

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**HUDKLINIK M.FL. AMB.
DERMATO-VENEROLOG. S
Aarhus Universitetshospital
13-04-2014**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	169
Besvarelser fra afsnittets patienter:	71
Afsnittets svarprocent:	42%

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).

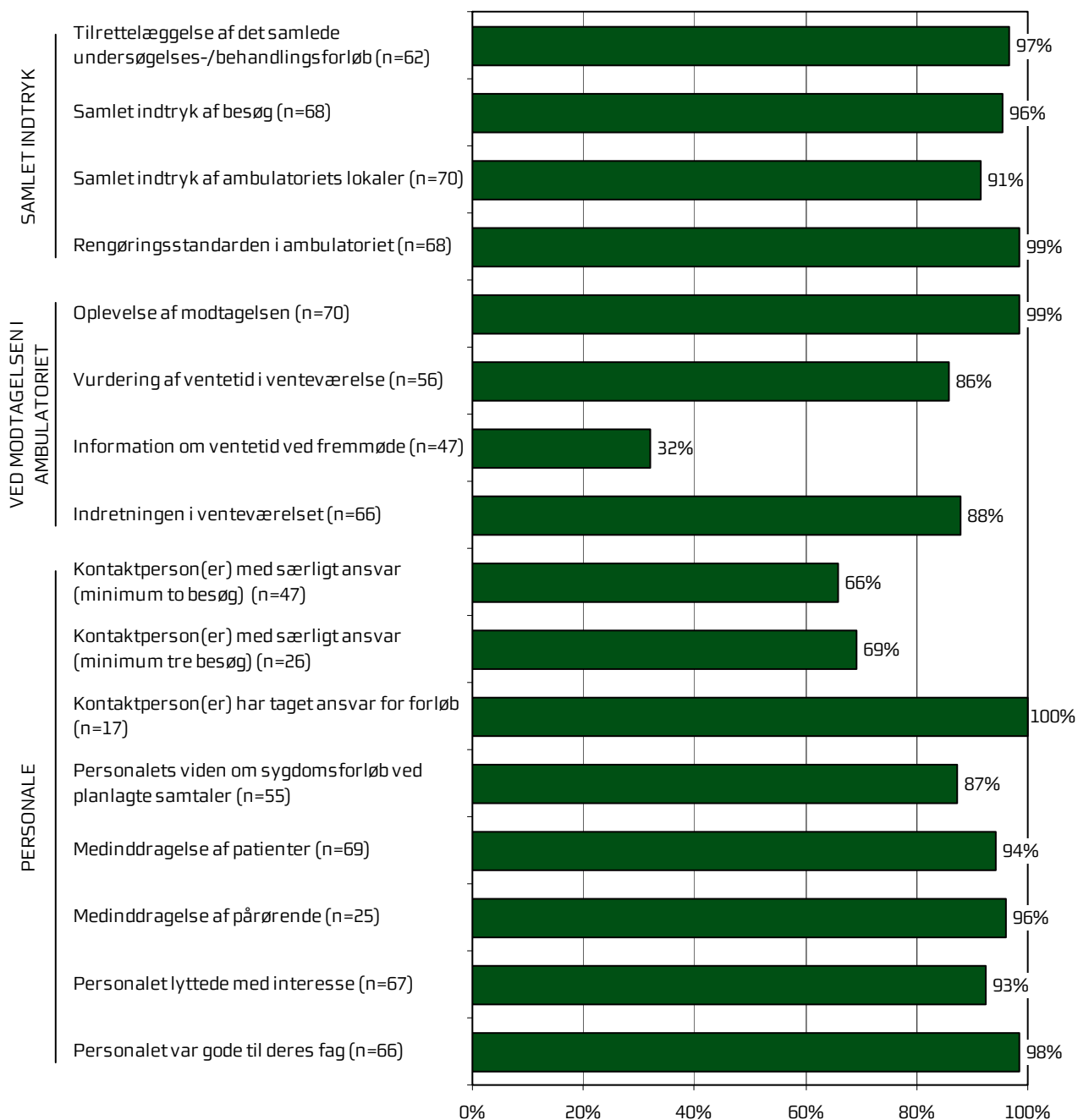
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

