

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på  
HUDKLINIK M.FL. AMB.  
DERMATO-VENEROLOG. S  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Information .....	20
	Fejl .....	22
	Servicestandard .....	24
	Sammenhæng i forløb .....	26
	Forbedret helbred og inddragelse .....	28
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	31

## 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

### Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

### Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	206
Besvarelser fra patienter:	90
Afsnittets svarprocent:	44%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

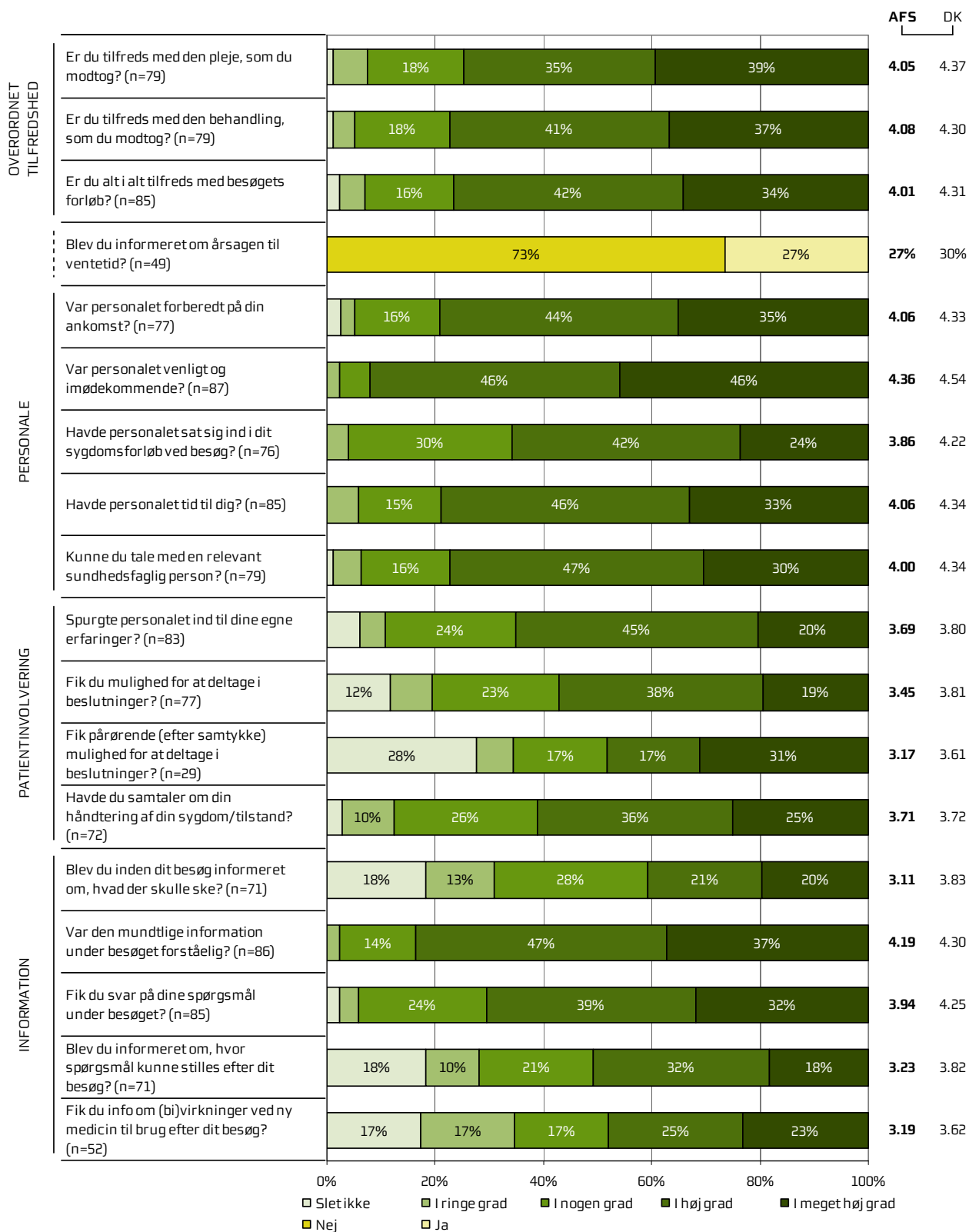
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

