

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**LASER**

**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](mailto: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:	107
Besvarelser fra afsnittets patienter:	64
Afsnittets svarprocent:	60%

### **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.<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.



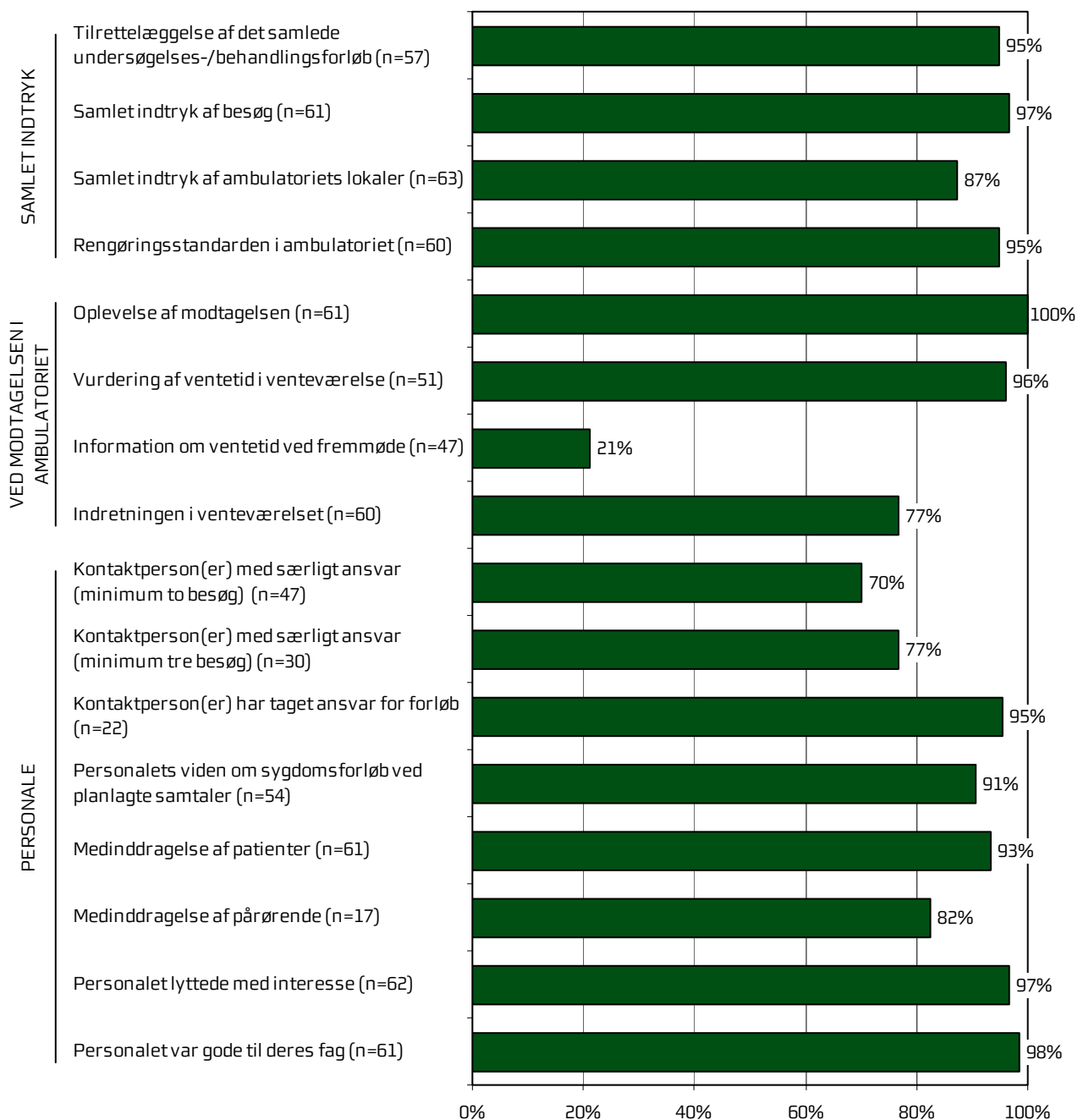


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

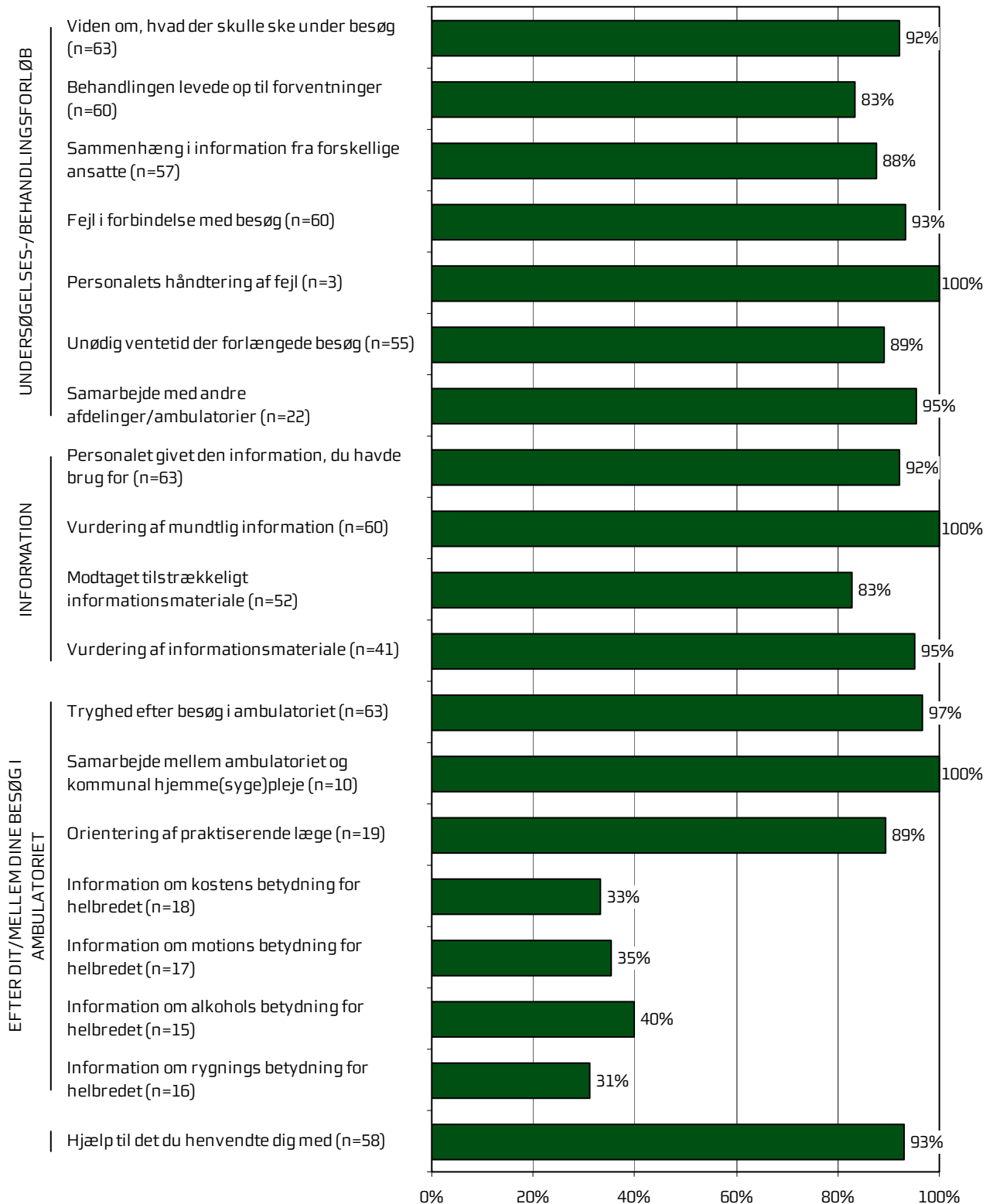
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: LASER

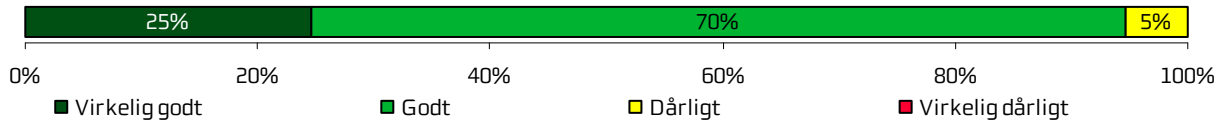
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

