

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Z-AMB

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z

Aarhus Universitetshospital

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	336
Besvarelser fra afsnittets patienter:	238
Afsnittets svarprocent:	71%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

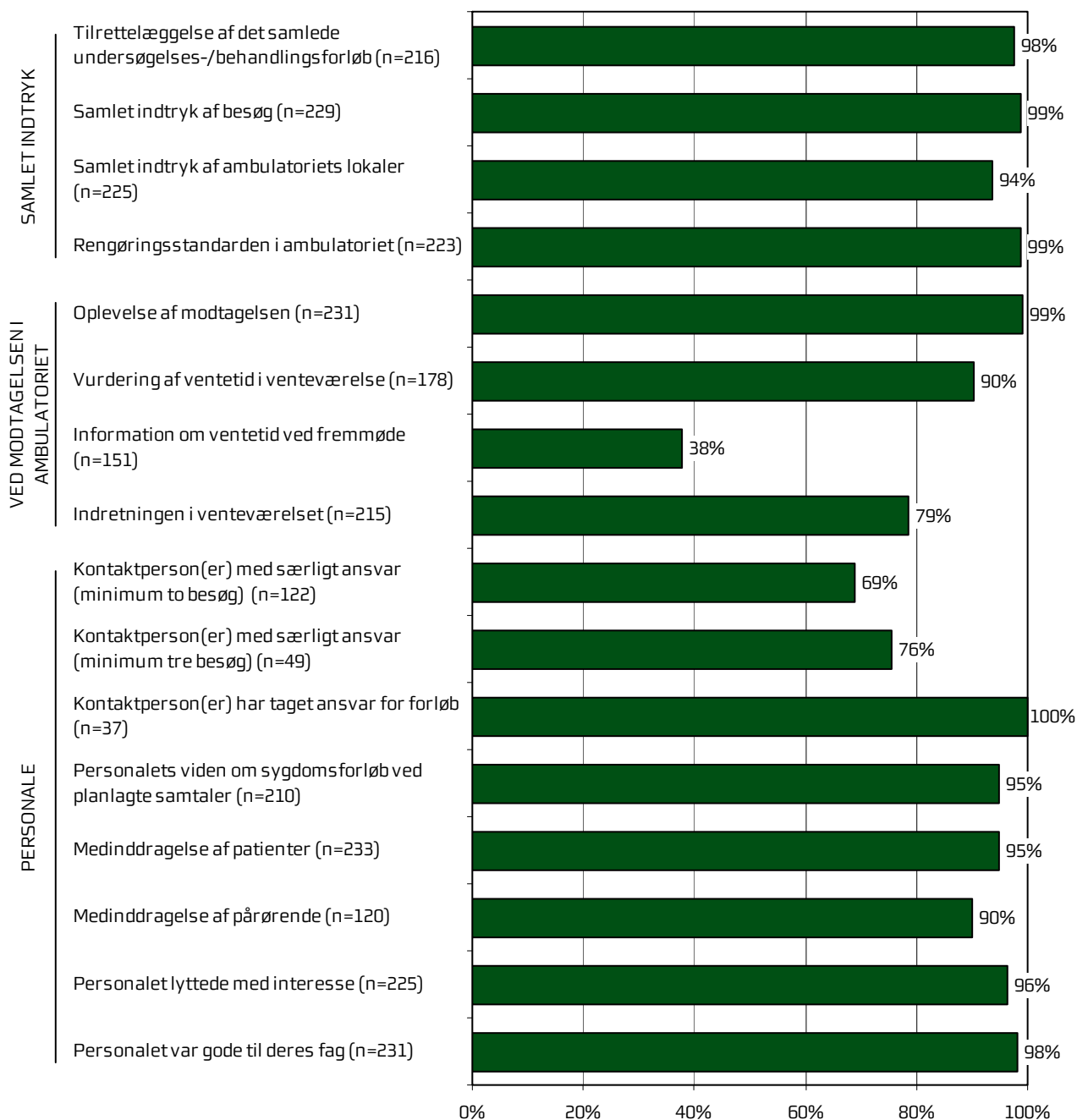
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

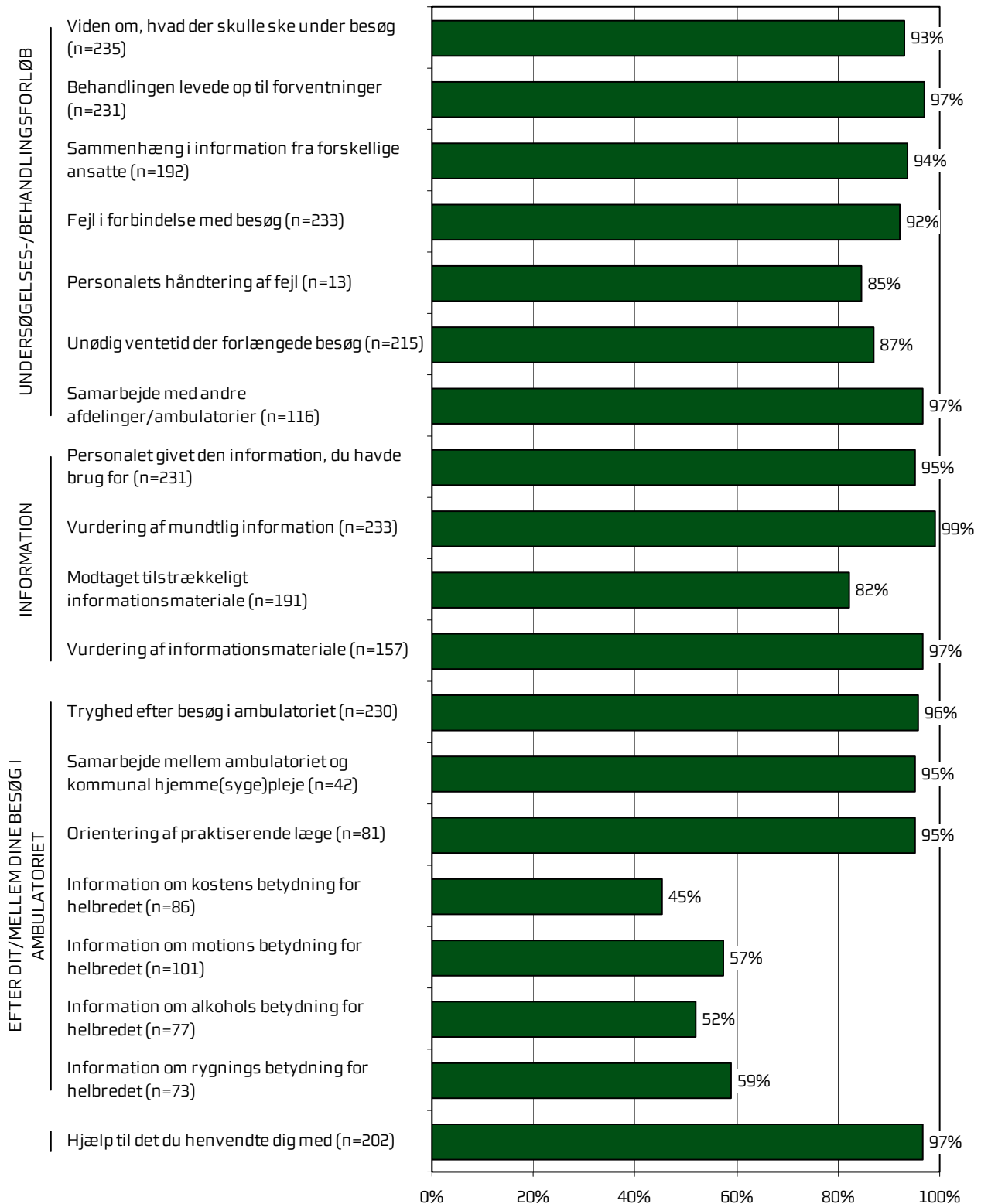
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