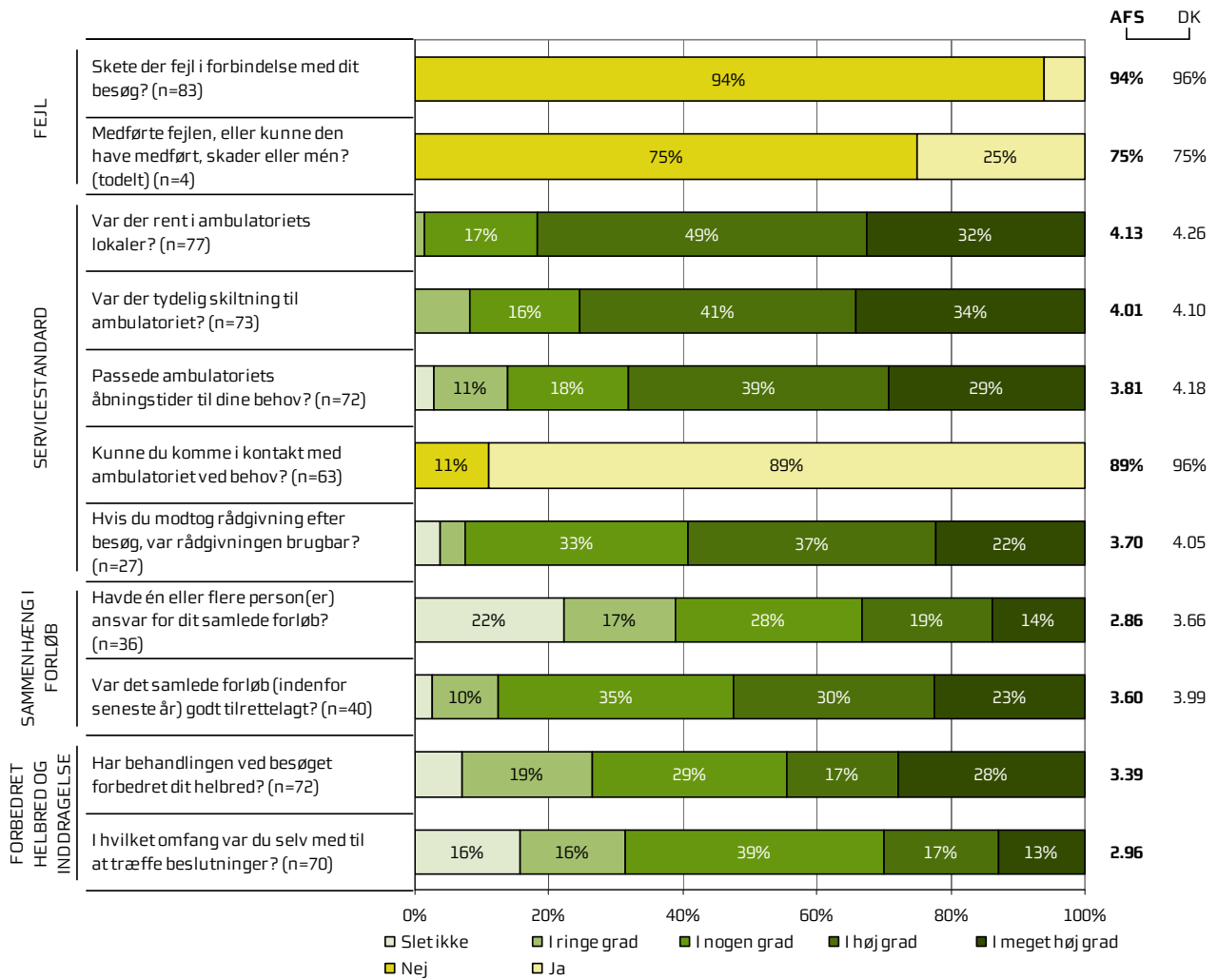
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

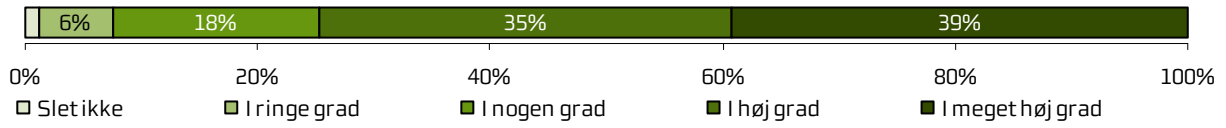
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

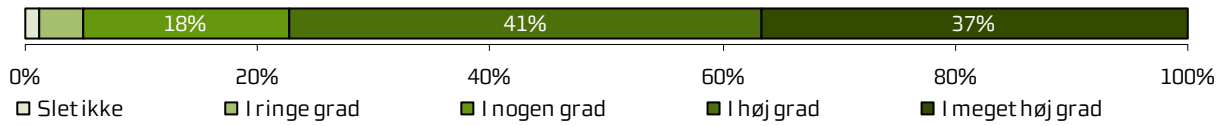
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

