

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Neurologisk Dagambulatorium
Neurologisk Afdeling N
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	70
Besvarelser fra afsnittets patienter:	35
Afsnittets svarprocent:	50%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

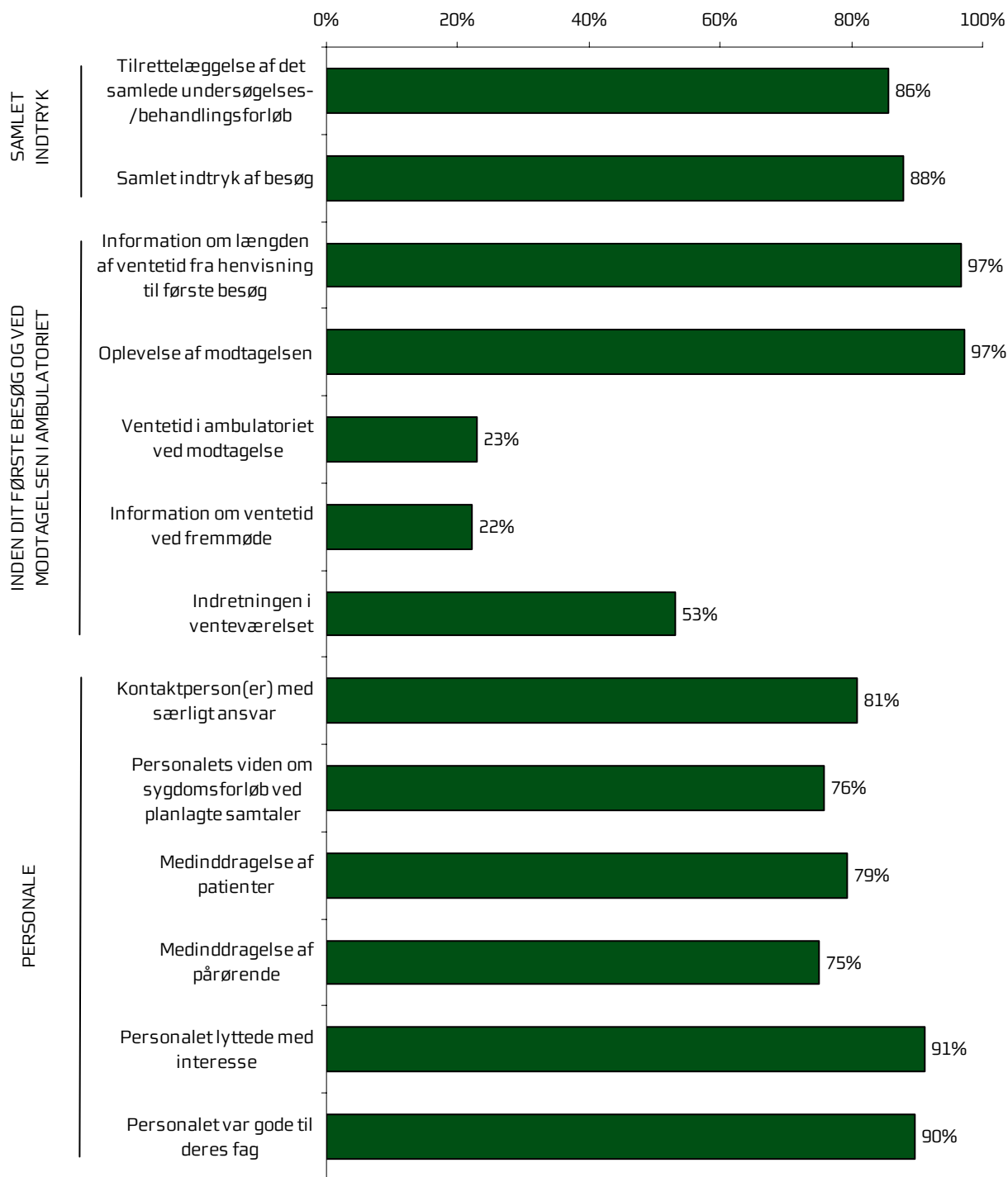
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