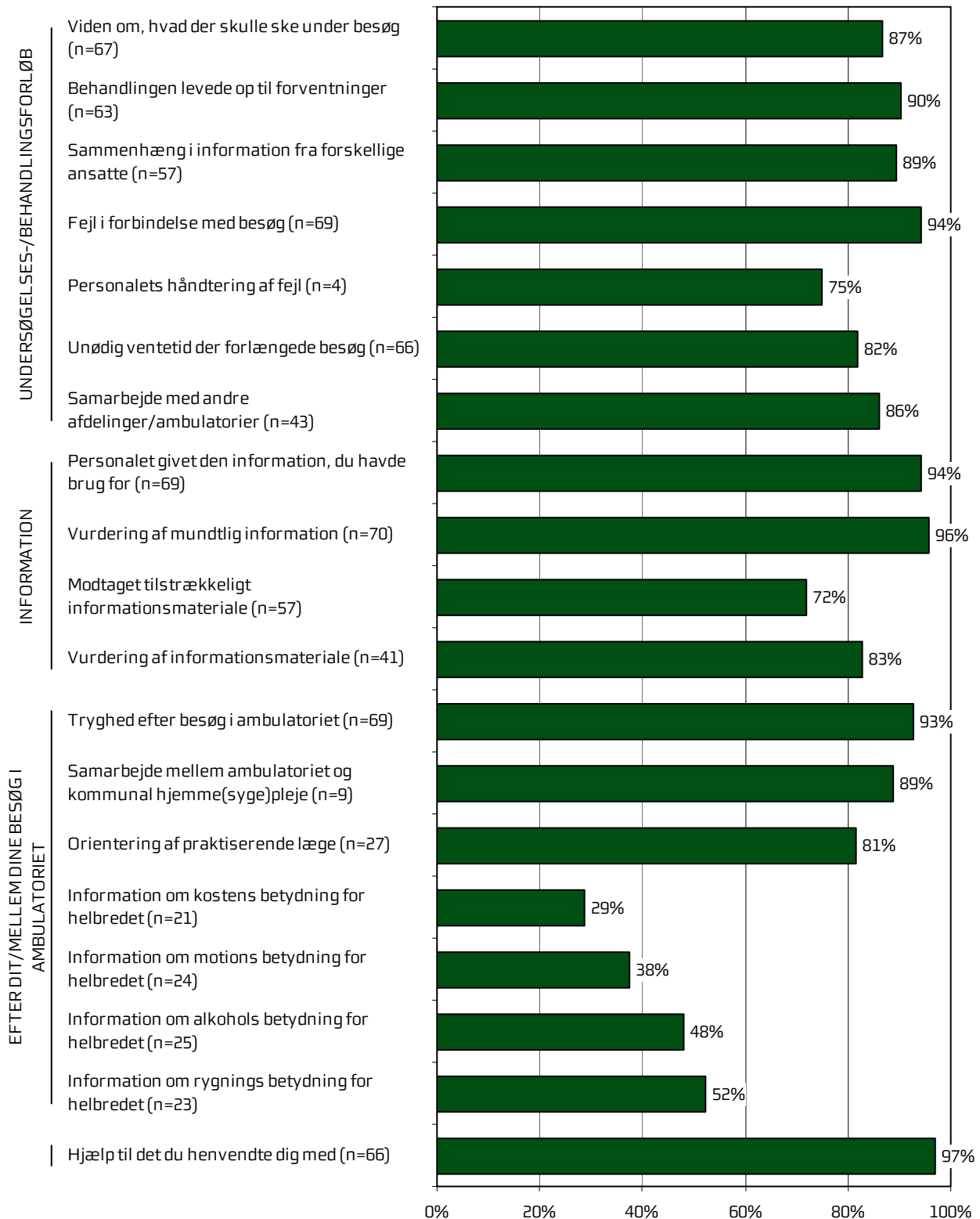
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Hudklinik m.fl. Amb.

2011-tallet er for: HUDKLINIK M.FL. AMB.

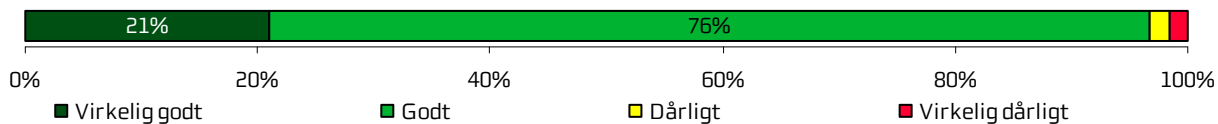
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

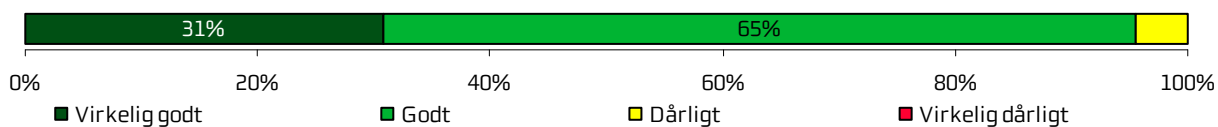
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