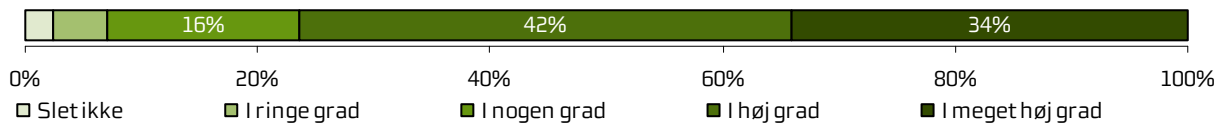
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=79)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=79)



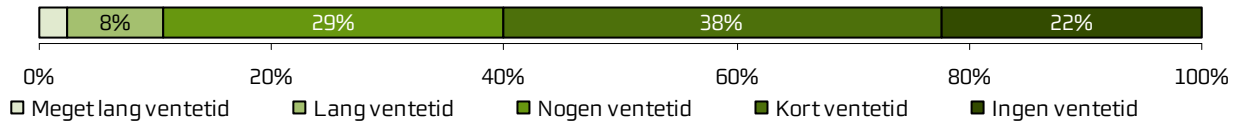
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=85)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,05		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,08		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,01		4,31	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=85)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=49)

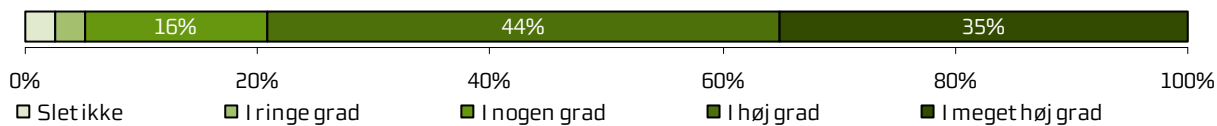




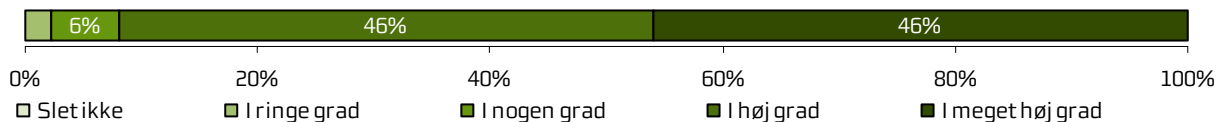
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,69		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		27 %	30 %	

## Personale

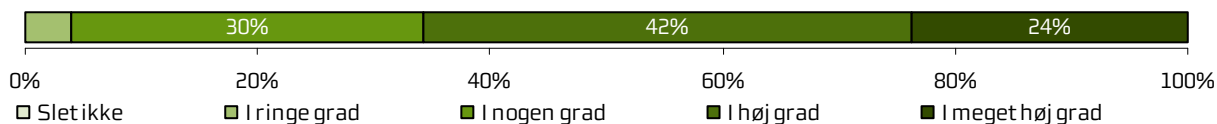
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=77)



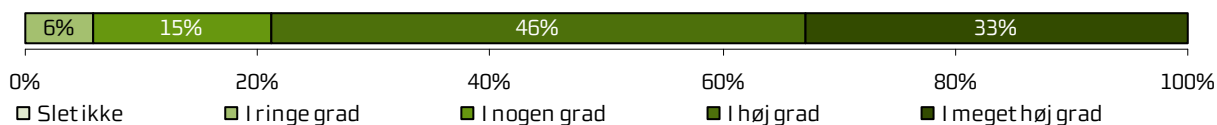
Var personalet venligt og imødekommende? (n=87)



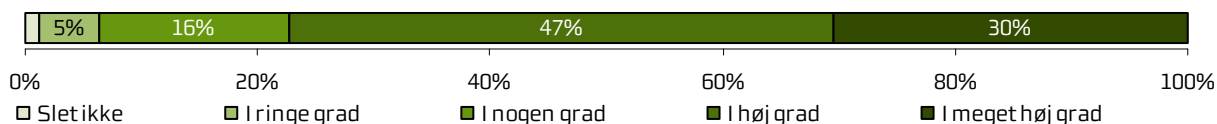
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=76)



Havde personalet tid til dig? (n=85)



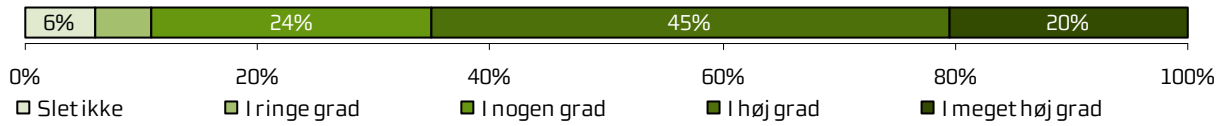
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=79)