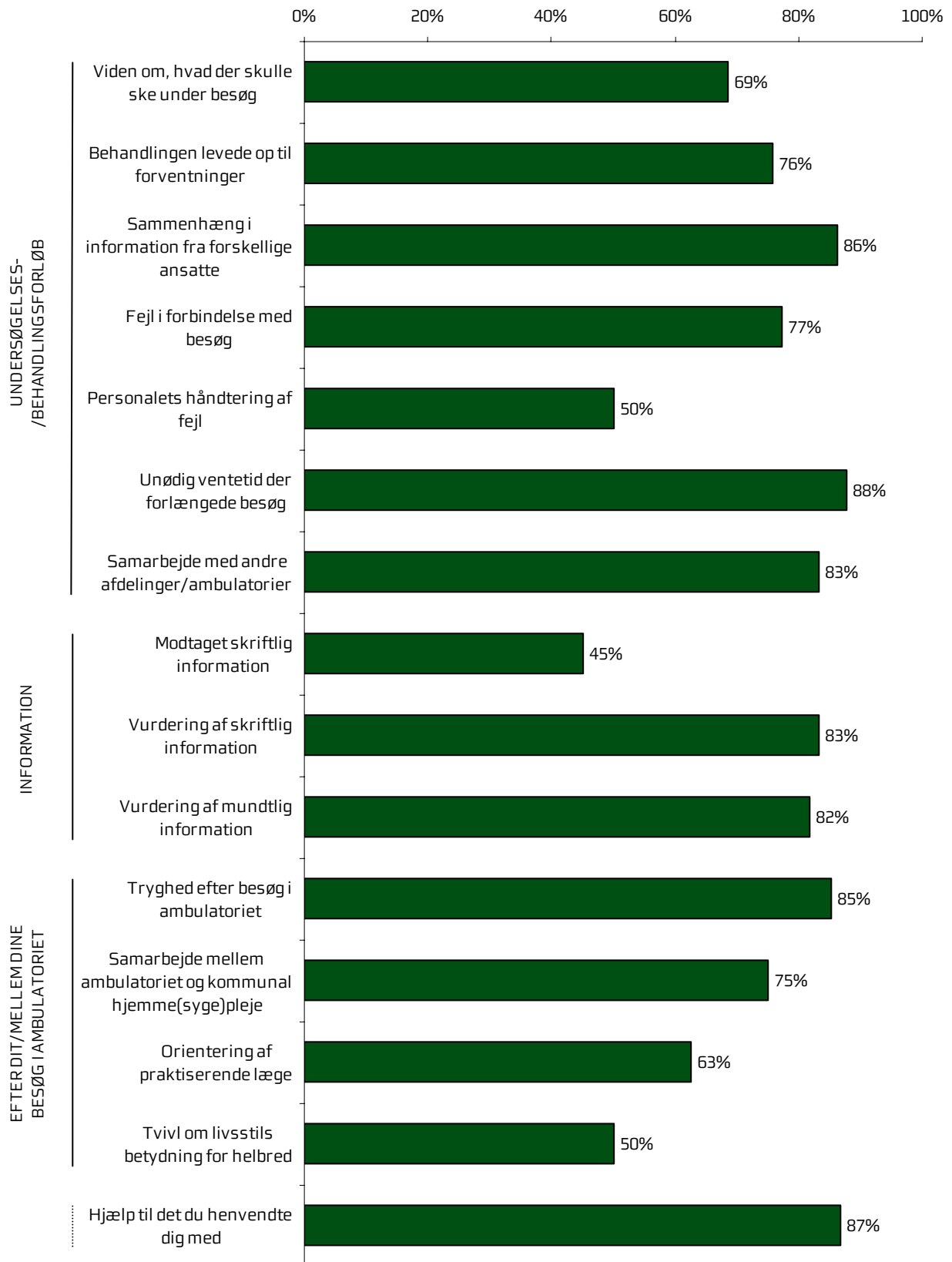
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

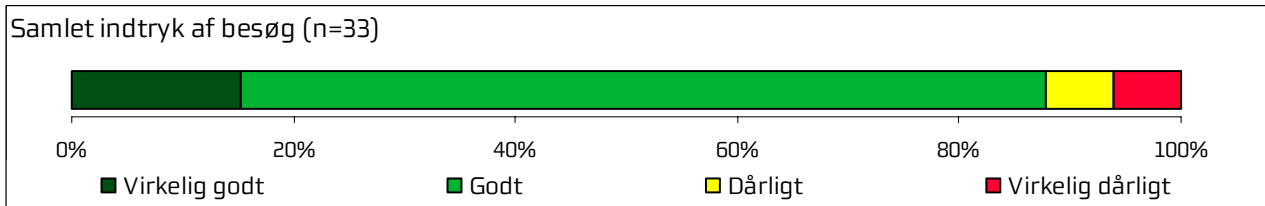
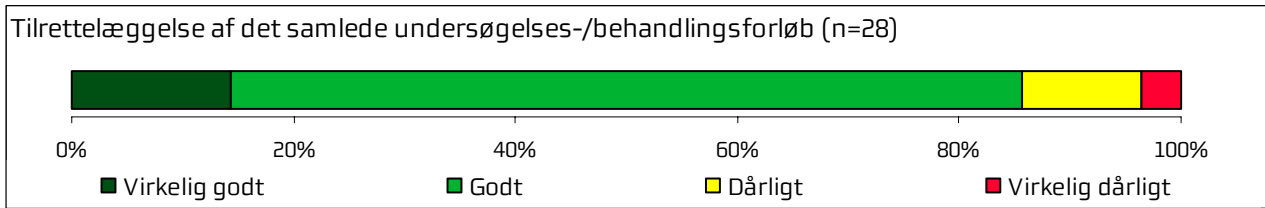
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