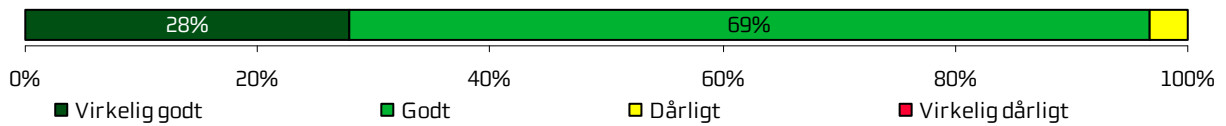
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

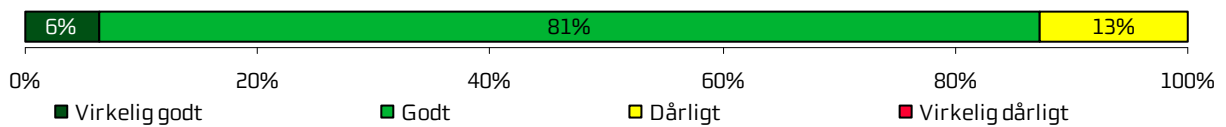
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=57)



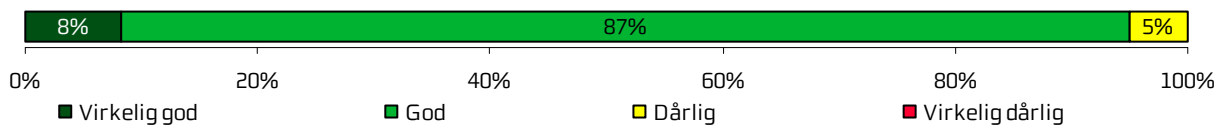
Samlet indtryk af besøg (n=61)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=63)



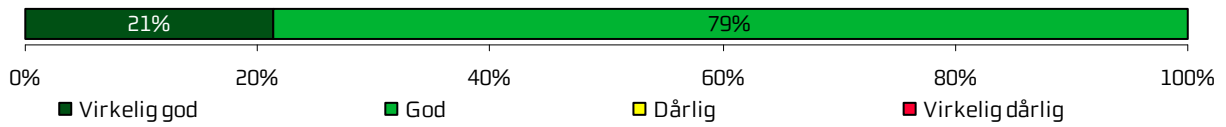
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=60)



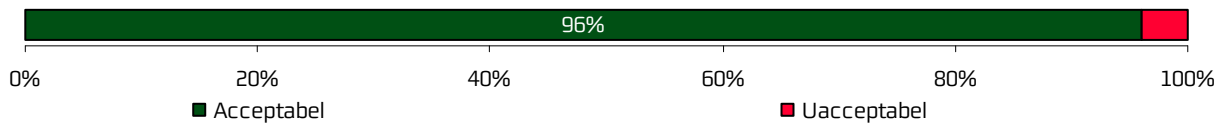
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	95 %	93 %	100 %	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	96 %	94 %	100 %	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	87 %	95 %	87 %	100 % *	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	98 %	99 %	100 %	85 %	97 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

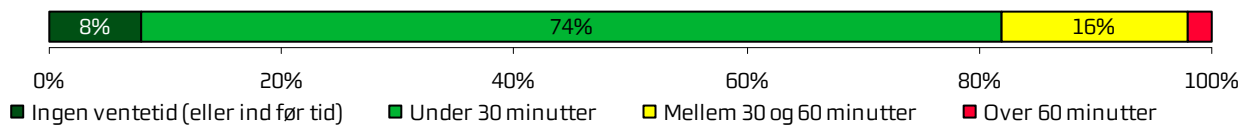
Oplevelse af modtagelsen (n=61)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=51)



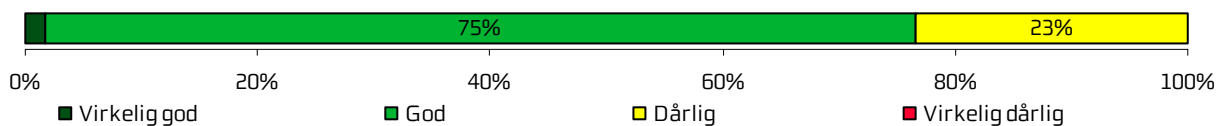
Længde af ventetid i venteværelse (n=50)