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

2012-tallet er for: Plastikkirurgisk Afd. Z - Ambulant

2011-tallet er for: PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES

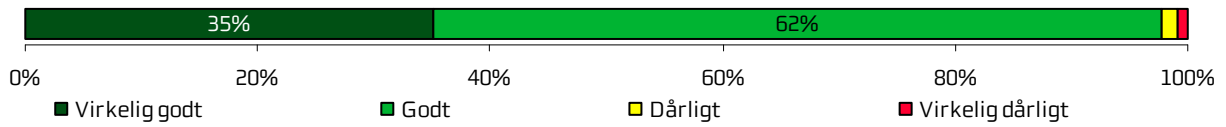
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

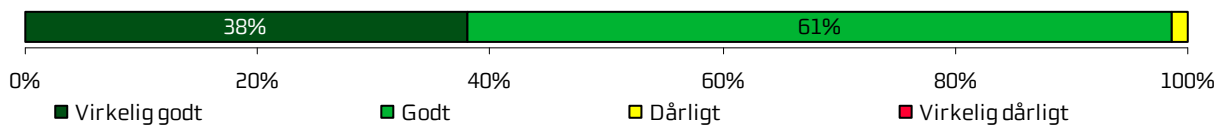
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

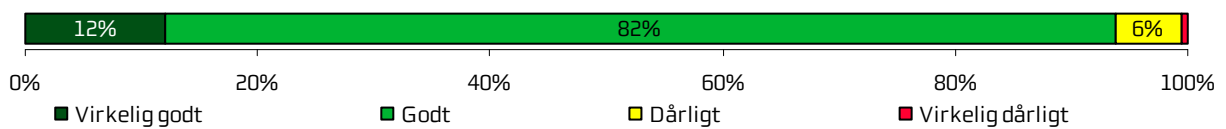
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=216)



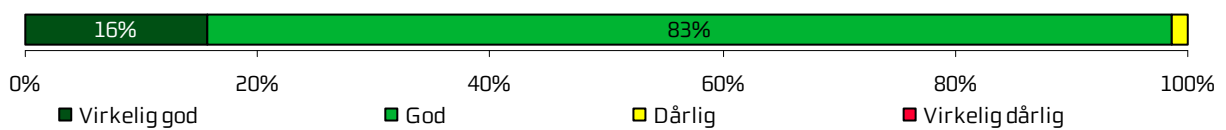
Samlet indtryk af besøg (n=229)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=225)



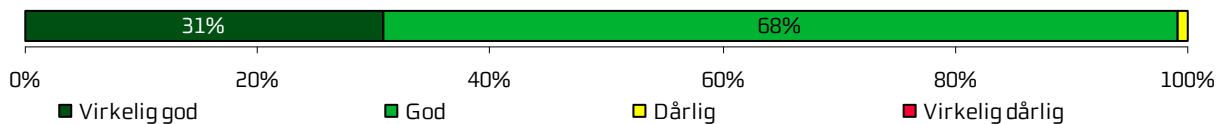
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=223)



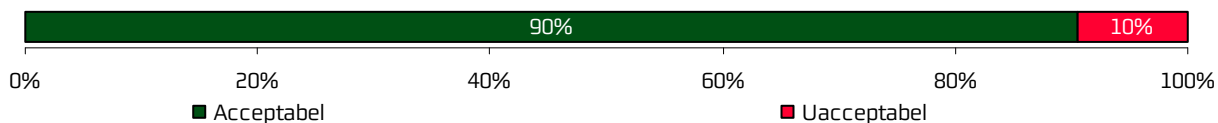
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	97 %	100 % *	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	97 %	100 %	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	91 %	90 %	100 % *	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 %	85 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

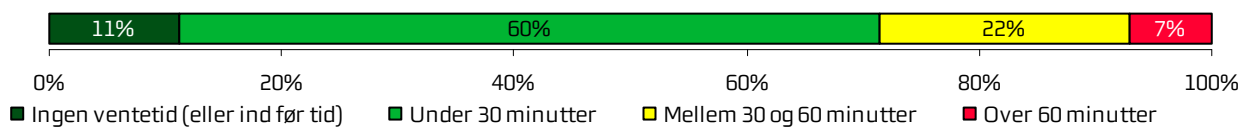
Oplevelse af modtagelsen (n=231)



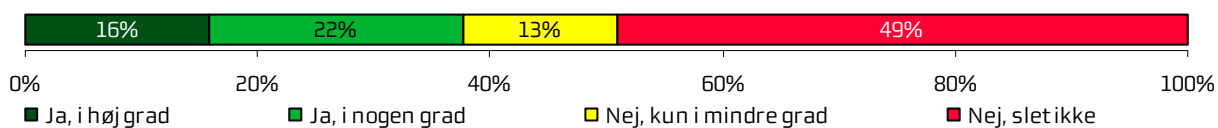
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=178)



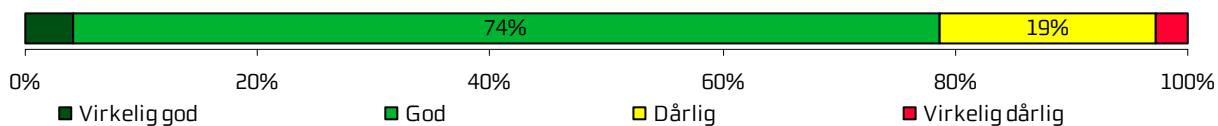
Længde af ventetid i venteværelse (n=171)



Information om ventetid ved fremmøde (n=151)