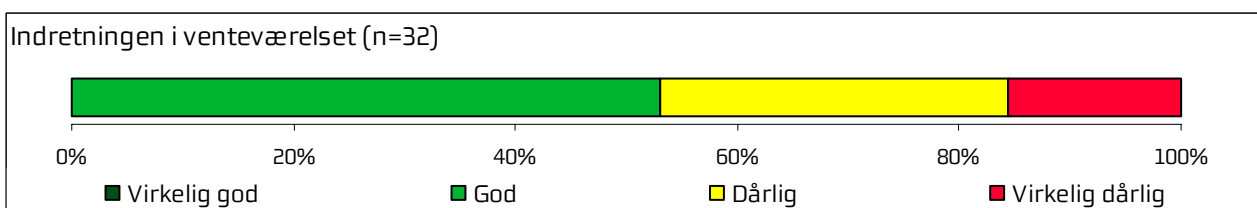
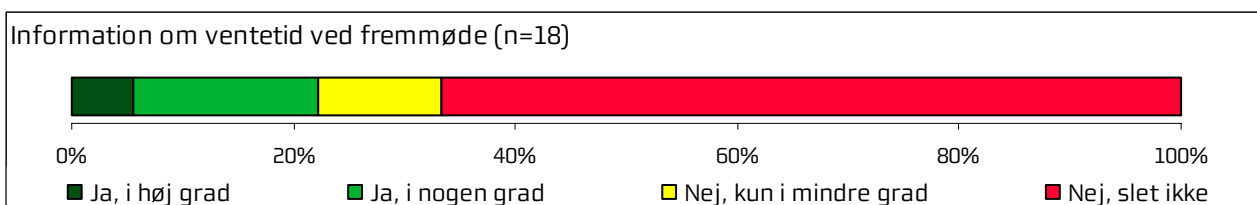
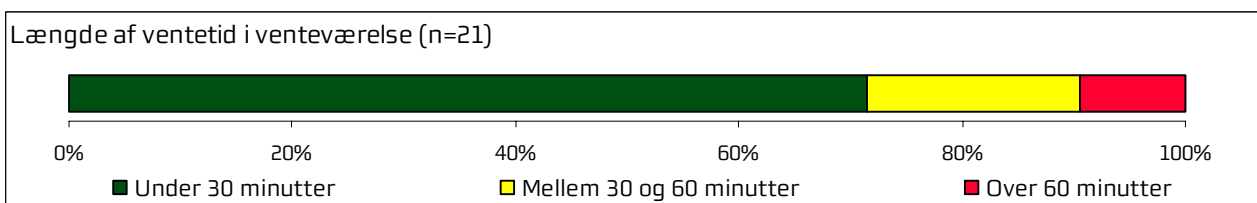
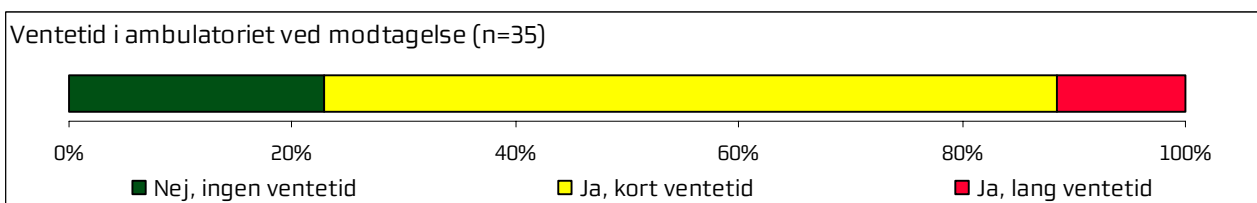
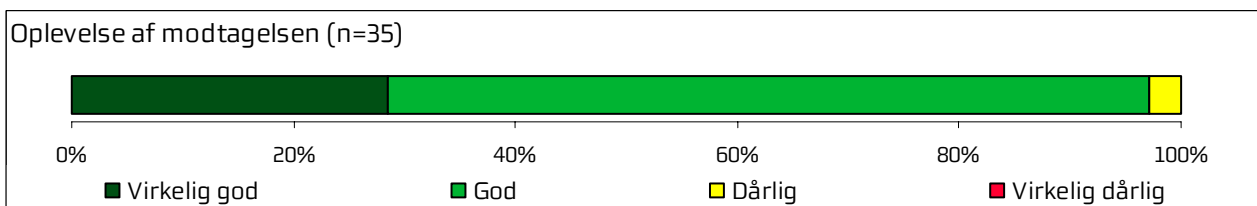
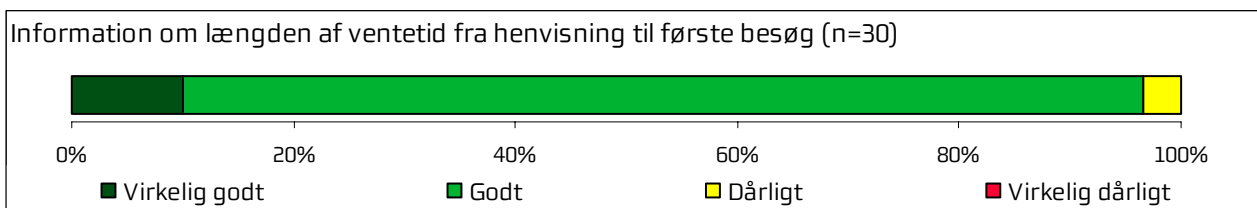
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