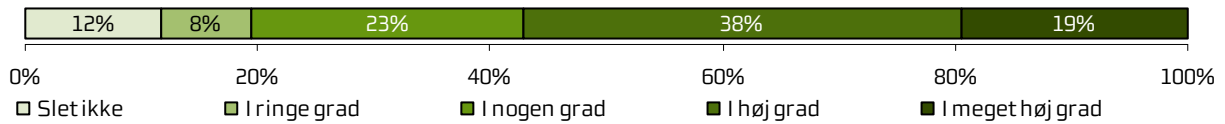
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,06		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,36		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	3,86		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,06		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4		4,34	

## Patientinvolvering

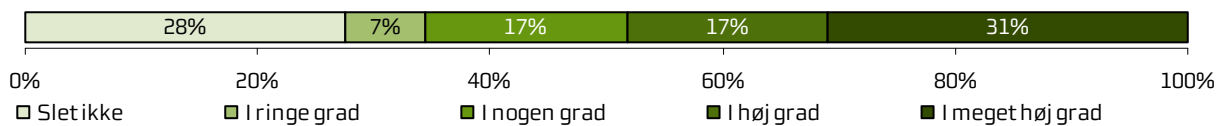
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=83)



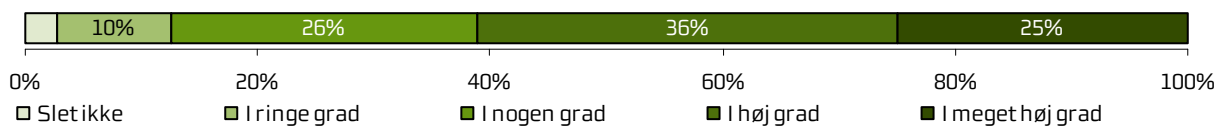
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=77)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=29)



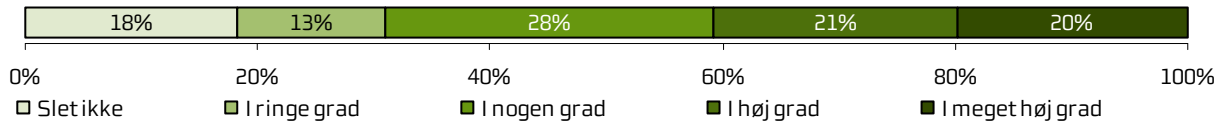
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=72)



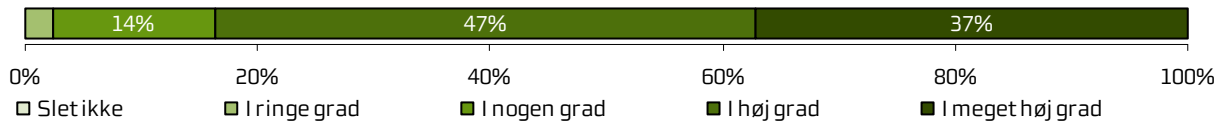
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,69		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,45		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,17		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,71		3,72	

## Information

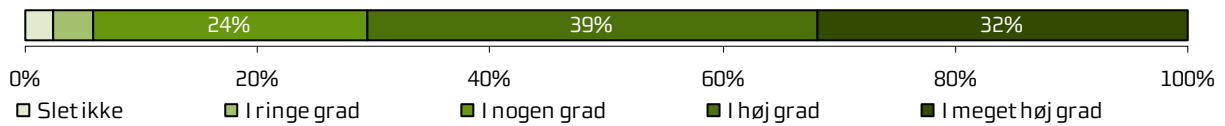
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=71)



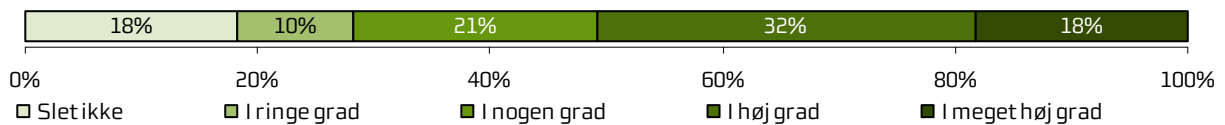
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=86)



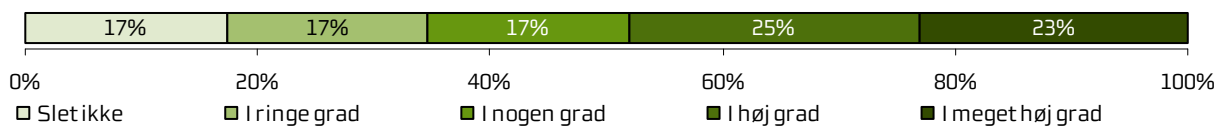
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=85)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=71)



