
Behandlingen levede op til forventninger (n=52)



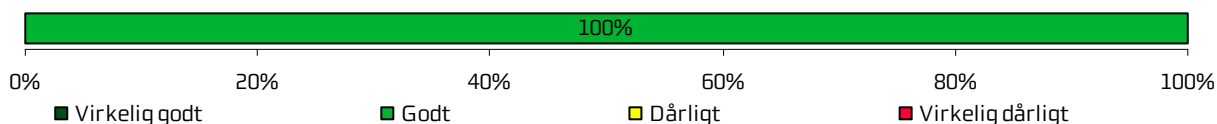
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=37)



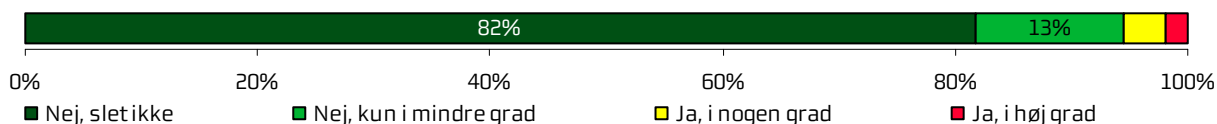
Fejl i forbindelse med besøg (n=56)



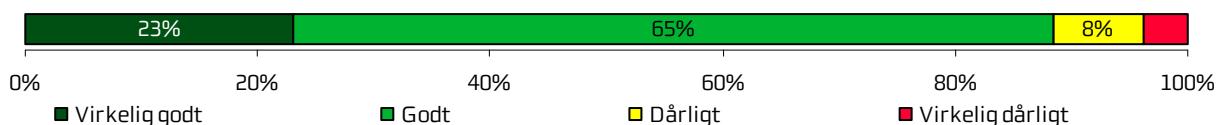
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=55)



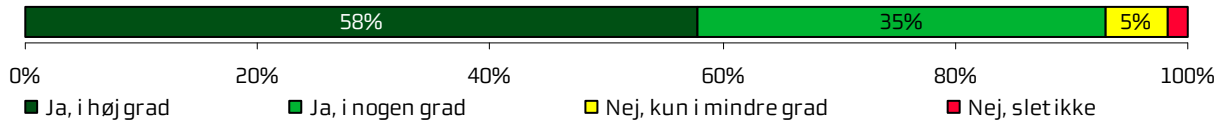
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=26)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	84 %	96 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	82 %	83 %	100 % *	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	85 %	100 %	100 %	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	96 %	88 %	100 % *	80 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	100 %	67 %	88 %	32 % *	69 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95 %	92 %	81 %	99 %	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88 %	84 %	100 %	100 %	73 %	91 % *

Information

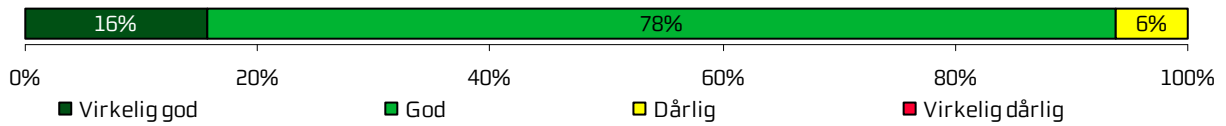
Personalet givet den information, du havde brug for (n=57)



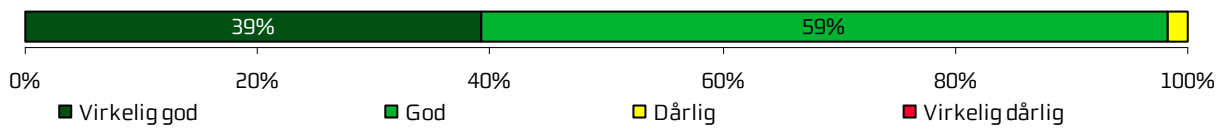
Modtaget skriftlig information (n=40)



Vurdering af skriftlig information (n=32)



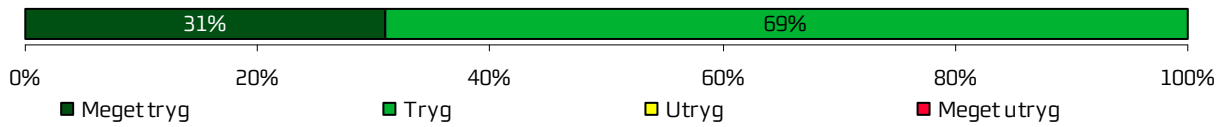
Vurdering af mundtlig information (n=56)