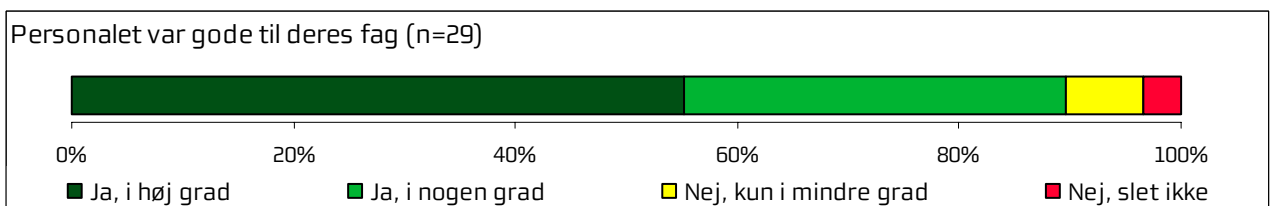
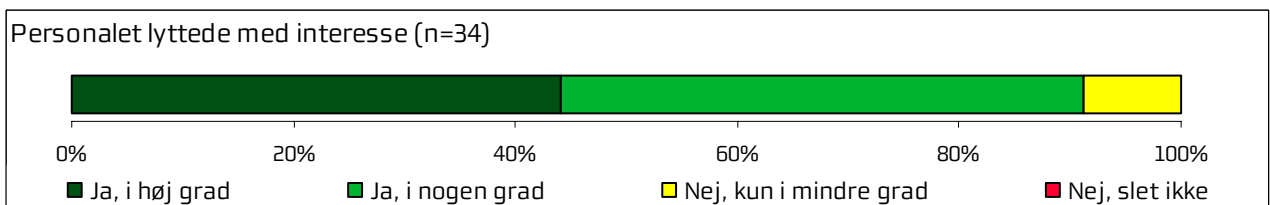
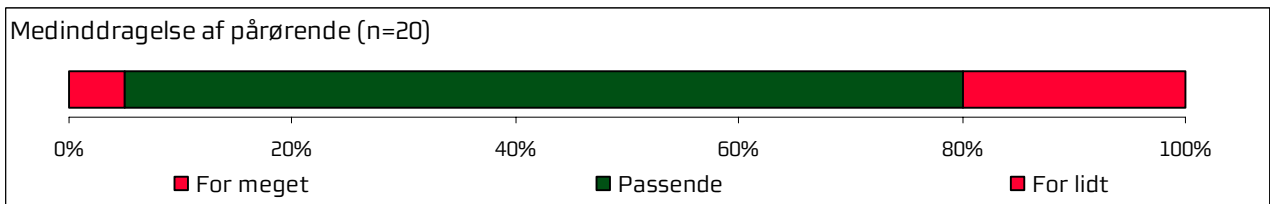
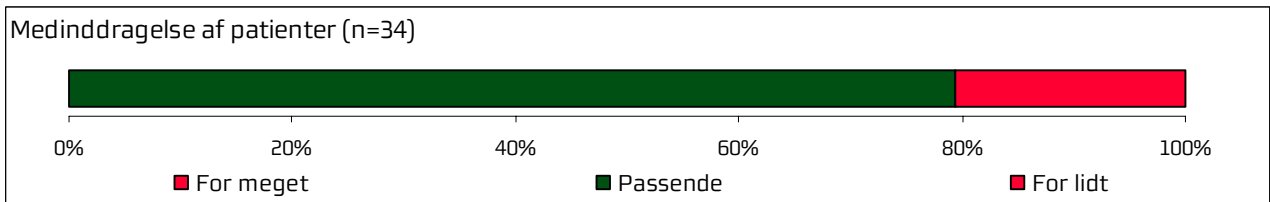
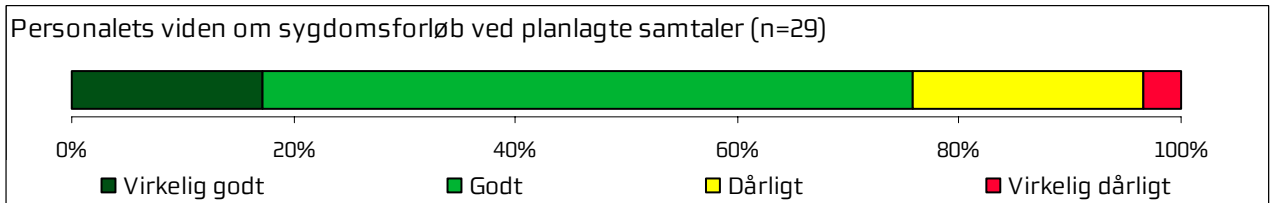
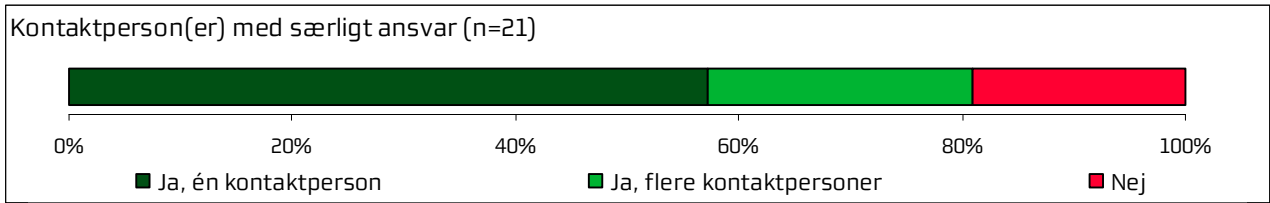
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	86%	-	-	100%*	87%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	100%*	91%	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	99%	77%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	92%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	23%	-	-	65%*	19%	36%
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?	22%	-	-	72%*	19%	42%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	53%	-	-	99%*	51%	85%*