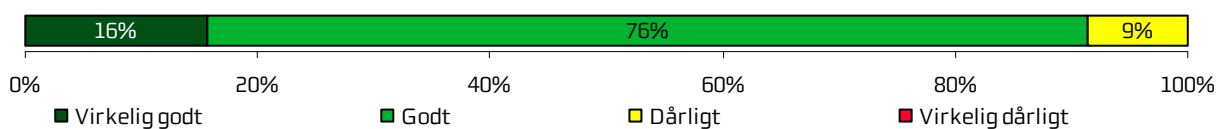
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=62)



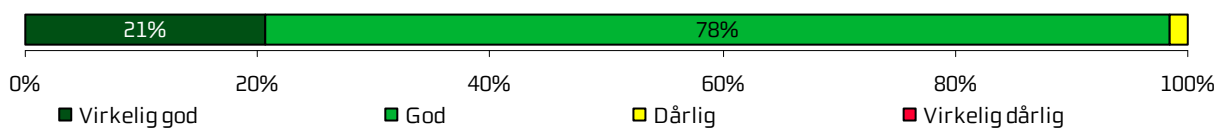
Samlet indtryk af besøg (n=68)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=70)



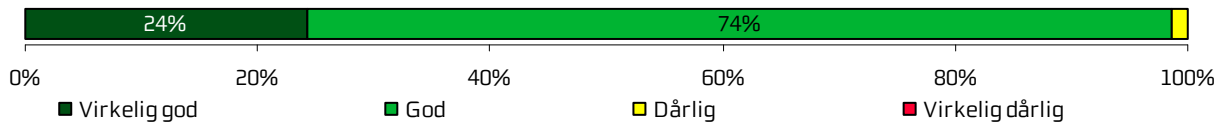
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=68)



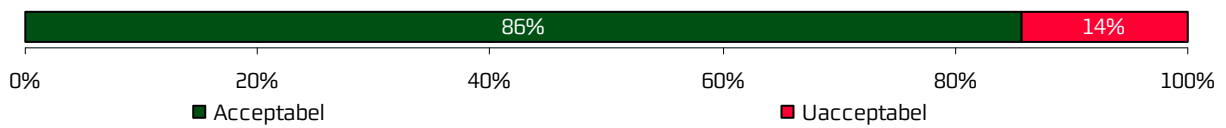
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	93 %	91 %	100 %	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	90 %	100 %	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	91 %	87 %	94 %	100 % *	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	97 %	99 %	100 %	85 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=70)



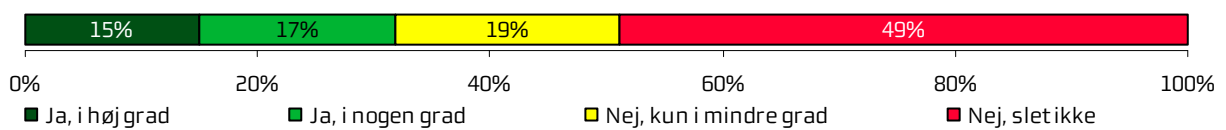
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=56)



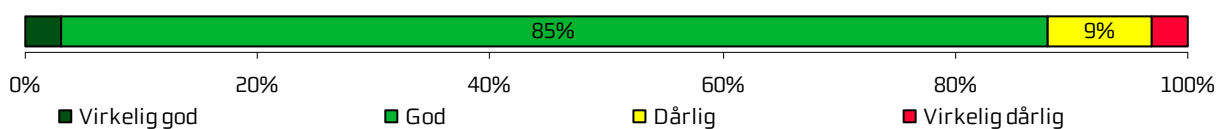
Længde af ventetid i venteværelse (n=54)



Information om ventetid ved fremmøde (n=47)



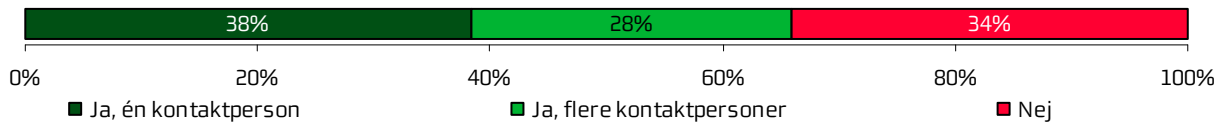
Indretningen i venteværelset (n=66)