Information om ventetid ved fremmøde (n=47)



Indretningen i venteværelset (n=60)

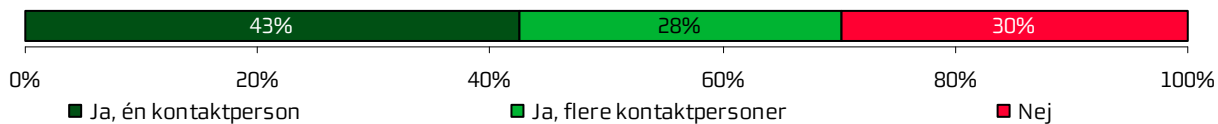




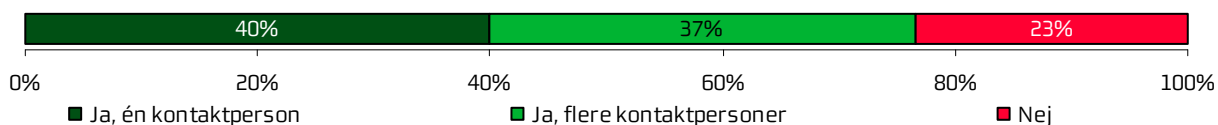
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	99 %	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	91 %	84 % *	100 %	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	21 %	38 %	23 %	71 % *	9 %	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	77 %	94 % *	78 %	100 % *	54 % *	80 % *

## Personale

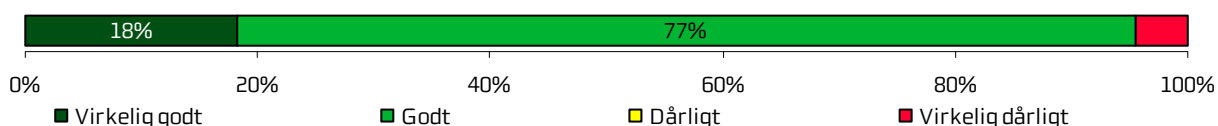
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=47)



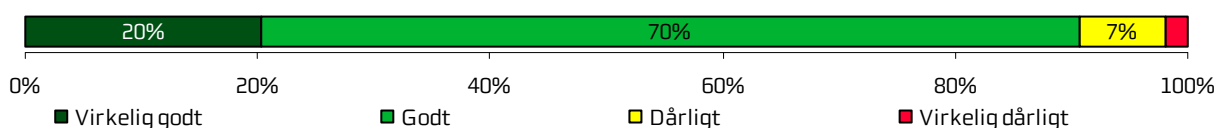
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=30)



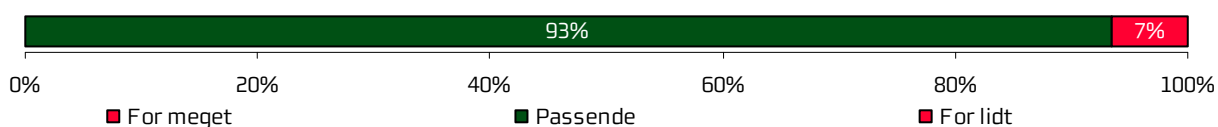
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=22)



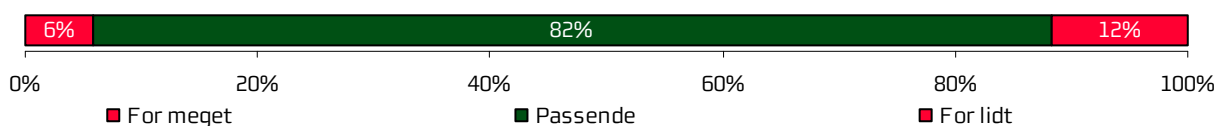
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=54)



Medinddragelse af patienter (n=61)



Medinddragelse af pårørende (n=17)



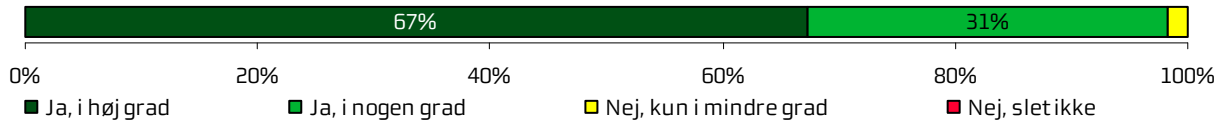
Personalet lyttede med interesse (n=62)