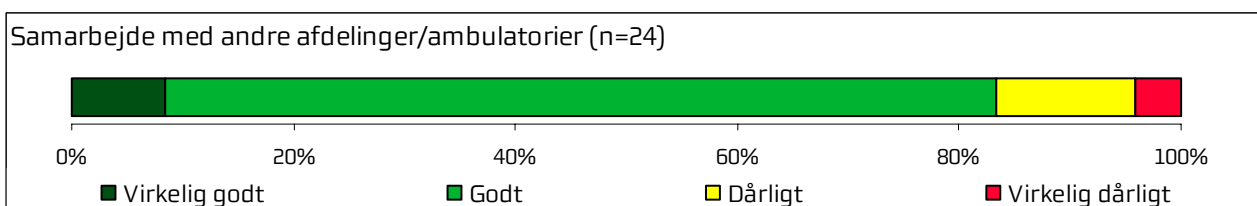
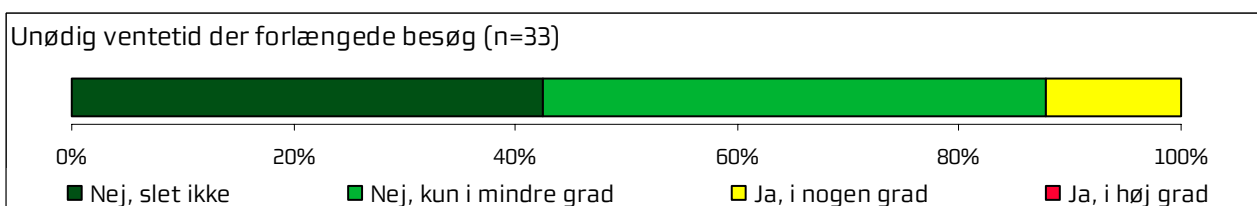
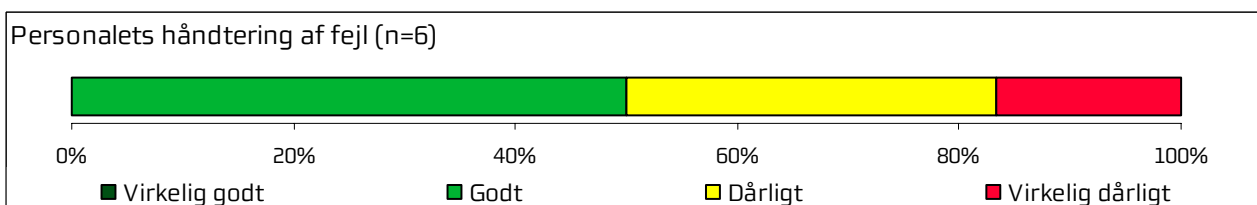
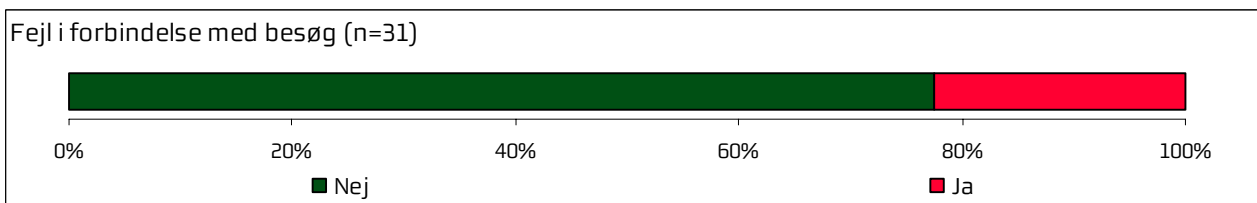
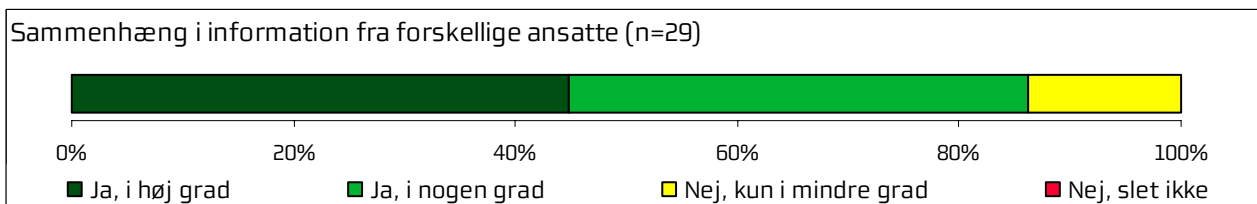
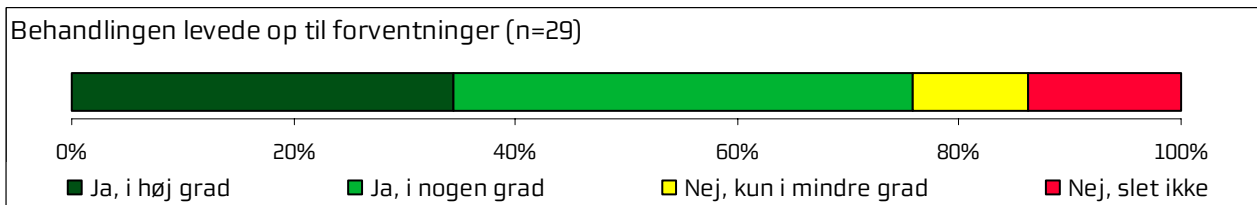
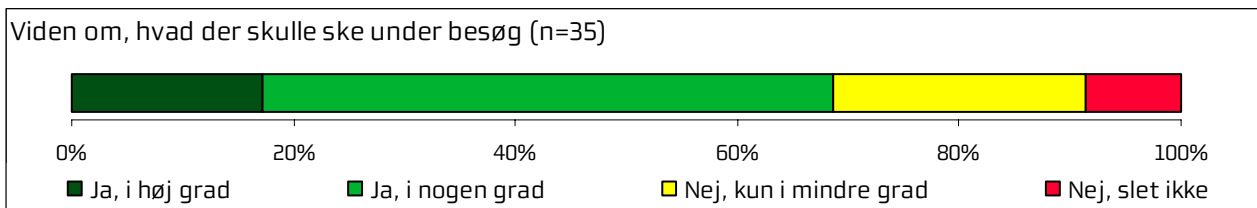
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81%	-	-	100%*	50%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	76%	-	-	100%*	81%	92%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	79%	-	-	100%*	81%	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	75%	-	-	97%*	68%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	91%	-	-	100%	85%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	90%	-	-	100%	95%	98%

