

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Afdeling for Hud- og Kønssygdomme
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

- 1 Indledning3
- 2 Kommentarsamling.....5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	393
Besvarelser fra patienter:	230
Afdelingens svarprocent:	59%

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/2015/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 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 fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

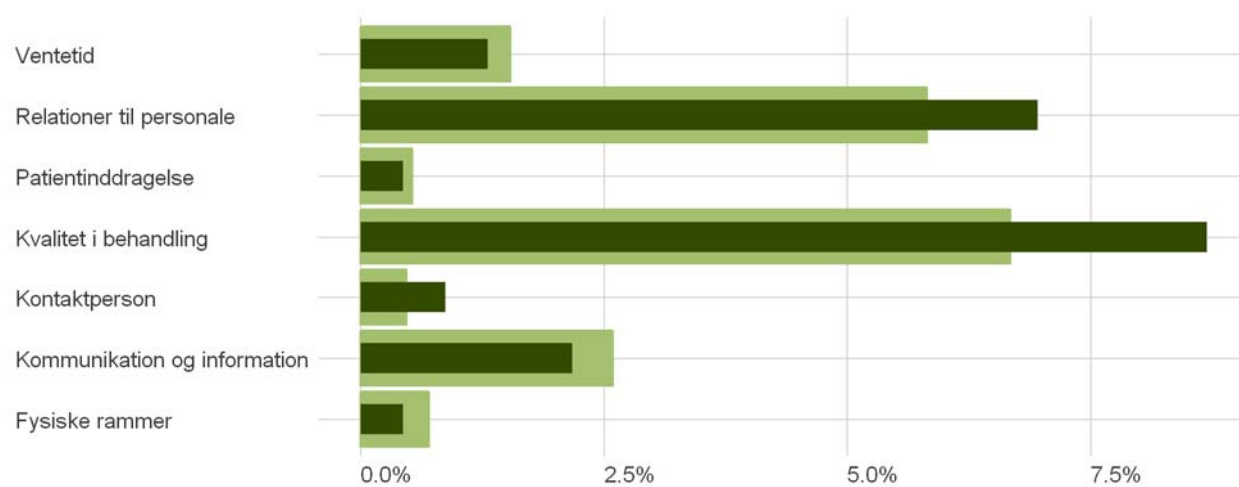
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.


















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)




Afdeling for Hud- og Kønssygdomme

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Sår Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Ønskeligt om de måske åbnede kl. 7 i stedet for kl. 7.30, da jeg nogle gange er kommet med patienttransport før kl. 7.30, og ikke har kunnet komme ind på [] centeret.	I meget høj grad
 2	Jeg var rigtig godt tilfreds, meget og venlig sygeplejerske og læge. Fik en rigtig god og grundig forklaring på det hele.	I meget høj grad
 4	Fik en god modtagelse og god forklaring på mit problem.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - S2 Dagklinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Super, jeg kom en dag for tidligt, men blev taget godt imod, og der blev fundet en tid til mig alligevel.	I høj grad
 3	Forbedre ventetiden med bedre koordinering.	I meget høj grad
 7	Jeg var fuldt ud tilfreds med mit besøg.	I meget høj grad
 8	Et godt sted at komme, god og kompetent læge NN.	I meget høj grad
 9	Meget godt.	I meget høj grad
 12	Jeg bliver altid venligt modtaget. Det er en fornøjelse hver gang jeg er af sted for at få min medicin. Kompetent og dygtigt personale. De kan kun roses for lidt.	I meget høj grad
 17	Fin modtagelse.	I meget høj grad
 18	Jeg er fint tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Laser Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	At man er klar til tiden. Det er tankevækkende, at man allerede fra morgenstunden er bagud i tidsplanen.	I høj grad
 3	Ventetiden har ingen betydning.	I høj grad
 8	Intet at bemærke.	I høj grad
 11	Alt gik vel.	I høj grad
 7	Ikke det store problem at vente en time, selv om jeg havde fast tid. Men det kan undre, at man er en time bagefter allerede midt for middag.	I meget høj grad
 4	Jeg blev tildelt [] laserbehandlinger af kommunen, men sygeplejerskerne var ikke altid klar over, hvilken nummer behandling jeg skulle have den givne dag.	I nogen grad