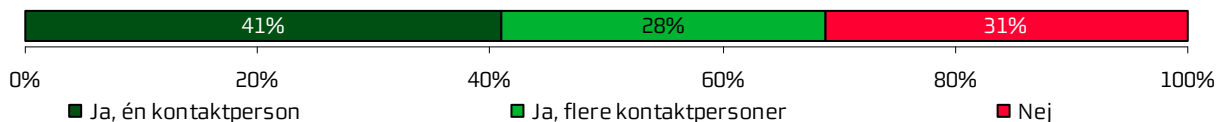
Indretningen i venteværelset (n=215)



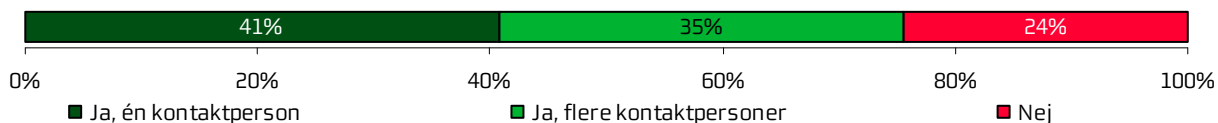
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	97 %	98 %	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	90 %	90 %	90 %	100 % *	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	38 %	42 %	34 %	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	79 %	78 %	72 %	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

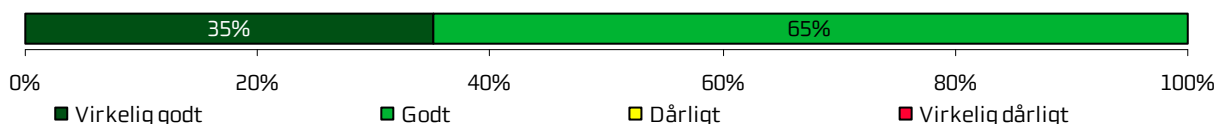
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=122)



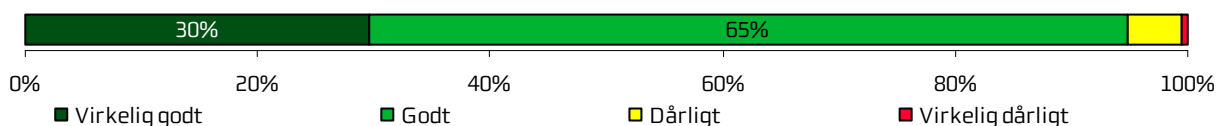
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=49)



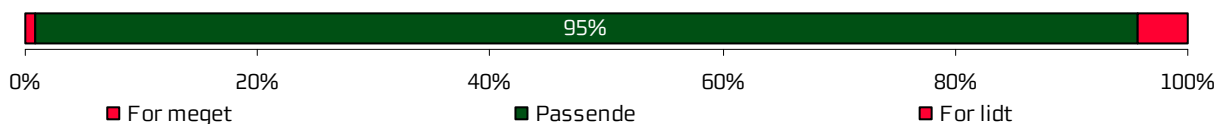
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=37)



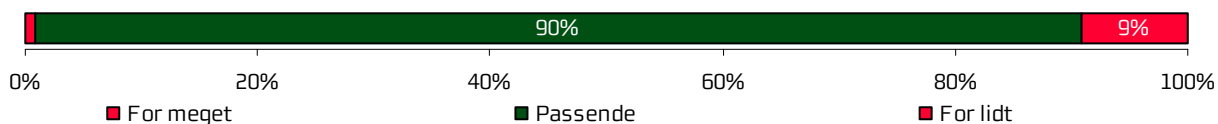
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=210)



Medinddragelse af patienter (n=233)



Medinddragelse af pårørende (n=120)



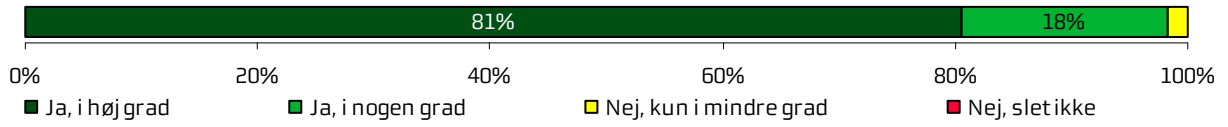
Personalet lyttede med interesse (n=225)



	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)	69 %	72 %	77 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	76 %	77 %	76 %	100 % *	58 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	92 %	94 %	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	93 %	95 %	100 % *	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	93 %	96 %	100 % *	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	96 %	100 % *	86 % *	96 % *

Personale (fortsat)

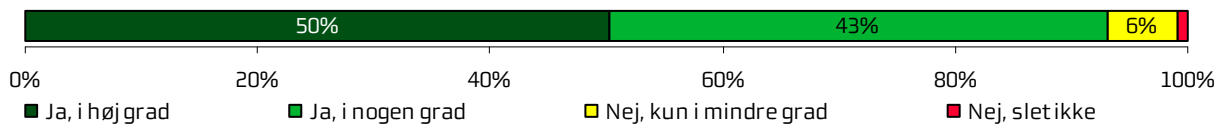
Personalet var gode til deres fag (n=231)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

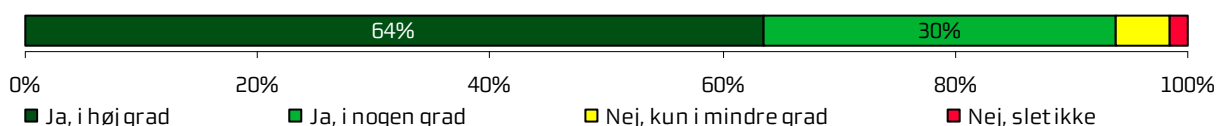
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=235)



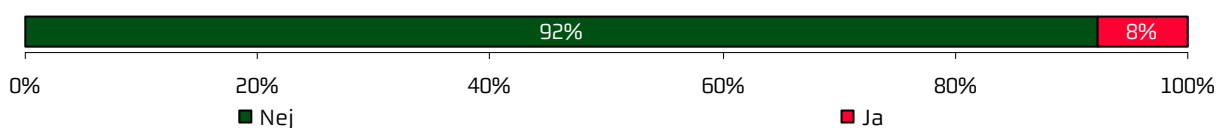
Behandlingen levede op til forventninger (n=231)



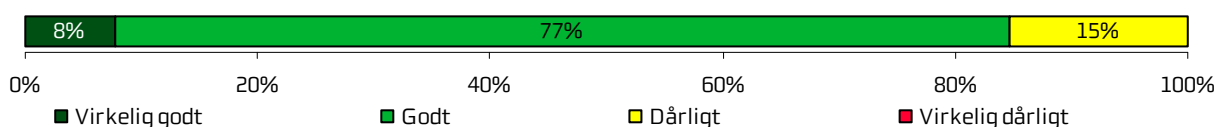
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=192)