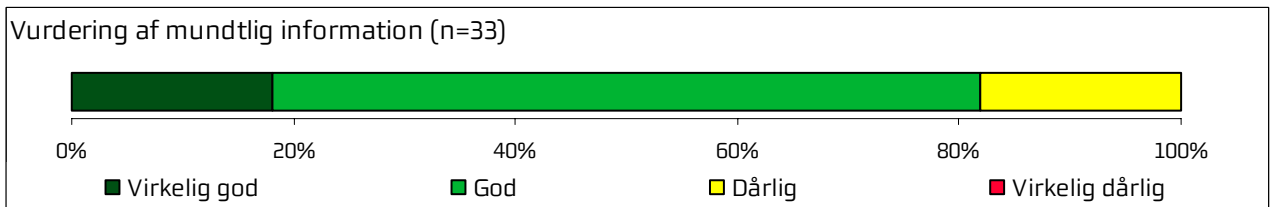
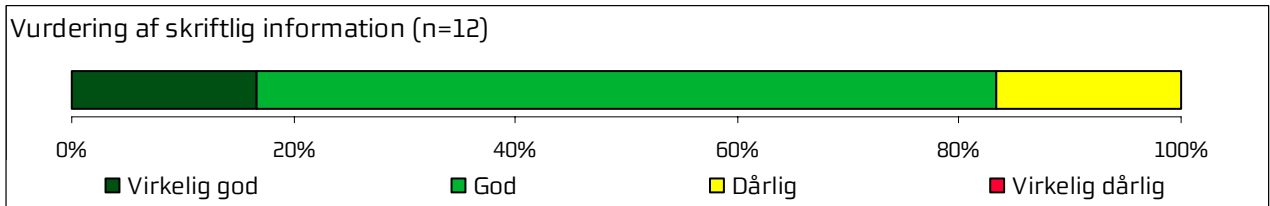
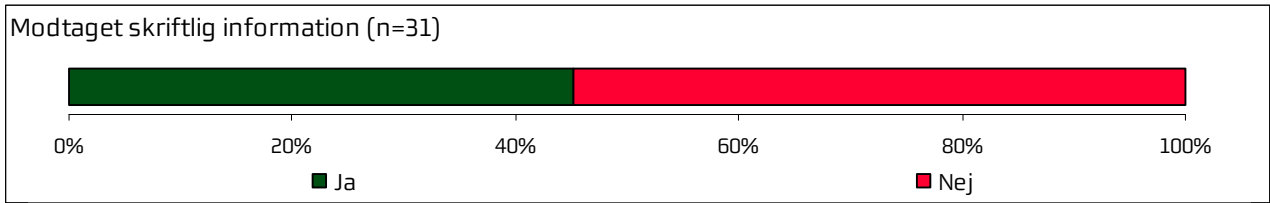
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	69%	-	-	96%*	70%	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	76%	-	-	100%*	83%	93%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	86%	-	-	100%*	84%	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	77%	-	-	98%*	76%	90%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50%	-	-	100%	13%	71%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	88%	-	-	98%	76%	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	83%	-	-	100%*	75%	90%

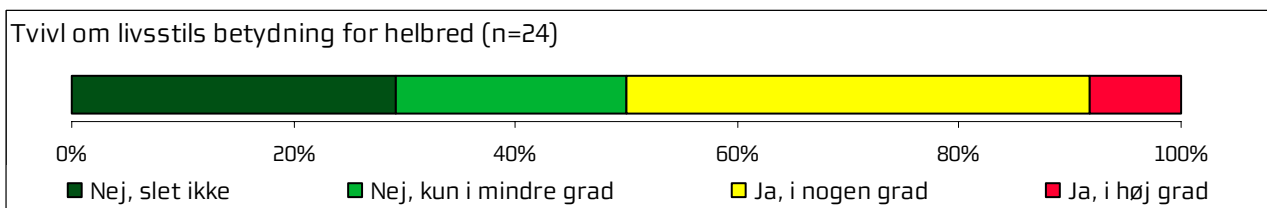
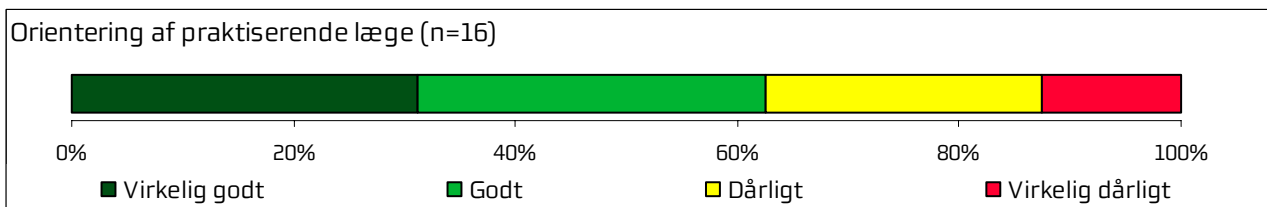
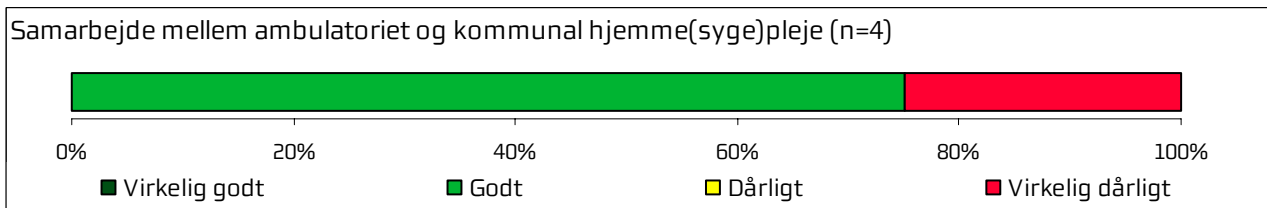
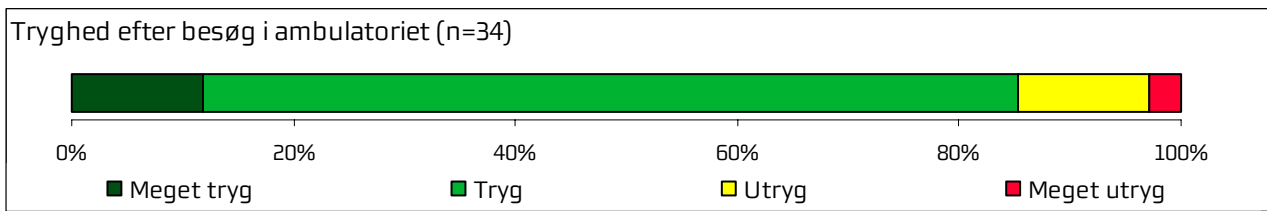
4.5 Information