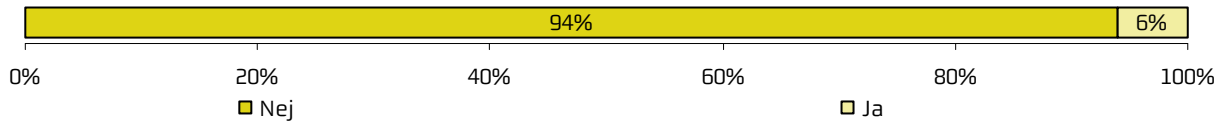
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=52)



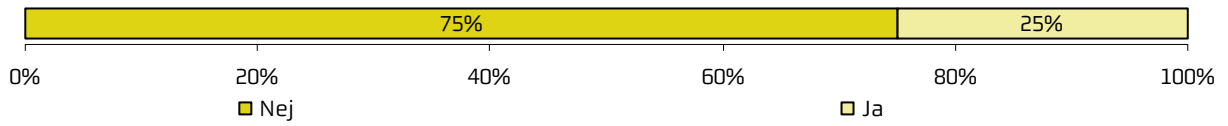
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,11		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,19		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	3,94		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,23		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,19		3,62	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=83)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)

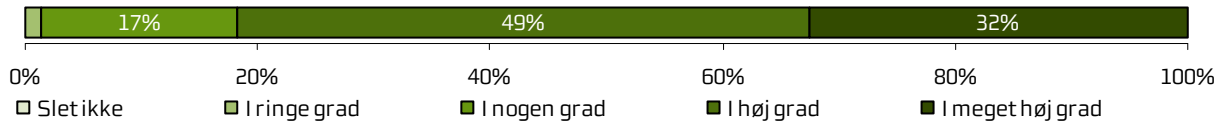




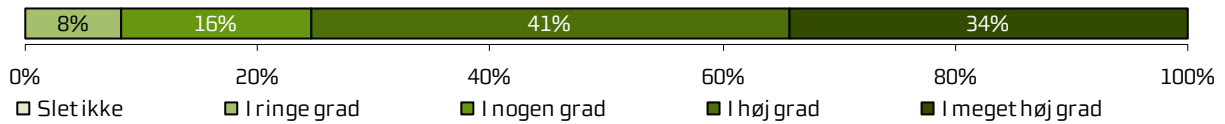
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		94 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		75 %	75 %	

## Servicestandard

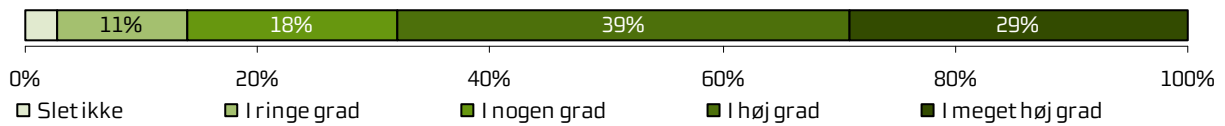
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=77)



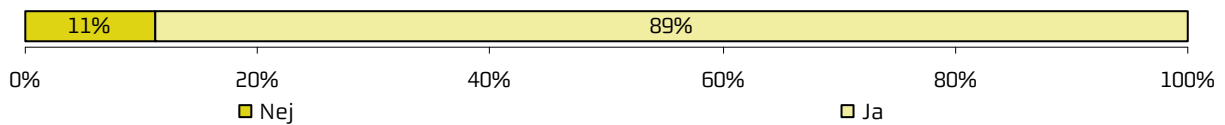
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=73)



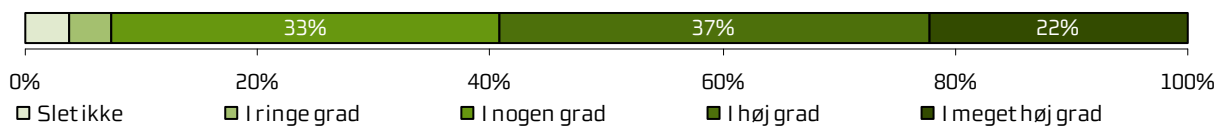
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=72)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=63)



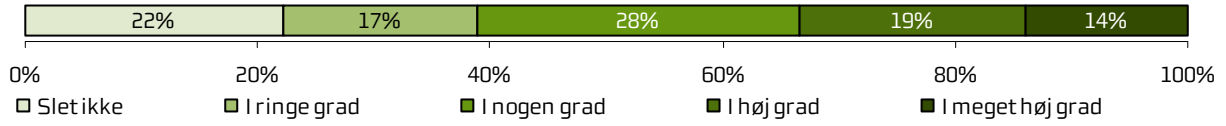
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=27)