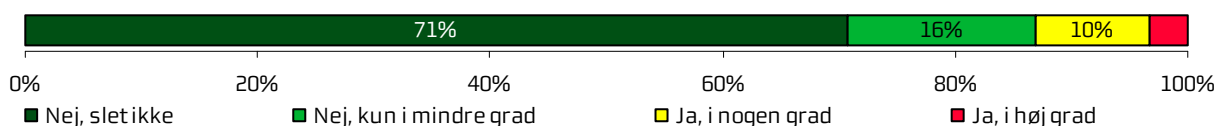
Fejl i forbindelse med besøg (n=233)



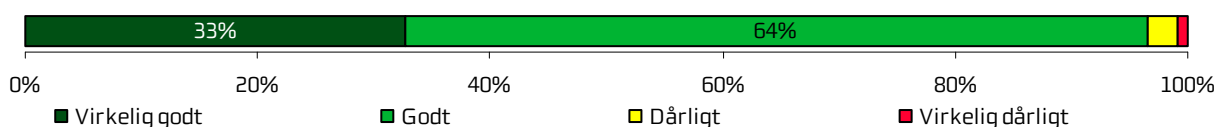
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=215)



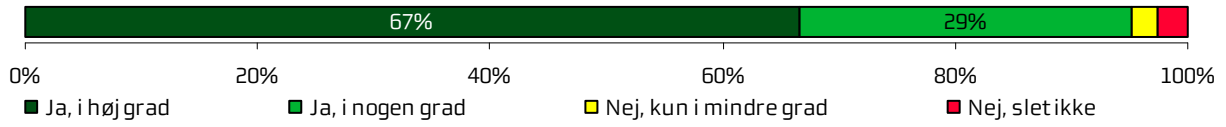
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=116)



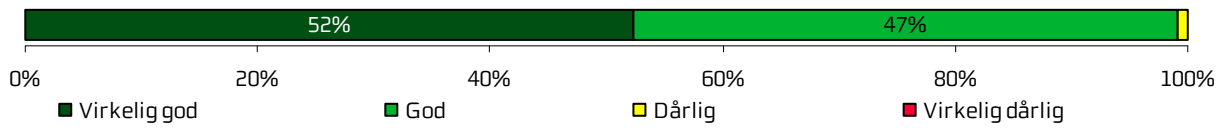
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	91 %	93 %	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	95 %	93 % *	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	95 %	96 %	100 % *	79 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	93 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	85 %	72 %	85 %	100 %	38 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	87 %	88 %	91 %	100 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	94 %	96 %	100 % *	77 % *	93 % *

Information

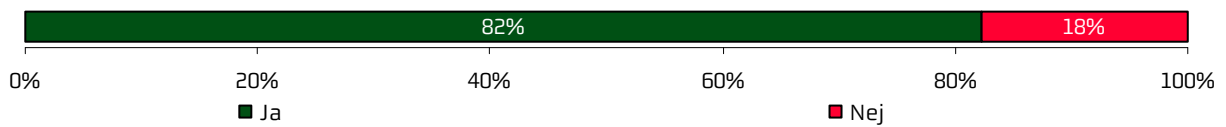
Personalet givet den information, du havde brug for (n=231)



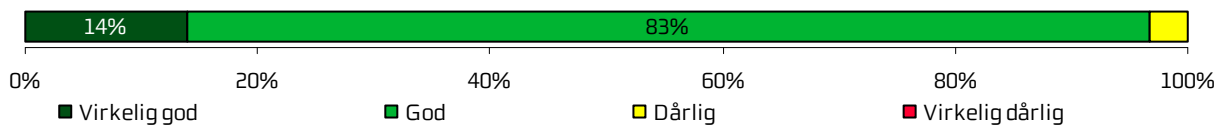
Vurdering af mundtlig information (n=233)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=191)



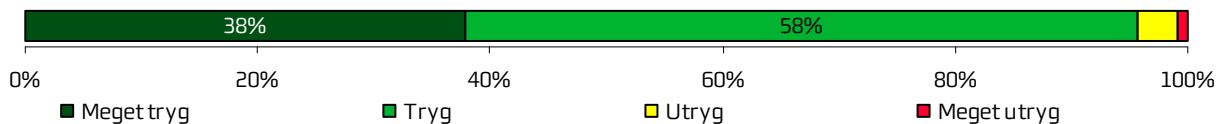
Vurdering af informationsmateriale (n=157)



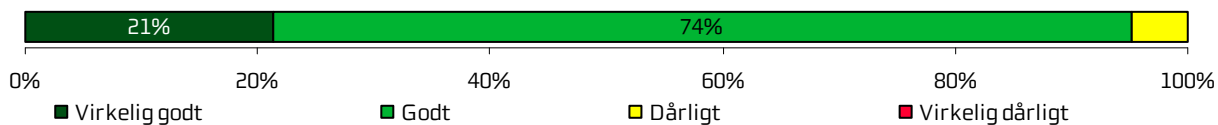
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	94 %	95 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	97 %	97 %	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	82 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

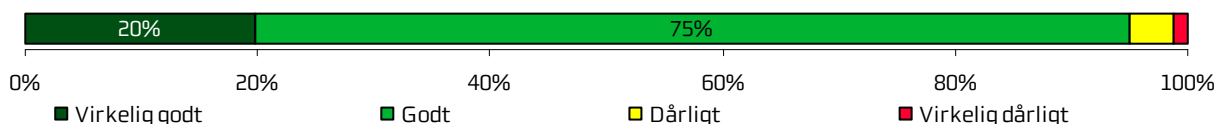
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=230)



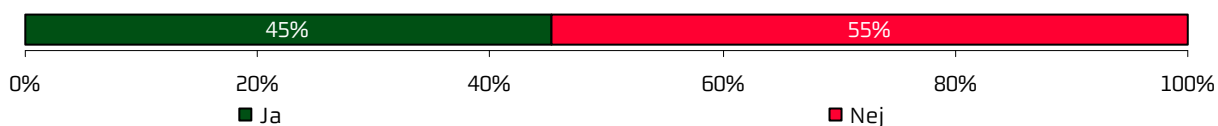
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



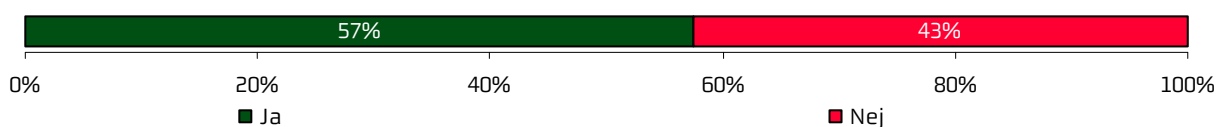
Orientering af praktiserende læge (n=81)