	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)	70 %	67 %	59 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	67 %	73 %	100 % *	58 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	100 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	92 %	83 %	100 % *	77 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	96 %	83 %	100 % *	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	82 %	100 %	84 %	100 %	67 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	92 %	92 %	100 %	86 % *	96 % *

### *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=61)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	94 %	100 %	91 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

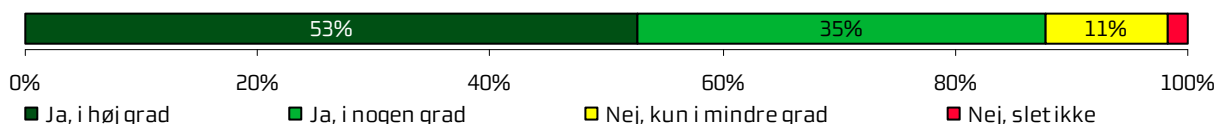
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=63)



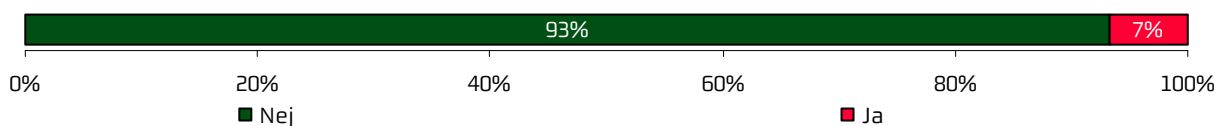
Behandlingen levede op til forventninger (n=60)



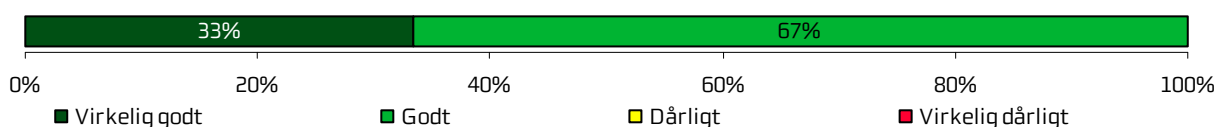
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=57)



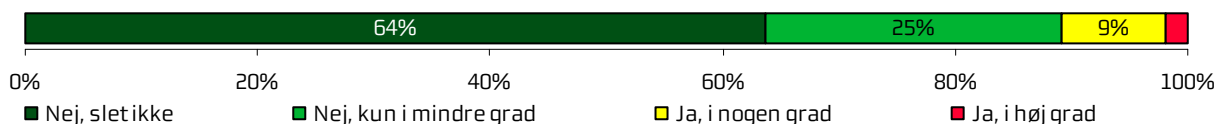
Fejl i forbindelse med besøg (n=60)



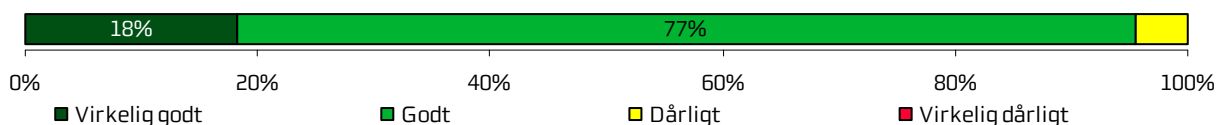
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=55)



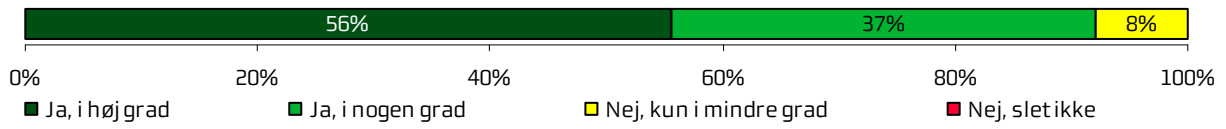
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=22)