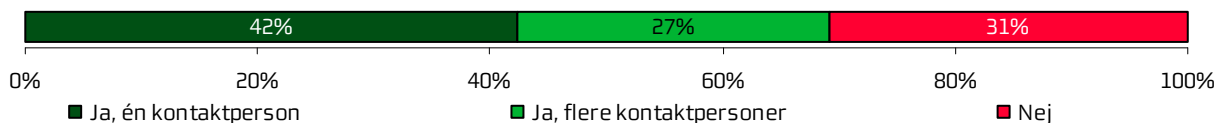
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	97 %	98 %	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	86 %	90 %	84 %	100 % *	78 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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 %	37 %	14 % *	71 % *	9 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	81 %	84 %	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

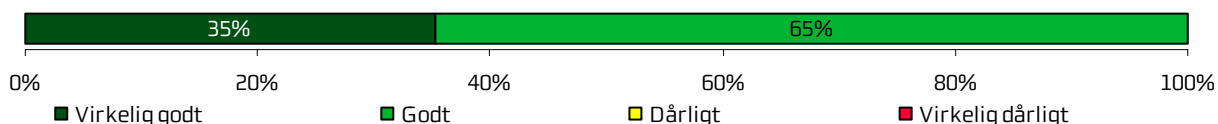
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=47)



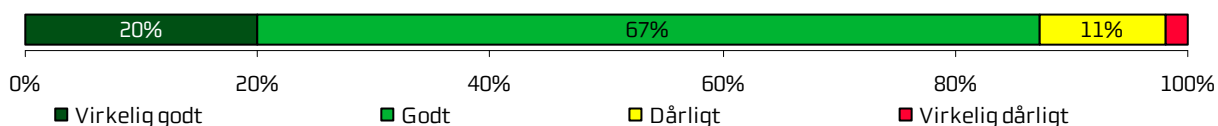
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



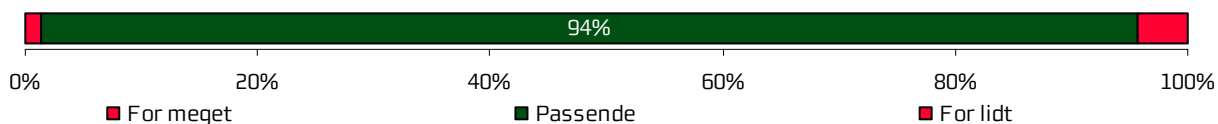
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=17)



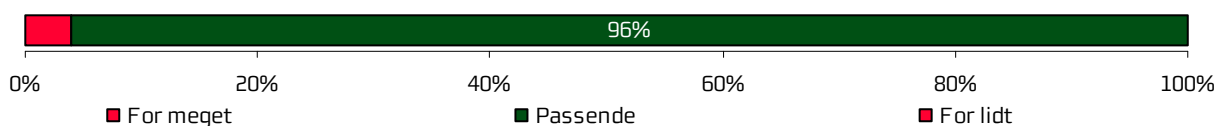
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=55)



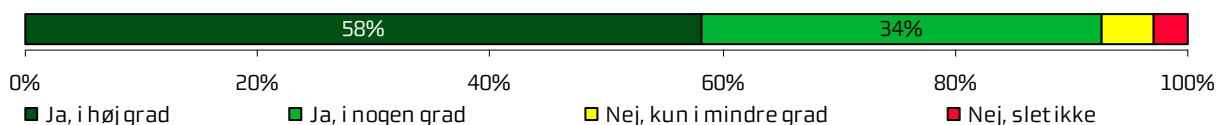
Medinddragelse af patienter (n=69)



Medinddragelse af pårørende (n=25)



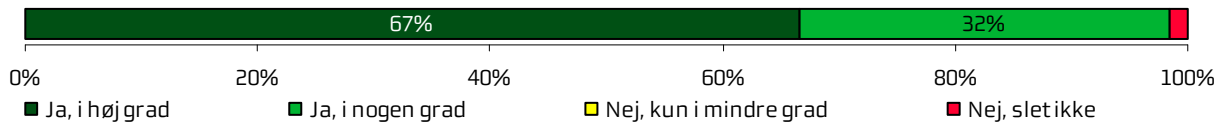
Personalet lyttede med interesse (n=67)



	2013	2012	2011	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)	66 %	48 %	53 %	100 % *	31 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	69 %	44 %	55 %	100 % *	58 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	88 %	100 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	90 %	81 %	100 % *	77 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	92 %	98 %	100 % *	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	100 %	83 %	100 %	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93 %	97 %	91 %	100 % *	86 %	96 % *

Personale (fortsat)