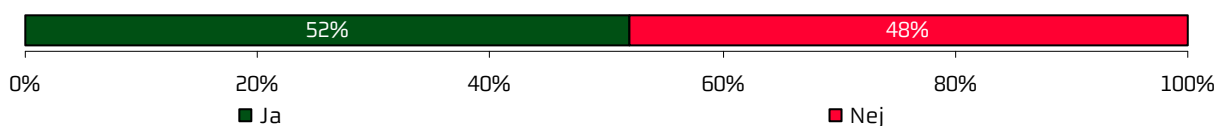
Information om kostens betydning for helbredet (n=86)



Information om motions betydning for helbredet (n=101)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=77)



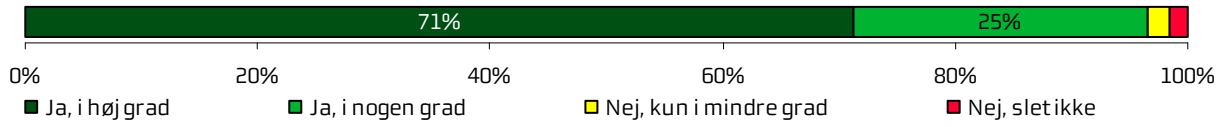
Information om rygningens betydning for helbredet (n=73)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	95 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	97 %	91 %	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	88 %	91 %	100 % *	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	45 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	57 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	52 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	59 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=202)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	97 %	97 %	96 %	100 % *	75 % *	95 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	17
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	4
Kvalitet i behandling	12
Pleje	1
Relationer til personale	8
Ventetid	6

Z-AMB

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Z-AMB	Modtagelsen
3	Sød og venlig sygeplejerske.	Virkelig god
4	Det udmeldte kontaktpersonsystem bør revideres. Man møder sjældent den samme person, så det lever ikke op til de skabte forventninger. [].	Virkelig god
6	Kom hurtigt ind til undersøgelse.	God
7	Meget venligt personale.	Virkelig god
9	Melder min ankomst! Venter 60 minutter! Melder mig igen! Man her glemt mig, men kommer så hurtigt til!	God
12	Jeg blev indlagt akut, og jeg har været meget tilfreds. Jeg er blevet opereret tre gange, og går til undersøgelse endnu hos jer. I gør det grundigt, og vi snakker om det. Ventetid, jeg har været efterløner og er pensionist nu, [så] hvis jeg ikke når den ene rutebil, når jeg den anden. I skal have UG, for jeg synes, I har gjort det fantastisk. Jeg er meget tilfreds. Tak for [tiden] indtil nu.	Uoplyst
13	Ved første kontrol blev jeg glemt. Meget utrygt at tale med en læge, der var på vej hjem.	God
14	Der gik ca. en halv time, før vi fik besked om, at lægen var ca. en time forsinket. Ventetiden ville have været okay, hvis vi havde fået besked noget før. Der var jo nok en god grund til det.	God
16	Lille ventetid. Havde fin kontakt med lægen.	Virkelig god
20	Ventetiden lidt for lang, da en læge var sendt med en ambulance. Den oplysning burde kontorpersonalet have givet de ventende.	God
21	Ganske udmærket.	God
23	Meget venlig og imødekommende, tak.	Virkelig god
24	Er blevet modtaget virkelig fint og alle er søde, hjælpsomme og venlige.	Virkelig god
28	Kun venlighed imod læger og personale. De undskylder, når det bliver ens tur :-).	God
29	Lang ventetid.	God
33	Jeg ikke nåede til venteværelset, kom ind til lægen før min tid.	Virkelig god
37	Stresset personale med elendig IT!	God
39	Personalet var yderst hjælpsomt og sødt.	Virkelig god
40	Vi blev sendt ned til en stue og fik besked om, at der ville komme en sygeplejerske og tage imod os. Hun kom aldrig, på trods af at vi henvendte os ved en anden sygeplejerske. Til sidst fandt kirurgerne os, men det skabte forvirring hele vejen rundt.	Dårlig
42	Indkaldelsen var [om eftermiddagen], men blev lavet om. Jeg fik bare aldrig tilsendt den nye indkaldelse, så de ringede og spurgte, hvor jeg blev af?	Virkelig god
43	Jeg har kun ros til overs for alle ansatte, lige fra modtagelsen til læge og sygeplejerske. Ingen ventetid, kun smil og godt humør før, under og efter de to operationer, som blev udført af forskellige læger med forskelligt personale, alt og alle helt perfekt.	Virkelig god
44	Meget venlig.	Virkelig god
46	Nej.	Virkelig god
48	Nej.	God

✎	51	Sygeplejerskerne virkede glade, og der er altid dejligt at være oppe ved dem :-)	Virkelig god
✎	52	Der var de fleste gange en del ventetid.	God
✎	59	Modtagelsen var ok.	God
✎	65	Sekretæren var flink til at sige, der var forsinkelse i programmet. Så selvom ventetiden var lang, var man forberedt, og det var ok.	God
✎	68	Ikke specielt imødekomende.	God
✎	69	Har været der flere gange, og hver gang har det været godt.	God
✎	70	Dejlig positiv og objektiv!	Virkelig god
✎	74	Den kontaktperson, som tog meget venligt imod mig, burde lige have informeret mig om, [hvorvidt] hun var sygeplejerske eller læge!! Det gjorde lægen, som jeg senere talte med.	God
✎	78	God og imødekomende. Savner online bookning samt SMS erindring om aftalen.	Virkelig god
✎	80	Venlig og behagelig modtagelse.	God
✎	82	Der var meget travlt. Stresset atmosfære...	God
✎	84	Glad, venlig receptionist.	Virkelig god
✎	85	Ved lågen er der tit intet personale, men modtagelsen i venteværelset er fin.	God
✎	88	Pga. timers forsinkelse fik jeg, som så ofte før, en ny tid og gik igen.	Uoplyst