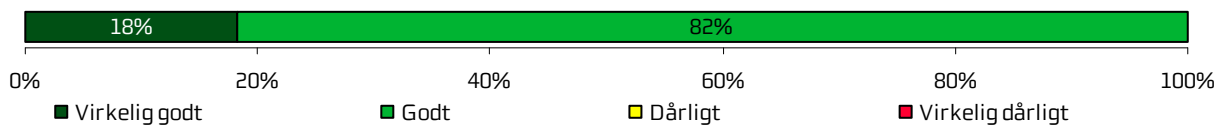
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	91 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	61 % *	59 %	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94 %	100 %	100 %	100 %	80 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	91 %	100 %	100 %	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

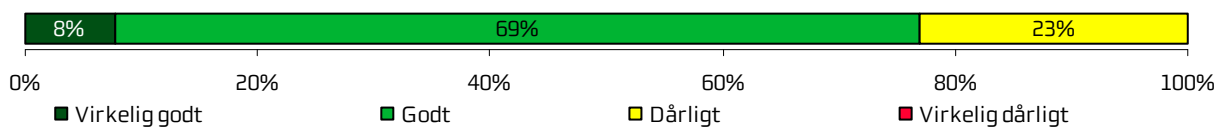
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=55)



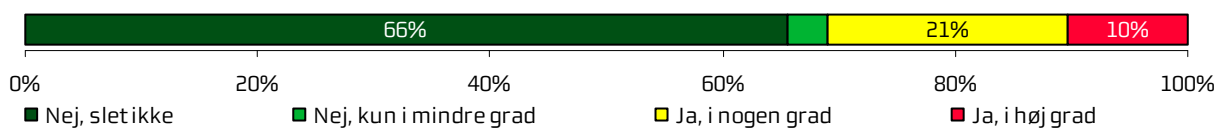
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



Orientering af praktiserende læge (n=13)



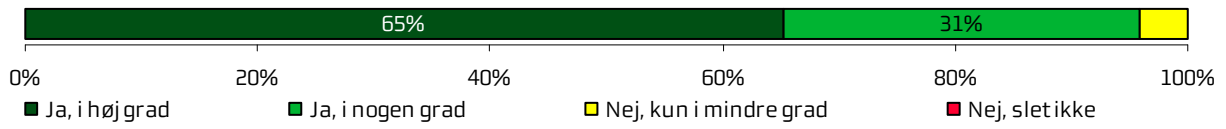
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=29)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	93 % *	96 %	100 %	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	91 %	100 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	77 %	76 %	71 %	100 % *	60 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	89 %	81 %	93 % *	50 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=49)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	95 %	-	100 %	84 % *	95 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

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

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.






Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	2
Pleje	2
Relationer til personale	0
Ventetid	1

Laser







Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Laser	Modtagelsen
 2	Altid et meget høfligt og venligt personale.	God
 7	Smilende modtagelse. Meget velkommende og informerende.	Virkelig god
 10	Altid en servicemindet receptionist til at tage imod.	God
 11	Venlig og imødekommende modtagelse.	Virkelig god
 16	Det var dejligt, at der ikke var mere end fem minutters ventetid, især når man er knap to år.	Virkelig god

Laser**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Laser	Fejlhåndtering
1	Mega lang ventetid ved fotograf.	Godt
3	Der var billeder, som var blevet slettet.	Godt
5	Manglende svar på fjernelse af modermærke. Blev lovet enten opkald eller brev men fik ingen af delene.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Lasermaskiner virkede ikke. Blev efter flere forsøg og kontakt med andet personale dog repareret.	Godt
12	De havde regnet med, jeg havde været til en MR-scanning, inden jeg kom. Det var det, vi skulle snakke om og om, hvordan det var gået.	Godt
13	Ikke sidste gang men før.	Godt
16	Papirerne skulle videre til et andet sygehus. Hvis vi ikke havde ringet og rykket for en tid på det andet sygehus, havde vi ikke vidst, at de ikke havde modtaget papirerne, så måske der skal laves noget, så I kan se, om de har modtaget det. Vi fik til sidst jer til at faxe det, og så kom vi videre, men det var med en måneds forsinkelse. Rigtig surt, for nu sker der først noget igen [senere på året] pga. en fejl i systemet.	Godt