9	Halvanden times ventetid er ikke ok.	I nogen grad
15	Ingen information om ventetid på over en time. Sekretærer er meget lidt imødekommende. Man føler sig faktisk ikke velkommen :(.	I nogen grad
16	Jeg blev informeret, da jeg henvendte mig til sekretæren. Jeg fik forklaret, at man måtte vente, når man havde en "buffertid", hvilket var normal procedure. Jeg kendte ikke til denne procedure.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Hud Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
2	Jeg synes godt, at man kan blive informeret angående ventetid, når man ankommer, da man evt. har andre vigtige ting, man skal bagefter. Man kunne evt. også ringe til patienten inden mødetid, hvis der skulle opstå akut ventetid, der varer [mere end] en time. Så kunne man jo komme det senere eller måske have mulighed for at få en anden tid. Udover ovenstående skulle der også være mulighed for evt. at kunne købe en kop kaffe, evt. en sandwich for sukkersyge patienter eller i det hele taget for alle patienter. Det kan godt blive en lang dag.	I høj grad
24	Søde mennesker, der tager godt imod en, samt en udmærket kaffemaskine og blade. Hvad mere kan man forlange?	I høj grad
25	Meget venlig og fleksibel modtagelse, da jeg kom ca. en halv time for sent pga. trafikprop (Aarhus festuge). Jeg blev puttet ind i løbet af ca. 20 minutter, hvilket var meget flot, da jeg ellers skulle have været af sted fra anden by endnu engang (det var jo min egen fejl, at jeg ikke havde forudset evt. trafikproblemer).	I høj grad
28	Alt under kontrol. Ingen klager.	I høj grad
30	Der er vel individuelle samtale, der skal afholdes med patienterne, og det kan vel tage en rum tid.	I høj grad
11	Jeg bliver altid modtaget godt med et "God morgen" og et stort smil. Man føler sig altid godt modtaget.	I meget høj grad
14	[Ved] min første konsultation kom jeg uanmeldt og var positiv overrasket over den relative korte ventetid på 30 minutter.	I meget høj grad
15	Jeg kommer tre gange om ugen for at få lysbehandling. Der er en stor fleksibilitet. Jeg er godt tilfreds med at være "fast kunde".	I meget høj grad
17	Super behandling. Hurtige og effektive, søde mennesker jeg mødte alle tre gange.	I meget høj grad
22	Jeg synes generelt, at forholdene er ganske fine, ude i hudklinikken. Man logger sig selv ind med sygesikringskortet, og har man problemer, er receptionisten ganske flink til at svare på eventuelle spørgsmål.	I meget høj grad
6	Som ofte før, er der meget lang ventetid.	I nogen grad
29	Altid flinke og søde.	I nogen grad
1	I skal have flere konsultationer åbne. Ventetiden er for lang.	I ringe grad
21	Jeg synes, at lægerne skal have læst og have styr på min journal og de ting, der skal snakkes om, inden jeg bliver kaldt ind.	I ringe grad
5	Jeg skulle kun have taget en blodprøve.	Ikke relevant for mig
26	Jeg ville tjekkes for kønssygdomme, hvilket kun er muligt på visse dage og særlige tidspunkter. Jeg skulle vente i næsten tre timer, indtil det var min tur. Det var ikke første gang, jeg oplevede dette. Derimod var der aldrig stor ventetid, når jeg kom med en tidsbestilling. Jeg kan umiddelbart ikke se en grund til, hvorfor det ikke kunne være muligt at lave tjek til kønssygdomme med tidsbestilling. Kan det ændres, ville det være fint! Mange tak i forvejen.	Ikke relevant for mig