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	45%	-	-	81%*	26%*	56%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	83%	-	-	100%	86%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	82%	-	-	100%*	86%	95%

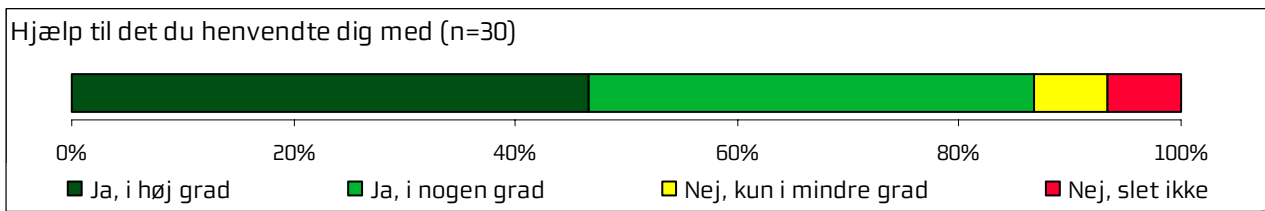
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	100%*	79%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75%	-	-	100%	69%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	63%	-	-	100%*	62%	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	50%	-	-	86%*	53%	75%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	87%	-	-	100%*	88%	95%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.

Neurologisk Dagambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Det administrative system er ikke nutidigt. Kommunikationen til andre afdelinger/sygehuse er langsom, nogle gange går informationer helt tabt. Man skal selv være tovholder, og det er ikke, hvis man er meget syg, holdbart.	Godt
4	Ved henvendelse til min kontaktperson, er der blevet lyttet og handlet. Ved mit besøg på afdelingen, har det været forskellige læger (tre styk), hvoraf de to har været ikke-danske, hvilket har gjort det sværere for mig at forstå, hvad der er sagt til mig omkring min situation.	Intet svar
6	Som om der mangler overblik over, om det er mave, noget jeg spiser eller... der er årsag til mine perioder med opkast, kvalme osv. Jeg er ikke blevet klogere, end jeg var for et år siden, da jeg blev henvist. Ærgerligt og dybt frustrerende.	Godt
9	Ambulatoriet kunne højne sit engagement og sin faglige kunnen, så det i højere grad kom an på det enkelte menneske, diagnose og økonomi end det, der forekommer som ligegyldigt venstrehåndsarbejde.	Virkelig dårligt
10	Det var et godt forløb, det kunne ikke gøres bedre fra personalets side, men ventetiden inden indkaldelsen er lang. Samtalen efterfølgende kom hurtig.	Virkelig godt
11	Jeg er godt tilfreds med arbejdsgangen. Alle er meget behjælpelige og behagelige.	Godt
16	Jeg ville gerne informeres mere om min sygdom og den medicin, de udskriver til mig.	Dårligt
18	Det kunne være super, hvis man kunne have den samme læge. Jeg var der kun tre gange, men havde tre læger desværre. Men den første læge NN var super god.	Intet svar







Neurologisk Dagambulatorium

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Jeg mødte til den aftalte tid. Blev indkaldt en time senere, hvor jeg fik beskeden: Lægen er ikke mødt. Der blev aftalt ny tid. Her forløb alt efter aftalen.	Godt
7	"Venteværelset" = nogle stole på gangen, hvor døre går op og i hele tiden. Jeg sad med benene over kors, og måtte tage dem ned hver gang nogen gik forbi samt, jeg kunne sidde og høre, hvad de andre patienter talte med deres læger om. Det er ikke en optimal situation.	Godt
9	Det er mig stadig en gåde, hvorfor jeg skulle henvises til Viborg og undersøges af en turnuskandidat. Lægen, som blev rådspurgt, så jeg ikke. Jeg var af en speciallæge blevet henvist til klinikken i by NN, men herfra hørte jeg intet. Al kommunikation må være foregået mellem Viborg og by NN.	Virkelig dårligt
14	Ved første besøg i ambulatoriet var ventetiden ca. 50 minutter. Var henne at spørge om vi var glemt, og det var vi rent faktisk. Ville gerne at der havde været en sygeplejerske med under hele samtalen. Havde lidt svært ved at forstå hvad lægen (var udlænding) sagde.	Godt
15	Det er lidt træls at sidde på gangen og vente. Men pladsen er ikke til andet.	Virkelig godt
16	Der står kun nogle hårde stole på gangen.	Dårligt