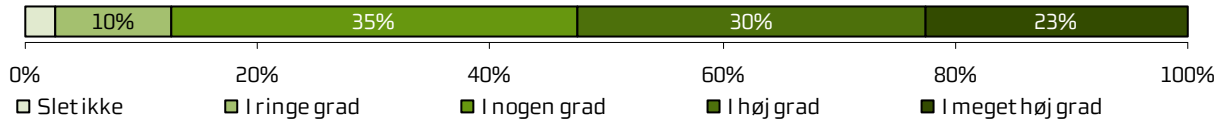
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,13		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,01		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,81		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		89 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,7		4,05	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=36)



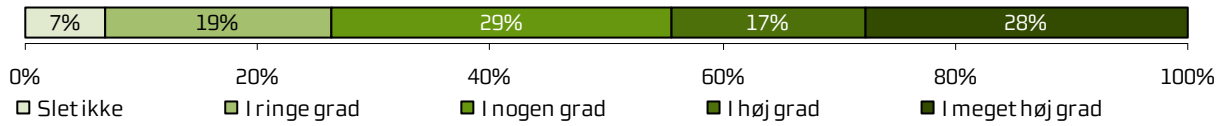
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=40)



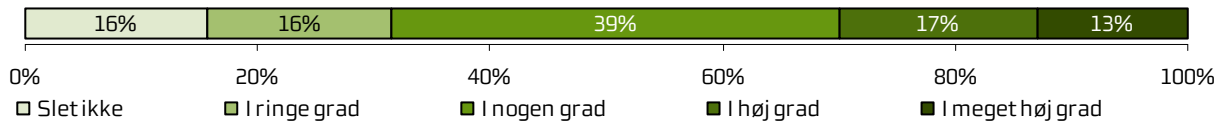
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	2,86		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,6		3,99	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=72)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=70)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,39			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,96			





## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

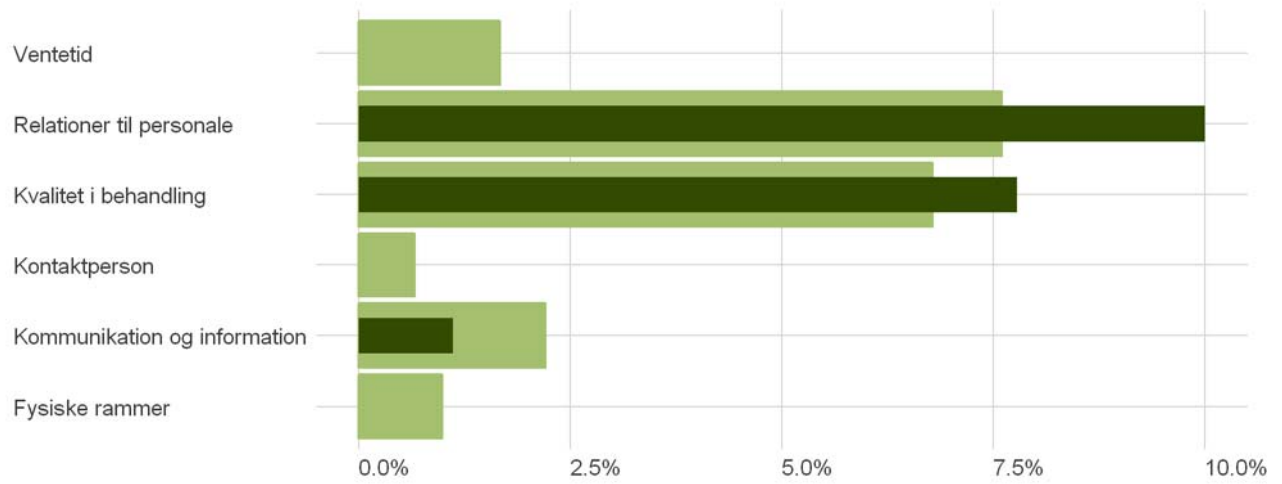
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.