 10 Jeg kom uden tidsbestilling, og så var ventetiden ikke så lang. Dejligt.

Slet ikke

Afdeling for Hud- og Kønssygdomme









Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Sår Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Skrev kun, at jeg skulle fortsætte med smertestillende medicin, men ikke hvilken. Har fået tre forskellige slags smertestillende, så hvilken af dem?	I meget høj grad
 2	<input type="checkbox"/> Kun ros.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - S2 Dagklinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 15	Jeg kommer til kontrol hver tredje måned, og det er ok for mig.	I nogen grad
 4	Lægen burde læse ens journal inden ankomst. Derfor burde det være den samme læge hver gang, så lægen ikke skal læse det hele igennem hver gang.	Ikke relevant for mig
 19	NN er god til at tale med os og give information, samt hans sygepersonale på S2.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - Laser Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 6	Efter behandlingen var afsluttet, skulle jeg ikke have medicin.	I høj grad
 7	Synes, jeg fik en god og faglig behandling, og godt at min læge spurgte en anden læge til råds, det giver åbenhed og tryk.	I meget høj grad
 13	Fik god information.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hud Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 9	Jeg kunne bare vise det syge område, men jeg kunne ikke beskrive alt om historien, og på hvilken måde det forstyrrer mig. Jeg tror på, at et godt samarbejde imellem læge og patient [fører] til et godt og hurtigt resultat.	I høj grad
 17	Ville gerne have hørt mere om bivirkninger på den kommende behandling, jeg skal modtage.	I høj grad
 31	Jeg er blevet godt informeret.	I meget høj grad
 28	Jeg har ikke manglet information. Jeg kom og blev undersøgt vedrørende hudsygdom og blev informeret om behandling, og det er begyndt at virke. Jeg har gået til hudlæge på anden afdeling i halvandet år, hvor det kun er blevet værre. I Århus har de tid til at undersøge ordentligt, og nu begynder de positive resultater. TAK!	I nogen grad

-  12 Jeg skulle afsluttes efter mange besøg på hudklinikken. Der var ikke behov for mere information. Uoplyst

Afdeling for Hud- og Kønssygdomme

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sår Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Gav mig plaster på, som de vidste, jeg ikke kunne tåle.	Ja
ID	Kommentarer - S2 Dagklinik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Forkert læge. Forkerte spørgsmål fra lægen.	Ja
 9	For stærk penicillin.	Ja
 10	Lægen var ikke informeret om min nuværende medicinske behandling.	Ja
ID	Kommentarer - Laser Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Laserbehandlingsmaskinen gik itu og derfor måtte mine behandlinger forskydes i nogle måneder.	Ja
 12	Fik forbrændinger på benet. Lægen virkede ikke erfaren som de andre læger.	Ja
 16	Jeg skulle have været syet i to lag, da arret sprang op, første dag stingene blev fjernet.	Ja
ID	Kommentarer - Hud Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 33	Ja, jeg skulle forsætte med min medicin, og jeg er selv kommet til at betale. Så jeg har [et beløb], jeg ikke har fået tilbage på grund af manglende tilskud, det var jeg ikke blevet informeret om.	Ja

Afdeling for Hud- og Kønssygdomme

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

ID	Kommentarer - Sår Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
3	Jeg har desværre en lidelse, som man ikke har nogen erfaring med, så derfor bliver jeg fulgt tæt af samme læge NN stort set hver gang, og jeg har en fast sygeplejerske. Hvis [læge NN] ikke er der, så har de andre sat sig ind i mit forløb og er yderst kompetente. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
1	Søde, forstående sygeplejersker samt dygtige. Har altid tilkaldt en læge, hvis det har været relevant. Har desuden sendt mig til undersøgelser på andre sygehuse i forbindelse med min sygdom. En stor tak til alle på anden afdeling. Kører for tiden telemedicin, der ikke fungerer særligt godt, da hjemmeplejen ikke forstår at bruge det. Var indkaldt til [] konference [over en måned] før. Alligevel manglende der to læger, hvilket gav mig en ekstra tur til Skejby. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
2	Ros, ros.	Uoplyst
4	Der var tid til at snakke. Det hjalp mig meget. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
5	Ambulatoriet har fulgt mig på bedste måde under forløbet og gør det fortsat. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - S2 Dagklinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
9	Tilfredsstillende.	I høj grad
13	Trods gentagende gange at have gjort opmærksom på 2,5 times transporttid bliver jeg indkaldt til at møde kl. 08.15. Det medfører, at transporttiden forlænges, da jeg skal køre [langt] i morgenmyldretrafikken. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
19	Jeg vil ikke selv have en ny læge hver gang. Jeg vil følges af samme person, som behandler mig. Så er jeg mere tryk og har heldigvis også den samme [behandler] hvis ikke [denne har] ferie. Jeg vil hellere vente, til han kommer fra ferie. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Ingen ventetid. Hurtig og kompetent svar på det, jeg havde behov for. Udmærket besøg. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
7	Jeg har ikke bil og må bruge offentlig transport. Derfor er det træls at skulle møde så tidligt. Eftermiddagstider ville derfor være rart. Det gælder ikke kun dette ambulatorium. Forskellige læger er ok, men lægen denne gang var jeg meget tilfreds med. Han gav sig god tid og var imødekommende. Han virkede ikke så stresset. Alle sygeplejersker jeg har mødt har været venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Var OK.	I meget høj grad
21	Følte stor forståelse for min sygdom, og jeg blev taget seriøst. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

✎ 1	Bedre åbningstider om morgenen eller sidst på dagen af hensyn til man gerne vil passe sit arbejde.	I nogen grad
✎ 5	Det kunne være rart ikke at skulle snakke med fem forskellige læger ved fem kontrolbesøg. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 14	Vores besøg [i foråret] var efter igangsat behandling, og besøget var et kontrolbesøg. Lægen afbrød forløbet, da hun mente, at alt så pænt ud. Vi fulgte anvisningen med et stort eksemudbrud til følge. Der manglede indblik i forløbet, følte vi. Der blev taget udgangspunkt i vores søns aktuelle tilstand, og ikke det planlagte forløb. Det var ikke samme læge. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 4	Manglende forståelse for det, der er aftalt. F.eks. ønskes der behandling af de samme læger og ikke fremmede hver gang. [Kontaktperson]	Slet ikke
✎ 6	Mindre ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 11	Har problemer med tidlige mødetider pga. afstanden.	Uoplyst
✎ 16	Mødes altid af et venligt og hjælpsomt personale, som gør deres bedste for mig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Laser Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 5	Det er svært at booke flere besøg i fremtiden, da vagt-/ferieplaner kun er kendt i en kortere periode fremover. En online booking, kunne måske overvejes.	I høj grad
✎ 14	Det er rart at kunne få sine modermærker eftersat af en kyndig person. Jeg mangler at få én tid til kontrol af min fjernelse af et modermærke. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
✎ 10	Sygeplejersken, som jeg snakkede med, var positiv og venlig. Her [nogle] uger efter samtalen har jeg stadig ikke svar på, om jeg kan få behandling eller ej. Det, synes jeg, er lang tid at vente på svar. Jeg havde fået at vide, der kunne gå op til [én uge mere]. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
✎ 15	Mit forløb virker rodet. Læger skriver forkert i forhold til, hvornår man skal komme igen til kontrol, der bliver sat for lidt tid af osv. Alt dette skal man selv være opmærksom på bliver gjort rigtigt. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 16	Når man som patient skal kigges efter fra top til tå, er det vigtigt med tryghed. At vise sin krop frem under lup er grænseoverskridende. Derfor kunne jeg have ønsket mig tryghed i forhold til at vide, at det var den samme læges vurdering fra gang til gang og ikke "tilfældiges". Pga. dette sker der forvirring eksempelvis i normeringer. Jeg ville også gerne have haft mulighed for at vide, at mine billeder skulle bruges på [en konference] inden, da det føles vildt ubehageligt at være blevet udstillet på den måde. I videnskabens navn eller ej skulle jeg være informeret. Bufertidsystemet burde I også informere om! Jeg føler, at jeg ved mine kontrolbesøg lægger mit liv i jeres hænder og til jeres vurdering. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 7	Er fuldt ud tilfreds.	Ikke relevant for mig
✎ 1	Der bør lyttes mere til patienter/pårørendes egne erfaringer med behandlingen. F.eks. kom vi med vores egne erfaringer i forbindelse med fodvortebehandling og blev mødt med skepsis om, hvorvidt vores resultater/erfaringer var rigtige/valide. Ærgerligt da der går meget viden tabt, som kunne bringes videre til andre patienter i samme situation. Desuden synes vi, at det er	Uoplyst

	<p>uholdbart, at man holder lukket i [flere uger] i sommerferien, når behandlingen er afhængig af vedholdenhed. F.eks. vi fik klar besked på, at vi ikke må afbryde forløbet. Vi kom med [få] ugers intervaller i løbet [af en længere periode]. Det kan jo ikke nytte noget, når afdelingen så er lukket i [flere] uger. Det betød afbrudt behandling. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]</p>	
2	<p>Var [i sommer] henvist til sårafdelingen, der tog en vævsprøve af mit sår. I [efteråret] ringede læge NN, at ventetiden ville være for lang på Universitetshospitalet. Derfor ville sårafdelingen selv tage sig af såret. Blev derefter indkaldt til Lasercentret til behandling, hvor man hurtigt konstaterede, at såret var for stort til behandling dér med laser, og at den endelige behandling måtte foregå på [oprindelige afdeling]. Jeg forstår ikke, at sårafdelingen ikke kunne vide dette, hvilket har medført at jeg [senere i efteråret] har været til en fornyet undersøgelse på Universitetshospitalet. Altså er tiden fra [vævsprøve] indtil endelig behandling sker også totalt spildt for mig. [Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst
ID	Kommentarer - Hud Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	<p>Ved en tidligere undersøgelse mødte jeg en anden person, som havde virkelig tjek på, hvad der skulle foregå. Bare pokkers, at hun ikke er på afdelingen længere. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
28	<p>Jeg var meget i pine af min hudsygdom (var indstillet fra læge NN på andet sygehus), og der var lang ventetid, men der var én i receptionen, der havde menneskelig forståelse og ryggrad til at lave en undtagelse, og jeg kom frem i køen. TAK FOR DET og ambulatoriet lavede et fagligt, godt stykke arbejde, så det går den rigtige vej nu. (Det er mit indtryk, at private klinikker har for travlt og tænker på penge i stedet for at undersøge ordentligt). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p>	I høj grad
11	<p>Man bliver altid mødt med et smil, og en interesse for en. F.eks. har jeg hest. Jeg skulle til stævne i weekenden. Da jeg var til lys, mandagen efter, blev jeg mødt med en interesse for mit stævne. Det gør altid en glad. Jeg synes også, det er rigtig dejligt, at de altid kan mit navn. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
22	<p>Jeg føler, at personalet er professionelle, de prøver på at afhjælpe de smerter og gener jeg har. De stiller forslag til eventuelle undersøgelser. Selvom jeg afviste at deltage i endnu en undersøgelse, som jeg havde været til for [nogle] år siden, så bliver jeg ikke set skævt til. Jeg er meget godt tilfreds med den behandling jeg får. Super service og super personale. [Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
8	<p>De kunne have koordineret bedre med Afdeling V på Nørrebrogade. [Kvalitet i behandling]</p>	I nogen grad
13	<p>Jeg har mødt mange forskellige speciallæger, som ikke er helt enige om min behandling, hvilket har været lidt forvirrende. [Kvalitet i behandling]</p>	I nogen grad
27	<p>Der mangler et sted, hvor man kan hænge overtøj. [Fysiske rammer]</p>	I nogen grad
18	<p>Første gang blev jeg indkaldt efter halvanden time. Kom ind til én, som ikke havde mine papirer. Det kunne [man] godt [have] opdaget, så jeg var fri for tre timers kørsel tur/retur. Turen var spild af tid og penge, der var overhovedet intet jeg kunne tage med mig hjem. Anden gang jeg tog turen ud til jer, var der ok ventetid. Kom ind til én, som havde bedt mig om en blodprøve (til ingen verdens nytte), da jeg har cølliaki og har ikke taget nogen form for gluten. Fatter egentlig ikke, hvad den skulle bruges til. Jeg spurgte, om de ville prikteste mig og fik at vide, at jeg jo kunne begynde at udelukke æg, mælk, nødder og lignende ting. Jeg synes gennemgående, at jeg intet fik ud af besøgene, og vil overveje at leve med mine eksemmer, som de er. [Kvalitet i behandling]</p>	I ringe grad
9	<p>Det er svært at skrive her og nu. Jeg har en hudsygdom, hvor ingen kan finde ud af, hvad det er</p>	Ikke relevant