Z-AMB





Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Z-AMB	Fejlhåndtering
11	Kun ved tidsbestilling. Dag og dato stemte ikke overens.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Jeg blev glemt en fredag, så lægen kendte ikke min "sag", men satte sig hurtigt ind i det og gav en god forklaring/oplevelse trods alt.	Dårligt
21	At de sagde til mig, at grunden til, jeg [] kom var, at de mente, jeg ville have silikonebryster, fordi jeg havde set det i realitytv. Tog det som en fornærmelse, når de ikke kender mig.	Godt
30	Efter mange års behandling for hudkræft [] blev jeg efter henvisning til Marselisborg Hospital indkaldt til behandling på Afdeling Z, Nørrebrogade, [i sommeren 2013]. Denne behandling foregik MEGET hurtigt og håndfast, både bedøvelse, udtagning af væv og sammensyning. Kan der være sket en fejl ved den behandling? Næste indkaldelse kom [hurtigt].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
36	Blev opereret for hudkræft []. Desværre gik der stafylokokker i såret, og alle [de mange] sting gik op, der gør, at jeg får et stort ar. Egen læge ordinerede penicillin, og nu er såret lægt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
42	Jeg fik aflyst første besøg. Der gik for lang tid, inden jeg fik en ny indkaldelse.	Godt
55	I forbindelse med svar på fjernelse af modermærke var aftalen ved operationen, at jeg fik svar ved egen læge ved stingtagning. I skulle KUN ringe, hvis der var noget. Dette var ikke skrevet ned, så jeg blev (i bedste mening) ringet op med svar. Der var ikke noget galt.	Godt
56	Blev bedøvet for lidt (lokalbedøvelse).	Godt
66	Der blev ikke sendt henvisning til CT-scanning, førend jeg selv tog kontakt.	Virkelig godt
72	En gang, hvor jeg havde en aftalt tid, var der kludder i computerregistreringen, og jeg kom til at vente et par timer!	Godt
78	Henvisning til scanning blev væk, og der var ikke nogen koordinering, før jeg ringede.	Godt
83	Sad næsten to timer i venteværelset, var blevet glemt. Det var en dag, hvor man kunne fornemme, at alle var lidt forsinkede. Det sker, og det kan man leve med. Men to timer og så finde ud af, at man er glemt, det dur ikke :-) (er kun sket én gang).	Godt
84	Jeg fik at vide, jeg måtte gå med bøjle-bh. Straks sprang et sår under højre bryst op og væskede, og var trøls i seks uger. De trykte vejledninger dur ikke altid. Jeg fik heller ingen "gymnastik-vejledning", det kunne jeg godt have brugt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
85	Den ene af lægerne havde ikke læst journalen inden samtalen.	Dårligt
86	Jeg skulle have taget billeder hos en fotograf, i ambulatoriet skulle jeg have en henvisning med til fotografen. Denne henvisning fik jeg kun lige præcis med, da jeg skulle bestille en ny tid i receptionen. Hvis jeg blot skulle hjem, havde jeg ikke fået henvisningen og var blot taget hjem og glemt alt om billederne.	Godt
87	Der opstod betændelse i det ene sår efter [nogle] dage.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Z-AMB

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?


ID	Kommentarer - Z-AMB	Samlet indtryk
6	Min undersøgelse er forskellig hver gang. Den burde være lige grundig hver gang. Bliver undersøgt for modermærkekræft (en gang "kun" se på). En anden gang undersøgt fra top til tå. Mest tryk ved dette.	Godt
8	Jeg synes, at NN er en af de mest velforberejede, lyttende og medmenneskelige læger, jeg har mødt i mit behandlingsforløb. Jeg følte mig taget meget alvorligt.	Godt
16	Lægen udførte fin operation med kun lille ardannelse. Samarbejdet i teamet var perfekt.	Godt
19	Dejligt, at forløbet gik hurtigt. Meget kort tid fra diagnose til behandling, hvilket gør, at man ikke går lang tid og er nervøs. :-).	Virkelig godt
21	Da min undersøgelse højst tog et kvarter, føler jeg ingen rigtig fornemmelse af, at de tog mig seriøst.	Dårligt
24	Alt er kørt på skinner.	Virkelig godt
25	Nej.	Godt
28	Det er meget forskelligt, hvordan der kigges på ens krop i forbindelse med modermærker. (Forskellige læger hver gang).	Godt
32	Lægen var super!	Virkelig godt
34	Man kan nok ikke få for meget information om kræft, når man ikke har været i forbindelse med det før. Der synes jeg måske, informationen skulle være mere uddybende, hvis muligt.	Godt
36	Nej.	Godt
38	NN vidste ikke, at han skulle opereres igen [], men det var rigtigt godt, I kunne samme dag, han var kaldt til undersøgelse.	Godt
40	Resultatet er pt. ikke som forventet. Jeg er dog klar over, at det stadig kan ændre sig, og personalet har været gode til at informere mig herom.	Godt
41	Jeg føler mig i meget trygge hænder. Meget anderledes oplevelse end diagnosesamtalen hos praktiserende læge. Personalet giver tryghed og er venlige og tålmodige, hvis man ringer vedrørende bekymringer mellem kontrollerne.	Virkelig godt
42	Der gik for lang tid fra aflysning, til jeg havde en ny tid.	Uoplyst
45	Har været knyttet til ambulatoriet/afdelingen i [nogle år].	Virkelig godt
52	Jeg havde tre-fire besøg i ambulatoriet og en ny kontaktperson (nyt kort med hjem) hver gang.	Godt
53	Det blev aftalt, at jeg skulle have fjernet to knuder ved forsamlingen, men der var åbenbart kun bestilt til en. Men det søde personale tog sig tid til at fjerne begge alligevel.	Godt
62	Læge NN, der opererede mig, talte jeg også med til kontrol. Rigtig skønt.	Uoplyst
64	Kort tid fra diagnose til operation.	Virkelig godt
67	Jeg føler, at der til tider er stress på, og at det går for hurtigt, og man bliver utryk.	Godt
70	Måske tilbud om mere end Panodil ved stærke smerter, når det er øret, der presses ind.	Virkelig godt
73	Gik ud derfra med en masse ubesvarede spørgsmål. Der var ikke ro til en rolig samtale, fik ikke meget ud af det.	Dårligt

- | | | |
|--|---|---------------|
|  75 | Frustration og stress over genoperation, men vurderes ikke som fejl! | Virkelig godt |
|  78 | Der er ikke en fælles tilgang til patienten med omtale af afdelinger og specialer frem for blot en ydelse/leverandør til patienten | Virkelig godt |
|  82 | Der var mange tilstede i undersøgelseslokalet. | Godt |
|  84 | Jeg fik at vide, at jeg ville få et langt ar, men det blev ligesom betragtet som noget kosmetisk. Nu har jeg opdaget, at det er som at have et tov indvendig. Lymfen hober sig også mere op, da arret standser transporten. | Godt |