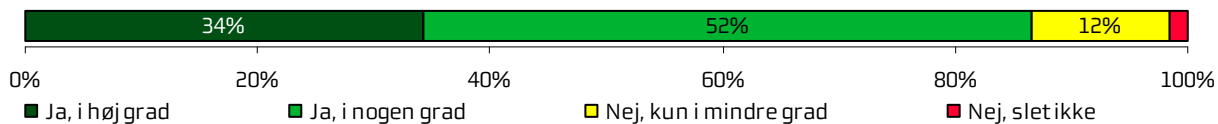
Personalet var gode til deres fag (n=66)



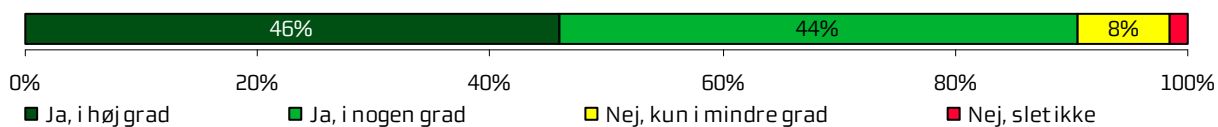
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	95 %	100 %	91 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

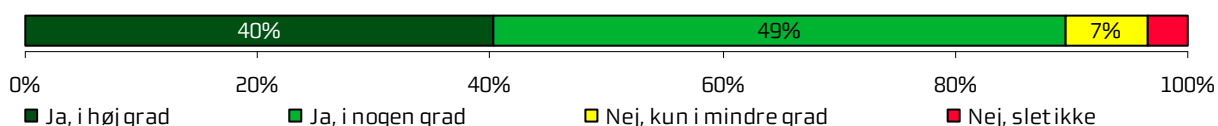
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=67)



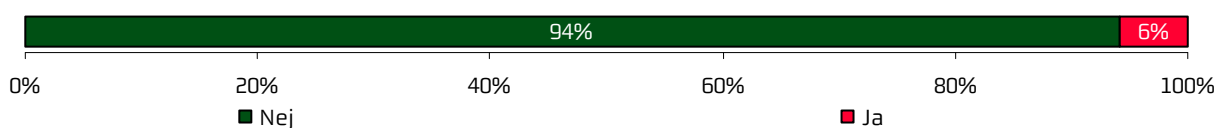
Behandlingen levede op til forventninger (n=63)



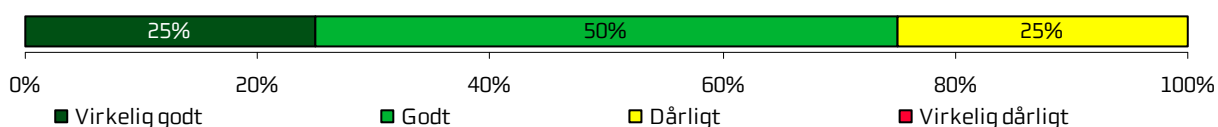
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=57)



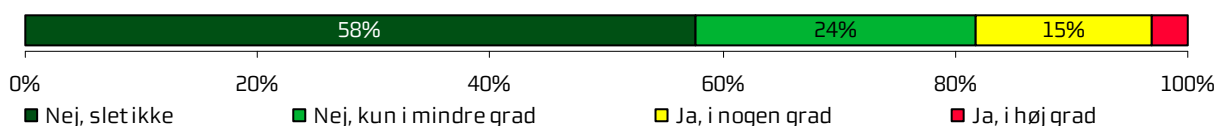
Fejl i forbindelse med besøg (n=69)



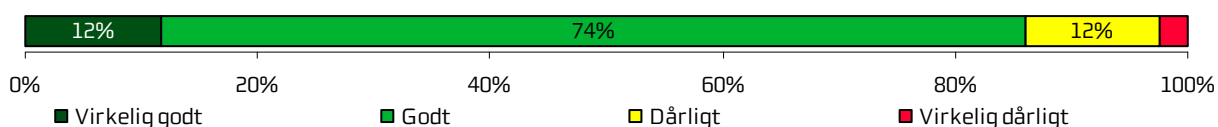
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=66)



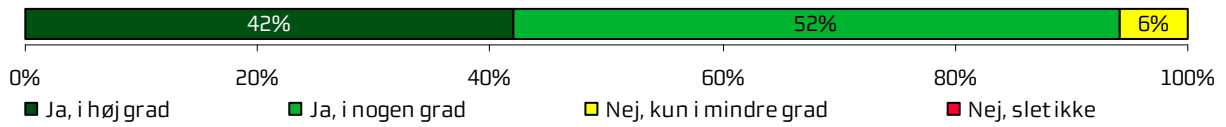
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=43)