**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



**HUDKLINIK M.FL. AMB.****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
6	Ved første besøg (uanmeldt ved nummertræk fra morgenstunden) var der MEGET lang ventetid på over to og en halv time. Selvom der oplyses om lange ventetider, virkede det meget voldsomt og som spild af tid. Man kunne forestille sig et maksimalt antal nummertræk eller lignende.	I høj grad
33	Jeg synes, det er i orden med en kort ventetid.	I høj grad
1	Ok.	I meget høj grad
4	Der altid mange mennesker, så man skal vente lidt.	I meget høj grad
10	Ingen kommentar!	I meget høj grad
15	Jeg har været til undersøgelse fire gange og har haft tre forskellige læger, det kan være ret forvirrende at fortælle igen og igen. Jeg fik at vide, at den sidste læge, som kan tilse mig, også rejser.	I meget høj grad
7	Kald kun fornavn i venteværelset og kun efternavn, hvis der er flere af samme navn.	I nogen grad
32	Én der holder øje med folk, som ikke ved, hvad de skal starte med, når de ankommer.	I nogen grad
20	Man bør give besked om skift af bygning på forhånd.	I ringe grad
29	Generelt fin modtagelse.	Ikke relevant for mig
2	Kom uanmeldt.	Slet ikke
27	Systemet havde slettet mig. Da der kom styr på tingene, var alt helt ok som ved tidligere besøg.	Slet ikke
12	Jeg oplever kun venlighed.	Ved ikke

**HUDKLINIK M.FL. AMB.****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
 4	Jeg snakker kun lidt dansk så de snakker engelsk med mig , men de give mig danske skriftlige informationer.	I høj grad
 20	Jeg oplevede utrolig dårlig kommunikation.	I høj grad
 34	Hvad er årsagen til sygdommen?	I høj grad
 10	Ingen kommentar!	I nogen grad
 16	Lovede prøveresultater var ikke fremme og blev først oplyst to-tre uger senere per telefon. Oplysningerne om denne ventetid var ikke-eksisterende. Almindeligt fagligt skøn og evt. behandling efter synlige symptomer manglede.	I nogen grad


**HUDKLINIK M.FL. AMB.****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
9	Jeg har flere gange oplevet, at mine prøver skulle tages om. Enten fordi de var taget forkert eller blevet væk. Dette er totalt uacceptabelt.	Ja
10	Jeg vil ikke sige, at der skete en fejl, men ved mit første besøg havde lægen allerede på forhånd taget en beslutning (han vidste hvad jeg kom med og skulle behandles for), om at jeg skulle starte op på en creme, som var ny på markedet. Ingen tilbagemeldinger fra lægestyrelsen (til hudklinikken), om andre patienters behandling af cremen. Alligevel syntes lægen at jeg skulle være den første "forsøgskanin". Jeg havde ingen intentioner om at bruge denne creme, da den var meget dyr, og der skulle smøres tre gange om dagen, og i alt bruge cirka tre tuber i min behandlingsperiode. Jeg er stødt over lægens måde at gribe tingene an på, da han på ingen måde har været bevidst om min privatøkonomi. Jeg er nemlig på dagpenge. Jeg har indtil dagsdato haft tre behandlingstider, og jeg mødte kun denne læge ved første besøg.	Ja
13	Det middel/produkt, der normalt bliver udskrevet mod [lidelsen], var udgået. Da jeg henter min medicin på apoteket, står der, at det er mod [en anden lidelse]. Da jeg så ringer og spørger ind til det, så er medicinen korrekt, man har bare glemt og informere om det. Ellers ikke noget at udsette...	Ja
17	Lægen sagde, jeg skulle gå hjem efter vores samtale. Jeg spurgte selv efter de blod/urinprøver, jeg plejer at få taget og blev sendt til blodprøve af receptionisten.	Ja
34	På ingen måde en chance for at komme i kontakt med hudklinikken! Hverken via telefon eller pr. mail. Kun telefonsvarer på med total ubrugelig tale. Bl.a. telefontider eller andre kontaktmuligheder. Derfor blev forløbet af behandling flyttet [flere] måneder. Aftaler for behandlingen var fyldt med fejl.	Ja
27	Kun tidligere omtalt Edb-fejl.	Nej
28	Men han får sår på ansigtet.	Nej
16	Meget sent resultat af prøver.	Uoplyst