Z-AMB

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

ID	Kommentarer - Z-AMB	Samlet indtryk
2	Stor ros til læge og sygeplejersker på Plastikkirurgisk afdeling bygning 9, 2. sal.	Virkelig godt
3	Ja, jeg fik at vide, at levede det ikke op til mine forventninger, var jeg velkommen til, at de vil se på det.	Virkelig godt
5	Har ikke modtaget noget. Ej heller haft brug for noget.	Virkelig godt
8	Jeg modtog ikke noget informationsmateriale.	Godt
16	Fint samarbejde med onkologisk afdeling. Når jeg opdager knude, kommer jeg til operation meget hurtigt.	Godt
17	Jeg mindes ikke at have fået skriftligt materiale om operationen.	Godt
18	Under mit besøg fik jeg en tidshorizont i forhold til min kommende operation. Da jeg efterfølgende modtog brev med operationstid, var det senere, end jeg forventede. Dette betød, at jeg måtte rykke datoen grundet en planlagt ferie. Derfor er der nu ca. seks måneders ventetid.	Godt
21	Kan sige, hende der tog imod mig, tog imod mig med smil og som om hun ville hjælpe mig, indtil hun hentede den anden.	Dårligt
34	Jeg synes informationen i starten var lidt dårlig, men man kunne selvfølgelig selv spørge, men når man lige får meldingen kræft, er man lidt rundt på gulvet, og derved får man nok ikke stillet de rigtige spørgsmål.	Godt
35	Når jeg ikke har fået informationsmateriale, er jeg heller ikke i stand til at vurdere det. Derfor har jeg svaret, som jeg har.	Godt
39	Information jeg fik både før og efter behandling var meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
40	Illustrationerne var ret dårlige. Jeg fik kun billeder at se af andres resultater, efter jeg selv efterspurgte det. Her savnede jeg mere.	Godt
47	Skulle købe en kompressionsvest. Telefonnummeret til producenten virkede ikke.	Virkelig godt
49	Dårligt spørgsmål!! Fik ikke noget materiale, men ville gerne have haft det!	Godt
53	Ved første besøg blev jeg godt informeret og meget beroliget.	Godt
55	Altid søde og virker til at have tid og forståelse samt faglighed.	Godt
59	Da jeg endelig, efter [flere] timer, kom til, skulle jeg have taget blodtryk. Det var lidt for højt (nok ikke så mærkeligt), og jeg skulle forholde mig i ro ca. et kvarter. Da der var gået ca. 40 minutter, var der stadig ikke kommet en læge eller sygeplejerske for at måle mig igen! Jeg er ganske enkelt blevet "glemt". Hvis mit blodtryk før var lidt for højt, var det nu på overtryk. Jeg var rasende, og blev sendt hjem med besked om, at det skal nok blive godt til [senere på ugen], hvor jeg skulle opereres. Igen uacceptabelt.	Dårligt
60	Det var forvirrende at finde rundt i de forskellige afdelinger.	Godt
61	Har altid selv en del spørgsmål, og de bliver besvaret ok.	Godt
62	Fik intet. Har selv været på nettet, og talte med lægen.	Uoplyst
76	God mundtlig information.	Virkelig godt
78	En elektronisk reference til sundhed.dk, samt deling af information ville være stærkt.	Virkelig godt
79	Husker kun mundtlig information under besøgene.	Virkelig godt

 81 Der mangler information om, hvad jeg skal fremover. Det ved jeg ikke. Godt

 84 Lidt mere om arbejdning. Godt

Z-AMB

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

ID	Kommentarer - Z-AMB	Samlet indtryk
16	Hjemmeplejen har for lidt kendskab til pleje efter operation, men jeg har altid kunnet få hjælp på ambulatoriet eller afdeling Z.	Godt
18	Jeg oplevede en trøls behandling efter besøget, da jeg forsøgte at ændre operationstiden. De oplysninger, jeg havde givet i telefonen ang. ny tid, grundet min rejse, blev ikke forstået. Jeg måtte igen ringe efter en ny tid, da jeg fik en tid, der igen lå i de to uger, jeg er på ferie. Det er frustrerende at ringe angående det samme to gange i træk velvidende, at tiden kan blive rykket længere frem, mens man venter.	Godt
27	Afdelingen lovede et skriftligt svar i løbet af ca. tre uger. Jeg har endnu ikke fået et svar. Tror, de har glemt mig. Synes ikke, det kan passe, at man skal udsættes for en forglemmelse i sygehusvæsnet. :-)	Godt
39	Jeg er yderst tilfreds.	Virkelig godt
45	Har altid kunnet ringe, når der opstod tvivl / problemer.	Virkelig godt
52	Da jeg blev usikker omkring sårskorpe m.m. og ringede, fik jeg god vejledning pr. telefon og hurtigt en ny tid til tjek op.	Godt
60	Jeg var inde at snakke i fem minutter, så har ikke så meget at tilføje.	Godt
62	Godt at jeg havde den opererende læge, og egen læge efterfølgende.	Uoplyst
64	Man føler sig selvfølgelig utryk, når man får en kræftdiagnose. I kontrolforløbet har jeg følt mig tryk og er glad for kontrollen med korte intervaller.	Virkelig godt
67	Jeg synes, at der altid skal være en sygeplejerske med ind.	Godt
69	Jeg var meget utryk, inden jeg fik svarene på mine prøver, men personalet var meget gode til at fortælle mig, hvad det betød, så jeg blev mere rolig (ikke personalets skyld, at jeg var utryk).	Virkelig godt
73	Jeg trøster mig med, at de ved, hvad de skal. Det er en stor mundfuld at forholde sig til [diagnose]. Kunne ikke forholde mig til det, som skal ske her i [vinteren] uden en god støtte og snak.	Dårligt
75	For lang periode uden behandling fandt sted []. Hospitalet orienteret af speciallæge [om sommeren] (evt. []). Første og anden operation [i efteråret].	Virkelig godt
77	Føler mig rolig og tryk i forbindelse med kontrol hver tredje måned. Lægen er forberedt, sygeplejerske venlig og hjælpsom.	Godt
79	Information om beskyttelse mod sollys (hudkræft).	Virkelig godt
84	Damen, man ringer til om spørgsmål [] er svær at forstå, og så opgiver man. Jeg havde "nældefeber" efter narkosen og blev bange, men måtte opsøge egen læge.	Godt
85	Meget godt tilfreds.	Godt
87	Der var for meget privat snak mellem personalet. Jeg følte mig mere som objekt end patient.	Godt