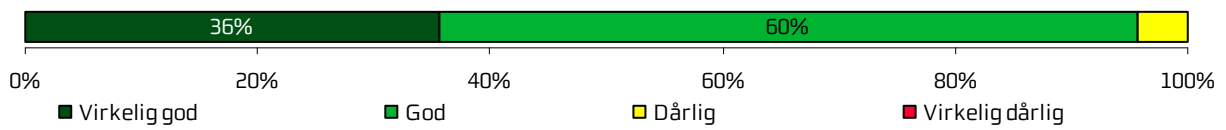
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	88 %	87 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	91 %	82 %	100 % *	79 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89 %	87 %	88 %	100 % *	79 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	88 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	100 %	100 %	100 %	38 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82 %	89 %	80 %	100 % *	68 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86 %	89 %	97 %	100 % *	77 %	93 %

Information

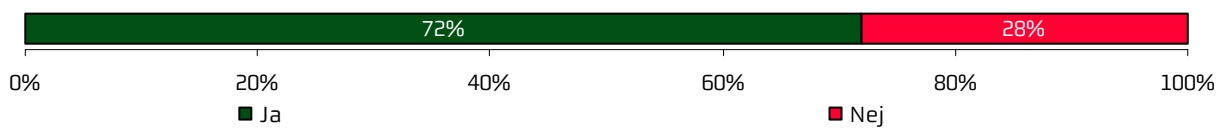
Personalet givet den information, du havde brug for (n=69)



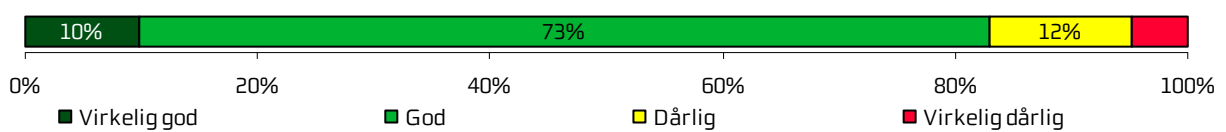
Vurdering af mundtlig information (n=70)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=57)



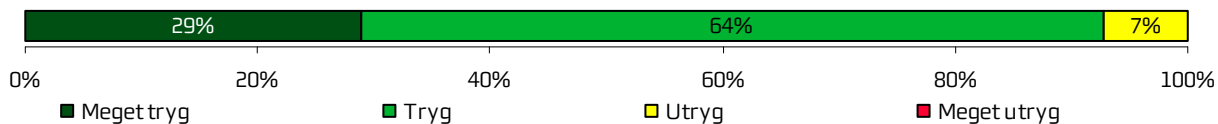
Vurdering af informationsmateriale (n=41)



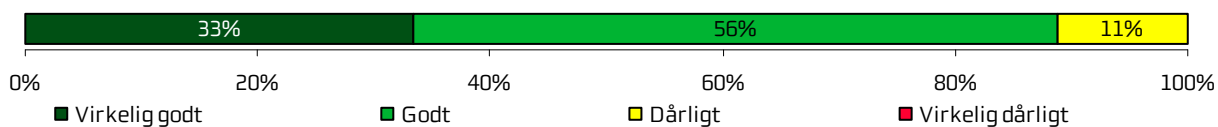
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	89 %	93 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	96 %	94 %	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	72 %	-	-	100 % *	53 % *	80 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	83 %	-	-	100 % *	80 %	93 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

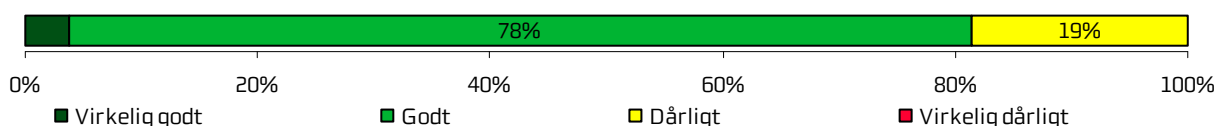
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=69)



Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



Orientering af praktiserende læge (n=27)



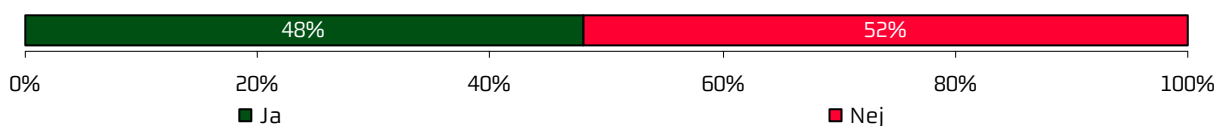
Information om kostens betydning for helbredet (n=21)



Information om motions betydning for helbredet (n=24)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=25)