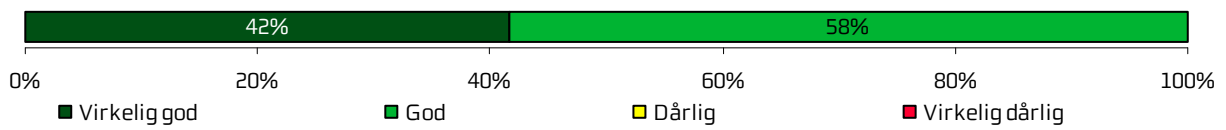
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	84 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	83 %	88 %	82 %	100 % *	79 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88 %	92 %	85 %	100 % *	79 %	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	88 %	96 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	100 %	100 %	100 %	38 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	95 %	92 %	100 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	88 %	84 %	100 %	77 %	93 % *

## Information

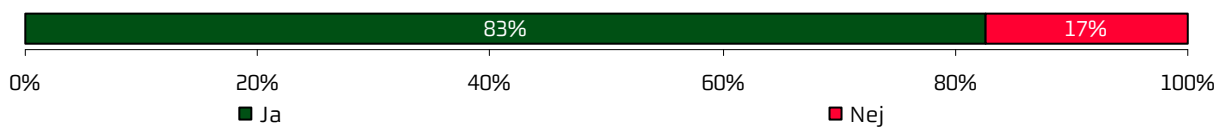
Personalet givet den information, du havde brug for (n=63)



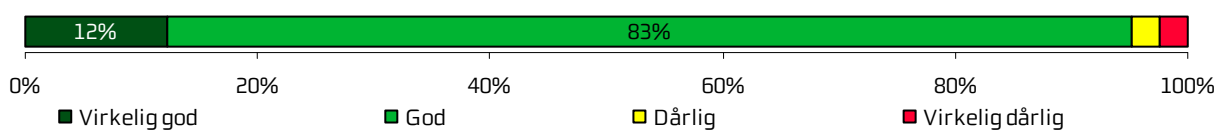
Vurdering af mundtlig information (n=60)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=52)



Vurdering af informationsmateriale (n=41)

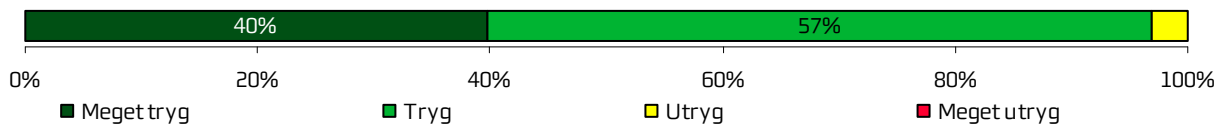




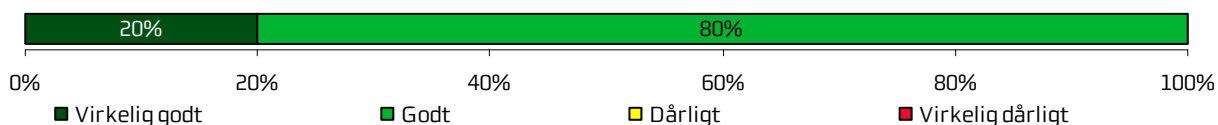
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	93 %	91 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 %	91 % *	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	83 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

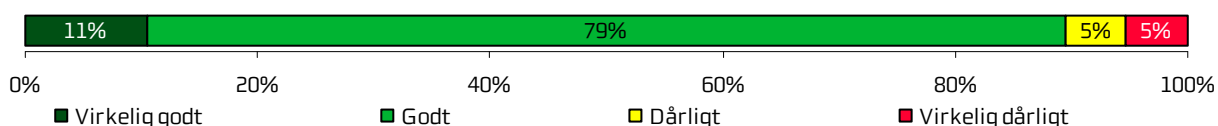
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=63)



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



Orientering af praktiserende læge (n=19)



Information om kostens betydning for helbredet (n=18)



Information om motions betydning for helbredet (n=17)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=15)



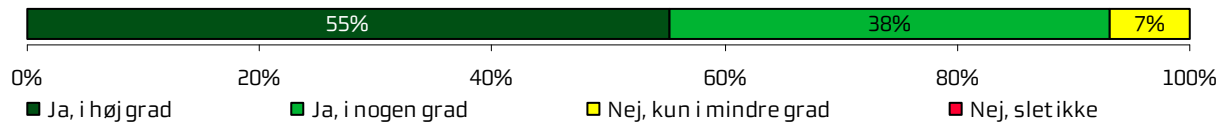
Information om rygningens betydning for helbredet (n=16)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	100 %	93 %	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	91 %	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	77 %	76 %	100 %	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	33 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	35 %	-	-	100 % *	28 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	40 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	31 %	-	-	97 % *	31 %	64 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=58)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	96 %	95 %	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**





Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	2
Pleje	3
Relationer til personale	4
Ventetid	0

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - LASER</b>	<b>Modtagelsen</b>
 2	Fint med ny scanner.	God
 6	Den var god.	God
 8	Meget venlig modtagelse. Fik orientering om behandling []. God professionel behandling.	Virkelig god
 9	At scanne sygesikringskortet virker meget effektivt.	God
 12	Ja, det har jeg.	God
 15	Modtagescanneren var ikke opdateret. Ved scanning af sygesikringsbevis fremkom blot "nyfødt pige", selvom barnet er to et halvt år.	God
 18	Fint med automatisk check-in ved hjælp af sundhedskort.	God
 19	Man kunne godt informere om ventetid.	God
 20	Hvis man har tid senere end kl. 10, er der ofte ventetid. Det er ikke så sjovt med fastende barn. Heldigvis har vi ofte haft tidligere tider, så tak for det :-)	God
 21	Søde, opmærksomme og professionelle.	Virkelig god
 22	Jeg blev glemt i halvanden time, tre minutter efter jeg havde gjort opmærksom på min situation, blev jeg indkaldt.	Uoplyst
 24	Jeg er blevet indkaldt af lægen, inden hun kom til syne i venteværelset. Dette føles ikke "rart", da man ikke kan se vedkommende, der råber ens navn op.	God










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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - LASER</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	11	Jeg oplevede, at de ikke ville høre på mig. Jeg sagde, at der maksimalt måtte gå tre til fire uger mellem behandlingerne. Men jeg ventede [flere måneder] imellem behandlingerne. På et tidspunkt sagde de, at jeg havde fået de behandlinger, som jeg havde krav på, men jeg sagde, at jeg ikke være færdigbehandlet.	Uoplyst
	23	Journal væk.	Godt
	27	1) Oplevede manglende blodprøver. Var ikke bestilt. Efterfølgende blodprøve ikke set af læge. 2) Medicin: fik fejlordineret dosis på medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	29	Jeg havde to elementer i ansigtet []. Der blev byttet om på resultaterne!!! Det var først ved næste konsultation, at en anden læge opdagede fejlen! Det er nu operativt fjernet! Jeg er glad for, det ikke var [noget andet]!	Godt

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







<b>ID</b>	<b>Kommentarer - LASER</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Der er forskellige læger, der behandler, og det virker som om, de hver har deres ide om behandling.	Godt
8	God og effektiv behandling.	Virkelig godt
9	Det ville være rart at kunne lave flere aftaler længere ud i fremtiden end kun den næste konsultation.	Virkelig godt
11	Jeg har intet immunforsvar, så der har været for længe imellem behandlingerne, så jeg gik til hudlæge tre gange mellem behandlingerne, men hudlægen må ikke give laser mere.	Dårligt
12	Ja.	Godt
14	Jeg blev godt behandlet af kompetent personale.	Godt
16	Det var meget kort og stresset.	Godt
18	Virkeligt professionelt personale.	Virkelig godt
19	Jeg fik først kontaktperson, da jeg skrev mail og påbad mig om dette. Indtil da havde jeg en ny person/behandler hver gang.	Godt
21	En forsinkelse på lidt over en time opstod pga. en anden patients ildebefindende. Jeg fik passende information, plus der blev ringet til Marselisborg Hospital, hvor jeg efterfølgende havde en operationsaftale, som jeg næsten nåede. Professionelt, god konduite.	Virkelig godt
27	Jeg bad om, at de lavede en utilsigtet hændelse i forbindelse med fejlordination.	Godt
28	Jeg er meget tryk ved den behandling, jeg får, og bliver godt informeret.	Virkelig godt

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - LASER</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	8	God snak hver gang.	Virkelig godt
	12	Ja.	Godt
	14	Jeg følte mig velinformeret.	Godt
	15	Fik ikke noget informationsmateriale.	Virkelig godt
	16	Fik ikke noget af betydning.	Godt
	19	Fik ingen skriftlig information om behandling.	Godt
	21	Nej, det har fungeret sådan som aftalt og ønsket fra min side og med de tidsmæssige terminer, som jeg fandt helt ok.	Virkelig godt