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

ID	Kommentarer - Laser	Samlet indtryk
 6	Jeg taler med den samme person hver gang.	Godt
 11	Det har i hele forløbet virket som om, personalet har overskud til behandlingen og har givet gode og relevante informationer om det videre forløb.	Virkelig godt
 12	Fotografen var der ikke mere, da jeg skulle have taget billeder, og så vil de have, man skal komme senere eller på et andet tidspunkt. Var ikke acceptabelt, når man bor [langt væk].	Godt
 16	Som tidligere skrevet, så kunne [et andet sygehus] ikke modtage papirerne, så vi måtte selv banke i bordet, og efter nogle dages ringen blev de til sidst faxet af sted, så vi endelig kunne komme videre.	Virkelig godt
 18	Jeg fik rigtig meget information, omkring hvad jeg selv kunne gøre, som min egen speciallæge ikke har fortalt. Og det er jeg meget taknemmelig for :)	Virkelig godt
 19	Lægen ville ikke udtage prøve [] fra det mest oplagte sted [], men tog fra et sted, der var meget nyere, som jeg var knap så sikkert på. Begge steder er nu fjernet []. Jeg oplevede ikke [lægen] som særlig kompetent. Sygeplejersken var helt kompetent og undrede sig vist lidt.	Godt




Laser

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

ID	Kommentarer - Laser	Samlet indtryk
4	<p>Reaktioner på den første laserbehandling var meget voldsomme med svie og stor hævelse i næsten en uge.</p> <p>Jeg ville gerne have været mere informeret om:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hvor ondt behandlingen gør. - At isbehandling lige efter behandlingen gør en stor forskel på generne. - At jeg ikke kunne regne med at gå på arbejde i to til tre dage. 	Virkelig godt
11	Generelt har forløbet været tilfredsstillende, hvilket jeg også har givet udtryk for over for personalet.	Virkelig godt
12	Vil gerne have en, der er nogenlunde fast, da jeg har haft en ny hver gang, jeg har været der, og de har ikke overblik over det, jeg er der for.	Godt
15	Svært at forstå [].	Godt
16	Den var god. Vi fik dog at vide, at det ikke var det, som de troede på [et andet] sygehus. Men når vi så havde fået lavet en MR-scanning, så ved vi, hvad der så sker, og det er da rart.	Virkelig godt
17	Jeg synes, der før besøget skulle have været informeret om, at jeg ikke selv måtte køre hjem bagefter. Da jeg kom, blev jeg bedt om at tage plads i venteværelset, og da jeg havde ventet i [lidt tid], kommer lægen og sender mig over i en anden bygning for at få taget billeder. Det havde været nemmere, hvis jeg var sendt direkte derover.	Dårligt
19	Formålet med besøget var henvisning til [indgreb].	Godt

Laser

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

ID	Kommentarer - Laser	Samlet indtryk
 4	Det kunne være godt, at man lige efter laserbehandling kunne sidde tilbagelænet med is på ansigtet. Det gjorde en markant forskel efter anden og tredje behandling.	Virkelig godt
 11	Jeg har slavisk fulgt de anvisninger, jeg har fået, da de har været konkrete og logiske.	Virkelig godt
 18	Jeg er mere positiv efter mig besøg. Og mere forståelse for min behandling.	Virkelig godt

Laser

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

ID	Kommentarer - Laser	Samlet indtryk
9	Der kunne godt være flere toiletter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	Hvad rengøringen angår, har det ikke været i mit fokus. Jeg kunne godt have ønsket at møde det sammen personale hver gang, men det har ikke haft betydning for behandlingen, da alle har været velorienterede og yderst kompetente. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
13	Jeg synes, at det er dårligt, at der skal gå yderligere [flere] måneder, før man kan få en tid til laser, når maskinen er i stykker, og ens tid bliver aflyst. [Ventetid]	Godt
14	Lasercentrets telefontid [i tidsrummet] 8.00-11.00 er meget kort. Selv indenfor nævnte tidsrum er der ofte telefonsvarer på! [Kommunikation og information]	Virkelig godt
18	Da jeg kom, vidste jeg ikke ret meget om min sygdom. Efter mit besøg er jeg meget bedre informeret, og jeg blev taget godt imod med mine spørgsmål. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Det er en negativ ting, at man aldrig møder den samme læge to gange. [Pleje]	Godt
20	Jeg kunne godt tænke mig, at der var aktuelle aviser og blade i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt