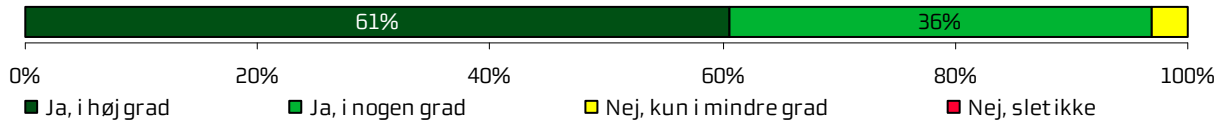
Information om rygningens betydning for helbredet (n=23)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	92 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	83 %	90 %	100 %	71 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81 %	95 %	62 %	100 % *	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	29 %	-	-	93 % *	7 %	52 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	38 %	-	-	100 % *	27 %	63 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	48 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	52 %	-	-	97 % *	25 % *	64 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=66)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	96 %	96 %	100 %	75 % *	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	0
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	3
Pleje	0
Relationer til personale	2
Ventetid	3

HUDKLINIK M.FL. AMB.**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Modtagelsen
 11	Haft et besøg, hvor ventetiden var halvanden time!	God
 12	Venteværelset virker meget tætpakket, specielt når man kommer ud for noget meget privat (ville være rart, hvis man sad lidt mere end fem centimeter fra hinanden).	God
 14	Meget venlig og oplyste straks om evt. ventetid.	Virkelig god
 16	Meget upersonlig. Skulle bare køre et kort gennem standen.	Dårlig
 17	Synes godt der kunne være mere diskretion ved modtagersranken.	God
 20	Alle var utrolig flinke på nær sekretæren.	God
 22	Jeg har været meget tilfreds.	Virkelig god
 25	Kun ventetiden!	Virkelig god
 27	Nogle gange har jeg skullet vente i op til to timer. Jeg har forstået vigtigheden i at stille sig i kø lige før, I åbner.	God

HUDKLINIK M.FL. AMB.**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Fejlhåndtering
1	Jeg oplevede, at afdelingens server var nede. Lægen kunne ikke åbne min journal. Fotografen havde vist nok fri den dag. Mine kliniske fotos blev taget på [anden vis]. Kunne ligeså godt være blevet hjemme og gået på arbejde. Jeg bor i Region Nordjylland []. Det var lidt træls at køre så langt for så lidt.	Godt
5	Lægen tog en beslutning pga. fejl begået i lysbehandlingen. De havde talt 20 behandlinger forkert.	Virkelig godt
9	Numrene blev uddelt forkert, så dem, der kom først, ikke fik de første numre.	Uoplyst
12	Ved ikke, om man kan kalde det for fejl, men jeg var henvist af en læge NN, fordi hun ikke vidste, hvad hun mere kunne gøre, og så får jeg af den første læge at vide, at han da kunne sende mig til læge NN. Følte ikke, der var styr på noget, og han startede med at snakke om nogle test [], som intet har med at gøre, hvorfor jeg var der. Han virkede generelt meget overlegen.	Uoplyst
15	Fotografen havde ferie, og det var lægen ikke klar over, så vi blev sendt noget frem og tilbage.	Godt

HUDKLINIK M.FL. AMB.**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**








ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Samlet indtryk
4	Jeg synes, det er for dårligt, at man får at vide, at man får én læge, der skal tage sig af ens forløb, og så får man tre forskellige, som alle tre siger noget forskelligt.	Uoplyst
8	Kontaktpersonen for langsom til tilbagemelding ved henvendelse pr. telefon.	Godt
10	Jeg var i behandling med [medicin] i flere år, indtil der blev konstateret, at jeg havde B12-mangel. [Medicinen] blev derefter seponeret på mit eget initiativ. Det var min egen læge, der konstaterede, at jeg manglede B12. Jeg forstår ikke, hvorfor B12-screening ikke indgår?	Godt
12	Kunne være rart, hvis der var store stykker papir eller nogle små klæder, så man kan dække sig lidt til mellem omklædning og selve undersøgelsen. Eller skrive, at det er en god ide at medbringe det, når man får indkaldelsesbrev.	Godt
13	Drop [dem, der er svære at forstå], hvis I ikke har en sygeplejerske, der er med til at oversætte.	Virkelig godt
14	Ved seneste besøg (tjek og videre plan) havde den pågældende læge ikke sat sig ind i min sag, inden jeg blev kaldt ind. Det kunne være rart med samme person igennem hele forløbet.	Godt
19	Lægen fortalte ikke helt, hvad der skete, da han podede under den gynækologiske undersøgelse, hvilket var meget ubehageligt.	Godt
20	Mit forløb er ikke afsluttet endnu. Det vil glæde mig at blive erklæret rask efter tre uger på antibiotika []. Skal til kontrol i næste uge.	Virkelig godt
23	Jeg fik besked på at vente i 20 minutter, men blev ikke informeret om, hvad der skulle ske efterfølgende (bl.a. om jeg måtte gå eller om jeg skulle blive).	Godt
25	Vedrørende 'leve op til mine forventninger': der er endnu ikke stillet nogen diagnose!	Virkelig godt