Neurologisk Dagambulatorium

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	1	Blodprøver.	Godt
	3	Dobbelt henvisning.	Godt
	6	Fik aflyst tid uden at få en ny.	Godt
	9	Lægens orientering om røntgens åbningstid.	Virkelig dårligt
	12	Et enkelt besøg var ikke den bedste oplevelse. Forkert konklusion - dog rettet ved efterfølgende konsultation.	Godt

Neurologisk Dagambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg var indkaldt til undersøgelse flere gange, og det var aldrig den samme læge, som undersøgte mig, og hver gang var det lige som om, at det hele skulle starte forfra. En gang var det en læge fra udlandet, som jeg havde vanskeligt ved at forstå, og lægen forstod ikke mig for godt. Der skulle der have været en tolk til stede.	Dårligt
3	Planlagt henvisning blev administrativt forsinket ca. 30 dage.	Godt
6	Har ikke fået AFKLARET det, jeg blev henvist for, opkast/kvalme/maveproblemer, men blev videre henvist til neurolog for at vurdere om jeg har migræne. Dette VED jeg, at jeg har haft i mange år - men er det årsag til mine mange opkastture? Ikke afklaret! Er ikke blevet klogere!! Føler, at der mangler kommunikation mellem mavetarmafdelingen og neurologerne.	Godt
8	Haft et langt forløb i ambulatoriet - uden resultater. Har savnet, at lægen drøftede mig med andre kompetente fagfolk.	Godt
9	Den MR-scanning, der blev lavet af MR-scanner i Viborg for nogle år siden, kunne ambulatoriet ikke anerkende, og derfor lavede man en ny MR-scanning. Ved udredningen kunne den udredende læge NN vise patienten de to MR-scanninger, og hun kunne ikke påpege nogen forskel mellem dem. Nogle uger før foranstaltede ambulatoriet en undersøgelse af de forreste pulsårer i halsen, som ikke forsynede den skadede del af hjernen. Den viste da heller ikke noget - unødigt undersøgelse fagligt? - økonomisk?	Virkelig dårligt
12	Jeg er glad for, at jeg selv fulgte op på forløbet og sørgede for at få tid på et privat ambulatorium til en undersøgelse, ellers var sagen trukket langt ud.	Godt
15	Det har bare været planlagt og fuldført til punkt og prikke. Kun store roser herfra. Dog lidt lange ventelister fra de vidste, det ikke var noget livstruende. Ellers ingen lange ventelister :-)	Virkelig godt
16	Jeg ved ikke, hvem min kontaktperson er, og lægerne, som er forskellige hver gang, skriver medicin ud, som jeg ikke ved noget om.	Dårligt
17	Det er tidskrævende, at lægen skal konsultere en anden læge, hver gang patienten stiller et spørgsmål. Min læge var åbenbart i praktik, og kunne ikke svare på mine spørgsmål uden at gå ud af undersøgelsesrummet og søge svar hos kollega.	Godt
18	Jeg fik lavet en rygmarsprøve, men lægen kunne ikke ramme og måtte opgive efter flere gange, så der kom en anden, og han kunne. Så det var rigtig hårdt, og jeg fik en stivhed nede i lænden/ryggen, og det sagde jeg til dem efter 5-6 uger. Jeg troede, at det kunne have noget med det at gøre. Fordi jeg aldrig har haft problemer med min ryg. Men de ville ikke rigtig høre på mig; at de kunne have ramt noget i min ryg.	Intet svar

Neurologisk Dagambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Selve besøgene i ambulatoriet var gode. Kompetente og dygtige folk, MEN mit samlede forløb på sygehuset var spild. Jeg er ikke blevet klogere på, hvad jeg fejler, og hvordan jeg tackler det, når jeg er syg. Blev oprindeligt henvist til anden afdeling for et år siden, men mangler i høj grad en afsluttende samtale med en, der har overblik over mit forløb. Føler, at der mangler en i systemet, der har det overordnede overblik og ansvar for mit forløb!!!	Godt
9	Undersøgelsen tog for lang tid og var unødigt. Man havde en diagnose, foretog en masse krum-spring og endte med den samme diagnose igen. Spild af tid og spild af regionens penge. Personalets engagement og faglige kunnen tvivlsom. Hvordan kan en læge NN rådgive læger NN om en patient uden nogensinde at møde patienten? Ville en læge NN nogensinde bruge samme metode? Hvad gør en tilkaldt (dygtig) læge NN fra en anden by i Viborg, når man har sin egen?	Virkelig dårligt
11	Første gang jeg skulle tale med en læge, kunne jeg næsten ikke forstå, hvad personen sagde, det var skuffende.	Godt
13	De kunne i det mindste prøve at finde ud af, hvad jeg fejler, i stedet for at opgive.	Virkelig dårligt
18	Min første samtale var rigtig god, men derefter var det en ny læge, hver gang jeg skulle til samtale, og det var virkelig træls.	Intet svar