	[]. Den kløer og forstyrrer mig. Jeg vil lave alt muligt. Jeg har tænkt meget over, hvad kan jeg gøre [], når der ikke er nogen, der har hørt om lignende sygdom. Jeg håber, at jeg er kommet på det rigtige sted, og at jeg nu kan nå til et rigtigt svar. [Kvalitet i behandling]	for mig
4	Der er uoverensstemmelse mellem den tid, der bliver sagt, der er til næste kontrol, og den tid man reelt bliver tilbudt. Tiden overskrides med [nogle] måneder. Det er utrygt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
3	Ved sidste konsultation [i sommers] opdagede lægen et sår [i ansigtet], som viste sig at være hudkræft. Er sendt videre til anden afdeling [i efteråret].	Uoplyst
7	Var godt tilfreds, men svært at forstå lægen, og det gik utrolig stærkt med at komme ud fra lægen, og [denne] gik meget op i at skulle til undervisning. Men utrolig sød sygeplejerske, som skulle orientere mig omkring pennen. Godt tilfreds. Gav alle informationer omkring, hvis jeg blev dårlig. [Så skulle jeg] kontakte lægen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
16	I mit tilfælde drejer det sig om en hudsygdom. Jeg blev først set af en læge NN, men ved næste besøg af en anden. Der var dog ingen tvivl om, at de begge vidste hvad det drejede sig om. Jeg undrede mig bare lidt, idet jeg forestillede mig, at det visuelle må spille en rolle ved vurderingen af hudsygdomme, og at det derfor havde virket mest naturligt, at det var den samme læge. Om det så var den ene eller anden spiller ingen rolle. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
19	Det var meget fint. Der var styr på alt, og alle (fra læge til sekretær) var meget smilende, flinke og kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
20	Min indlæggelse var i den grad ok. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
21	Jeg bryder mig virkelig ikke om at komme ind på klinikken, efter mit første besøg, hvor jeg var meget berørt over hele situationen og en læge NN overhovedet ikke behandlede mig ordentlig! Dette har gjort, at når jeg kommer ind til jer, sidder jeg og har koldsved, hurtigt hjertebanken for at se ham igen og hurtigt vejrtrækning. Jeg er ked af det, hver gang jeg nærmer mig klinikken, og at jeg skal komme ned til jer engang til, gør mig overhovedet ikke tilfreds, men der er selvfølgelig ikke noget at gøre ved det. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
23	Information om prøvesvar tidligere end ved kontrol. Nåå ok, der var stafylokker i såret. Kunne ikke få penicilin før om en uge []. [Kommunikation og information]	Uoplyst
24	De ansatte er søde og forstående. De er smilende og hjælpsomme. De er gode til at få patienten til at slappe af, selv i uvante situationer. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
26	Jeg elsker kaffemaskinen.	Uoplyst
31	Jeg er meget godt tilfreds med ambulatoriet.	Uoplyst
32	Kan ikke gøres bedre.	Uoplyst