HUDKLINIK M.FL. AMB.**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Samlet indtryk
4	Jeg synes, det er for dårligt, at jeg selv skulle finde ud af min [sygdom], eftersom de tre læger slet ikke satte sig ind i det, og sagde forskellige ting.	Uoplyst
5	Der stod ikke så meget specifikt om den []lidelse, jeg lider af. Det måtte jeg finde på nettet.	Virkelig godt
6	Det kunne godt uddybes noget bedre.	Godt
7	Har slet ikke modtaget noget.	Godt
14	Har ingen skriftlig information modtaget.	Godt
20	Nej.	Virkelig godt
24	Informationen var "common knowledge" og oplyste om ting, som ALLE burde vide, så længe man bare sætter sig en smule ind i sin sygdom.	Virkelig godt
25	Alt har været/er udmærket på nær manglende diagnose.	Virkelig godt

HUDKLINIK M.FL. AMB.

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

ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Samlet indtryk
 4	Det var ikke den samme læge, og de vidste ikke noget overhovedet. Jeg måtte selv komme med et forslag til min sygdom, efter de havde givet mig anden medicin, og det holder bare ikke, det er for ringe!	Uoplyst
 8	Har ikke fået noget informationsmateriale udleveret.	Godt
 12	Mangler lidt at få at vide, hvad der skal ske efter den [] pillekur, jeg er sat på. Specielt hvis den nu [efter flere forsøg] ikke har hjulpet.	Godt
 20	Ikke på nuværende tidspunkt.	Virkelig godt
 25	Alt har været/er tilnærmet perfekt.	Virkelig godt
 26	Jeg har været i ambulatoriet mange gange, og er altid blevet behandlet godt og venligt.	Godt
 28	Har kun været hos jer en gang og var godt tilfreds.	Uoplyst

HUDKLINIK M.FL. AMB.

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

ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Samlet indtryk
2	Synes, at det er underligt, at man ikke kan bestille en ny tid. Det kan man på andre sygehuse. Især når man er i systemet.	Godt
3	Synes, det ville være rigtigt betryggende, hvis lægerne læste journalen og vidste mere om den behandling, der er iværksat af deres kollega, og [hvis der var] en mere ensartet holdning til sygdomsbehandling i forhold til medicin m.m. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
4	[Kunne gøres bedre:] Kortere ventetid! Samme læge hele vejen igennem! Lytte mere på jeres patienter! Ikke tage den lette løsning! Ikke udlevere medicin til en sygdom, man ikke har! Det er altså for ringe, at jeg selv skulle finde ud af min sygdom, og da jeg sagde navnet, var det bare: "Nå ja, det kan godt være" fra lægerne. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
12	Tag en snak med ham den overlegne læge og spørg, om ikke han vil prøve at være lidt mere lyttende og venlig? Han havde tydeligvis heller ikke læst på, hvorfor jeg var der, så følte mig dømt/stemplet, som en der "bare" skulle tjekkes for de gængse kønssygdomme. Det er jeg ikke. Det var en krænkende oplevelse. Dog var nummer to læge, jeg var hos, super sød. [Relationer til personale]	Godt
13	I gør, hvad I kan. Godt! :-)	Virkelig godt
18	Den sidste læge fik has på min nældefeber. STOR ROS.	Virkelig godt
19	Der var for lang ventetid, på over 2 timer. [Ventetid]	Godt
20	Det var en god behandling og et udmærket forløb. Lægen og sygeplejerskerne var venlige og forstående, og de arbejdede på at finde en behandling, som lykkedes. Hvad formålet med [] den antirygende sekretær [], som sidder i receptionen og direkte chikanerer/irrettesætter patienter, som efter en times ventetid spørger om lov til at gå udenfor og ryge, er, ved jeg ikke. Hun er vel ikke også ansat til at bekæmpe Danmarks rygeproblemer. Her er det, hun forklarer, at der slet ikke er noget rygested på Marselisborg Hospitals område, og at man skal helt over på Harald Jensens Plads. Sådan en røffel er nærmest overflødig, når man kommer for at blive helbredt for LGV. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Dejligt, at der ingen ventetid er :-). [Ventetid]	Virkelig godt