**HUDKLINIK M.FL. AMB.**

**Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

ID	Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
14	Stort ønske om, at man hver gang kommer til samme læge i stedet for at møde nyt ansigt! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
19	Det kunne med fordel have været den samme læge, der stod for de i alt tre besøg. På den måde kunne behandlingens virkning have været vurderet bedre og mere samlet. Jeg blev i alt undersøgt og behandlet af [flere] forskellige læger/sygeplejersker. Disse var dog ALLE dygtige og meget venlige og imødekommende! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Det har stor betydning for oplevelsen, at personalet er så imødekommende og forberedte på, at lige netop jeg kommer ind af døren. Det var en personlig betjening og man følte sig ikke som "et nummer i rækken". [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Jeg har altid følt mig godt behandlet. Personalet er kompetent og venligt. Følte mig også rigtig godt behandlet i forbindelse med indlæggelsen. Topkarakter :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Generelt får man en fin behandling på Marselisborg, og de gider lytte til en! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Det vil være rart at tale med den/de samme i stedet for, at det er en ny hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
31	Sammenkør med andre sygehuse om tider samt med blodprøver, så man ikke skal holde fri fra job så ofte. Et rigtig godt sygehus samt personale. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	Jeg er blevet behandlet af flere forskellige, og de har en forskellig tilgang til, hvor slemt det ser ud, hvilket ikke giver tryghed. Det ville være en fordel, hvis det var den samme person, der udførte behandlingerne, og derved kunne følge fremskridtet. Herved opstår der også en større fortrolighed, og behandlingen bliver gennemført ens hver gang. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Være mere pædagogisk korrekt i forhold til, hvordan man tager imod patienterne første gang. Jeg tror, at i mit tilfælde har det været en ren "tilfældighed", at jeg fik den behandling ved mit første besøg. Jeg har ikke haft denne oplevelse ved de andre læger. De har "smilt/grint", når jeg fortalte om mit første besøg. Og som de sagde til mig, "sådan er han bare!" [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
11	Jeg er blevet tilset af [flere] forskellige læger. Lægerne var meget enige i sygdomsforløbet. Jeg kunne godt tænke mig en fast læge. Jeg kunne også godt tænke mig at vide mere omkring, hvad mine blodprøver, taget af egen læge, viser. Her mangler lidt information. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
18	For lidt besked i forhold til mine spørgsmål. En lang historie, som IKKE har relevans for mit tilfælde. Manglede grundig orientering om hvoraf min hudlidelse stammer fra. [Kommunikation og information]	Uoplyst
23	Tak for god behandling.	Uoplyst
25	Jeg kender ikke så meget til jer. Er for første gang hos jer. :-)	Uoplyst

-  26 Fik en god behandling den første gang. Anden gang var det noget forvirret. Følte ikke, at de var forberedt, og jeg var meget usikker omkring det hele. Skal måske i behandling for min hudsygdom?  
[Kvalitet i behandling] Uoplyst

**HUDKLINIK M.FL. AMB.****Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - HUDKLINIK M.FL. AMB.</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
14	Ville være godt, hvis jeg hver gang fik den samme læge.	I høj grad
19	Jeg blev anbefalet af egen læge at opsøge afdelingens åbne klinik, hvis jeg ønskede mere virksom behandling, end han kunne tilbyde mig. Det gjorde jeg så, og det virkede!	I høj grad
22	Har besvaret temaspørgsmålene ud fra det samlede resultat af alle de ambulante besøg, jeg har haft.	I meget høj grad
27	Har salve til at smøre med, når det er nødvendigt.	I meget høj grad
5	Svært at komme i telefonisk kontakt og har bedt flere gange om, at der skulle ringes tilbage til mig, uden held. Der er ikke udskrevet medicin nok til næste mødetid og svært at få over telefonen.	I nogen grad
17	Vil gerne vide, hvad der findes af forskellige behandlinger i stedet for at få at vide, at vi prøver med det, lægen nu har bestemt.	I nogen grad
21	Blev indlagt akut [i weekenden]. Der blev taget hånd om problemet med det samme.	I nogen grad
7	Generelt synes jeg, at personalet er afvisende for spørgsmål omkring sygdomme og afviser behandling af lignende sygdomme. Bliver sendt tilbage til egen læge, hvilket blot forlænger og besværliggør forløbet.	I ringe grad
3	Besøgets formål: Kontrollere at min []sygdom ikke var blevet forværret.	Uoplyst
8	Jeg har selv presset på for at komme til laserbehandling, da det, jeg kunne tolke på de forskellige sygeplejersker og læge, der har behandlet mig, er at der ikke er sket noget særligt fremskridt.	Uoplyst
10	Ingen kommentar!	Uoplyst
30	Den undersøgende læge NN kunne med fordel have spurgt ind til forhold omkring udenlandsk sexpartner. []. (Det viser sig ved art og omfang af undersøgelse, at læge NN muligvis antog, at sexpartner var i højere risiko gruppe, alene qua nationalitet).	Uoplyst
33	Har en kronisk sygdom, som har svinget meget i, hvor alvorlig den er. Kan bedst lide at have den samme læge ved hvert besøg/undersøgelse. Det andet (skiftende læger) giver for meget usikkerhed. Når jeg har min sædvanlige læge, som er meget kompetent, føler jeg tryghed og ro, da sygdomme giver angst, utryghed og nervøsitet.	Uoplyst