Z-AMB

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

ID	Kommentarer - Z-AMB	Samlet indtryk
1	Gamle og slidte.	Virkelig godt
2	Meget kedeligt venteværelse... Alle har brug for at se på noget pænt, når man venter! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
3	Husker ikke hygiejnen, men har ikke observeret noget endnu, så mon ikke den var "virkelig god" :-). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Venteværelset er for småt og derfor fyldt med alt for mange stole, der står for tæt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
10	Læsestof i venteværelset og koldt vand! [Fysiske rammer]	Godt
11	Alt i alt: er lidt skidt er ok? Jeg forventer virkelig, at steriliteten sættes i højsædet, uanset om det er på et gammelt hospital! [Fysiske rammer]	Godt
15	Tak for venlig behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	Jeg har ved tidligere operationer oplevet, at sygeplejerskerne havde divergerende opfattelser af, hvordan såret skulle passes. Når der skrives til hjemmehjælpen, skal der gøres klart at pasningsanvisningen kun gælder kortvarigt, hvorefter hjemmehjælpen selv skal vurdere videre behandling. Kan de ikke det, skal de rette henvendelse til ambulatoriet. Det er dejligt, at alle man møder hos jer er glade og positive. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
19	Personalet var virkelig imødekommende og virkede interesserede i ens person og problemstilling. [Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Ærlig talt synes jeg, at det er nedladende at få at vide, at jeg slet ikke skulle have været kommet, når jeg er så psykisk ramt på min [kropsdel]! Gik derfra ked af det, og selv over for min mor havde jeg ingen forståelse. Fik INTET ud af at dukke op. [Relationer til personale]	Dårligt
22	Lade være med at blande sig i personlige ting og bare gøre sit job. GODE TING: Søde mennesker for det meste. [Relationer til personale]	Godt
23	Jeg er MEGET taknemmelig over at være tilknyttet ÉN bestemt læge. I mit tilfælde NN (efter mit skøn utrolig KVALIFICERET og TRYGHEDSSKABENDE). [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
26	Venteværelset må gerne få en omgang. Virker lidt kedeligt, bedre indretning for at skabe hygge (man venter ofte længe). Undersøgelsesrum helt ok. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
28	Kunne ønske samme læge noget oftere! [Kontaktperson]	Godt
31	Jeg er virkelig imponeret over den fine behandling, man får. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
34	Mere information om sygdommen ville være godt. Man får ikke spurgt, når man lige får meldingen "kræft". Når man får konstateret kræft, kommer man hurtigt igennem systemet. Det var dejligt, for så når man ikke at få så mange dårlige tanker. Rigtigt dejligt med den hurtige	Godt

	behandling. [Kommunikation og information, Ventetid]	
35	Min sygdom er blevet taget seriøst. Især i starten følte jeg, at der blev taget hånd om tingene på kompetent vis. Det var endvidere betryggende at få at vide, at jeg altid kunne få en akut tid, hvis der var opstået nye sygdomstegn. Efterhånden har "nyhedsinteressen" lagt sig. Hvor jeg i starten til kontroller blev undersøgt overvejende af samme læge, er det nu skiftende læger. Under forløbet har jeg savnet informationsmateriale. Venteværelset er ikke optimalt. Specielt har flere af møblerne dårlig siddekomfort. Det litterære udvalg er også sølle. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
37	Gør venteværelset hyggeligt. Farver gør underværker!! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
39	Et helt igennem effektivt forløb.	Virkelig godt
40	Det virker uprofessionelt at blive bedt om at vente på en stue frem for et venteværelse. På trods af rengøring to gange dagligt, oplevede jeg desværre flere gange at besøge toiletter med blod, bræk og afføring synligt. [Fysiske rammer]	Godt
44	Savnede et garderobestativ eller lignende til overtøjet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
45	Jeg har det svært med små rum. Møblerne er nu sat som "små rum", og det er ubehageligt for mig. Jeg er for tæt på de andre patienter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
50	Alt var, som det skulle være, helt ok. Jeg er meget tilfreds med det hele.	Godt
51	Alle virkede glade!	Virkelig godt
53	Lægen var rigtig god til at forklare, hvad det var, jeg fejlede og berolige mig. [Relationer til personale]	Godt
54	Måske at informationen med mellemrum informerer om, [om] der er ventetid og evt. hvor længe, til patienterne i venteværelset. [Kommunikation og information, Ventetid]	Virkelig godt
56	Personalet skulle gå med nøglerne i en lomme i stedet for at have dem hængende i livremstroppen pga. bakterier. [Fysiske rammer]	Godt
57	Jeg synes, at det var fint, at der blev taget kontakt til operationsafdelingen, da jeg var i ambulatoriet. Jeg havde nemlig et grimt ar ind i lysken, som skulle skæres op og laves bedre. Der blev jeg så sendt over til ambulans operation. Kom til med det samme uden ventetid. Det var bare dejligt. Jeg undgik ventetid, og jeg undgik ny tur til Aarhus. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
58	Jeg synes alt i alt, at personalet er rigtig søde og rare. Der er for lang ventetid, man skal vente på den næste undersøgelse. [Relationer til personale, Ventetid]	Godt
59	Personalet har jeg intet at udsætte på. De har gjort det godt. Men praktikken og koordinationen har været totalt uacceptabel. Det går udover forsvarsløse patienter. Jeg blev unødigt stresset og utryg, pga. dårlig ledelse af forløbet. Der mangler i den grad personer, der kan styre så vigtige ting, og tage det nødvendige ansvar. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
63	Eventuelt FOR LANG VENTETID på transport/taxa. Der har været OP TIL EN TIMES VENTETID fra Skejby til Kommunehospital (og omvendt). Plus hjemkørsel ved udskrivning fra hospital til hjem (45 minutters [ventetid]). [Ventetid]	Godt
67	Det er vigtigt, at der er ro på, når at det er noget alvorligt som modermærkekræft. Sidste gang jeg var til kontrol, tog det kun fem minutter, og det plejer at tage 20 minutter. Det er ikke godt. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt

✎	69 Venteværelset kunne være mere afskærmet. Det er hårdt at sidde og vente og være nervøs for det, man skal ind og evt. høre. Også at se andre sidde og være nervøse. Ellers dejlig stemning blandt personalet og høj faglighed. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	70 Måske lige give et par smertestillende piller med hjem, såfremt smerterne ved bedøvelsens ophør tog til, hvilket de gjorde. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎	71 Der mangler børnelegetøj. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎	73 Sluk jeres telefoner under en samtale med patient og vis lidt interesse og plads til fortrolighed. Start med at fortælle, hvem I er i forhold til mit forløb. Fik kun fat i [en medarbejder], som var inde. Lidt rodet oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎	79 Venteforholdene på en gang, hvor mange går igennem, kan blive/være bedre. Evt. når det hele flyttes til Skejby (Aarhus Universitetshospital). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎	82 Venteværelset var alt for varmt og med meget dårlig indeklima. Der sad mange mennesker. Måske en ide at sætte en kaffe-kakaomaskine op, så man kunne købe drikkevarer Jeg glemte [en ejendel] på vaskekummen på toilettet. En besøgende afleverede den i informationen. Sekretæren gemte dem til mig. Indtryk af, at personalet er dygtige mennesker, men de har alt for travlt. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎	83 Alt i alt helt fint! Dog en episode med ventetiden, men det ved jeg, at er var en smutter, for har kun oplevet det den ene gang. Ellers ok. [Ventetid]	Godt
✎	84 Jeg har haft flere besøg og derfor også vidt forskellige indtryk.	Godt
✎	85 Fin modtagelse, godt venteværelse. For mange forskellige læger. Mere tid til at sætte sig ind i journalforløbet. Måske flere gode råd? [Fysiske rammer, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
✎	88 De kunne sende en SMS om morgenen, når sygemeldingerne indløb! Jeg har trods alt [langt] at køre forgæves! [Begge veje]! [Kommunikation og information]	Uoplyst