## LASER

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



ID	Kommentarer - LASER	Samlet indtryk
 7	Jeg synes, de var søde og rare, venlige alle sammen. MANGE TAK FOR DET.	Godt
 8	Behagelige og hyggelige samtaler.	Virkelig godt
 11	Der gik for lang tid mellem behandlingerne. Men nu har jeg fået min vilje, [få uger] mellem behandlingerne.	Dårligt
 13	Er blevet informeret om vigtigheden af at bruge solcreme og opholde sig i skyggen.	Virkelig godt
 22	Jeg er semi-professionel [] med [mange år] i klinisk forskning.	Virkelig godt
 25	Nej.	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
1	Jeg synes, at det ville være rart, at det ikke var så forskellige læger, man kommer til. [Kontaktperson]	Godt
2	De kunne give eksempelvis fire tider i træk, så der kun skulle gå de optimale fjorten dage til tre uger mellem behandlingerne, i stedet for at man kun kan få en tid af gangen og med en måneds mellemrum. Det er ikke optimalt.	Godt
3	Jeg er meget tilfreds med mine besøg i ambulatoriet. Har kun ros til personalet. [Relationer til personale]	Godt
5	Kommer til behandling [jævnligt], og kun [sjældent] tales der med læge, og da var det rart, at det var den samme læge hver gang. De øvrige [] gange taler man med sygeplejerske før behandling. Det er rigtig fint. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
8	Jeg synes, at alt virkede virkelig godt. God atmosfære, behageligt personale og behandlere. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	- Indgangsdøre åbner/lukker så specielt, at folk med rollatorer og kørestole må have hjælp ved passage. Umuligt at klare for enkeltpersoner.  - Venteværelse alt for lille og dårligt indrettet. [Fysiske rammer]	Godt
11	Jeg synes, personalet var meget flinke. [Relationer til personale]	Dårligt
14	Hjælpsom og forstående. [Relationer til personale]	Godt
15	Større venteværelse eller bedre indrettet med flere pladser. Og ellers mere plads til legetøj til børn. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	De glemte mig. Måtte selv ringe to gange for at få svar på mine resultater. Var meget forkert, for det skulle tage 14 dage at få svar, men det tog seks uger. Har stadigvæk ikke fået mine kørepenge, selvom jeg har sendt en ny seddel. DÅRLIGT. [Kommunikation og information]	Godt
17	Det ville være betryggende med den samme læge og ikke skiftende læger. [Pleje]	Godt
18	Fint som det er :)	Virkelig godt
19	Ærgerligt, at kapaciteten er så lille, når de siger, at behandling skal gives med kortere interval, end de kan/det er muligt. [Kvalitet i behandling]	Godt
20	Eneste kritikpunkt: Det har i et par tilfælde været meget svært at komme igennem på telefonen. I et tilfælde var ambulatoriet lukket, dette blev der ikke sagt noget om på telefonsvareren. Jeg forsøgte i mere end en time, da jeg havde brug for rådgivning i forbindelse med betændelse i min datters sår, og tog derefter til egen læge, der jo ikke ved så meget om eftervirkninger efter laserbehandling. [Kommunikation og information]	Godt
21	Jeg, som mand med en noget gulnet dåbsattest, kunne godt forestille mig rådgivning/tilbud om/anbefaling af hudplejemidler. Vi mænd bruger jo som bekendt ikke cremer, vell!! Det er jo kvindagtigt. Så mit problem med akkumulerede solskader efter et langt friluftsliv kunne lattes ved ambulatoriets erfaringer om fugtighedscremer, som, har jeg langt om længe selv fundet,	Virkelig godt

ikke er nok, der skal fedtcremer til. Ikke noget, vi mænd normalt beskæftiger os med!!  
[Pleje]

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 22 | Det var alt i alt en god oplevelse. Bestået med en fin førstekarakter/lille udmærkelse.   | Virkelig godt |
|  | 27 | Samme læge MÅ kunne planlægges, når der har været måneder imellem konsultationerne.<br>Mine ambulante besøg indbefatter også besøg i lasercentret.<br>[Kontaktperson] | Godt          |



