

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ortopædkirurgisk ambulatorium

Ortopædkirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Horsens

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
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

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:	341
Besvarelser fra afsnittets patienter:	172
Afsnittets svarprocent:	50%

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 præsentationsmæssige 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).

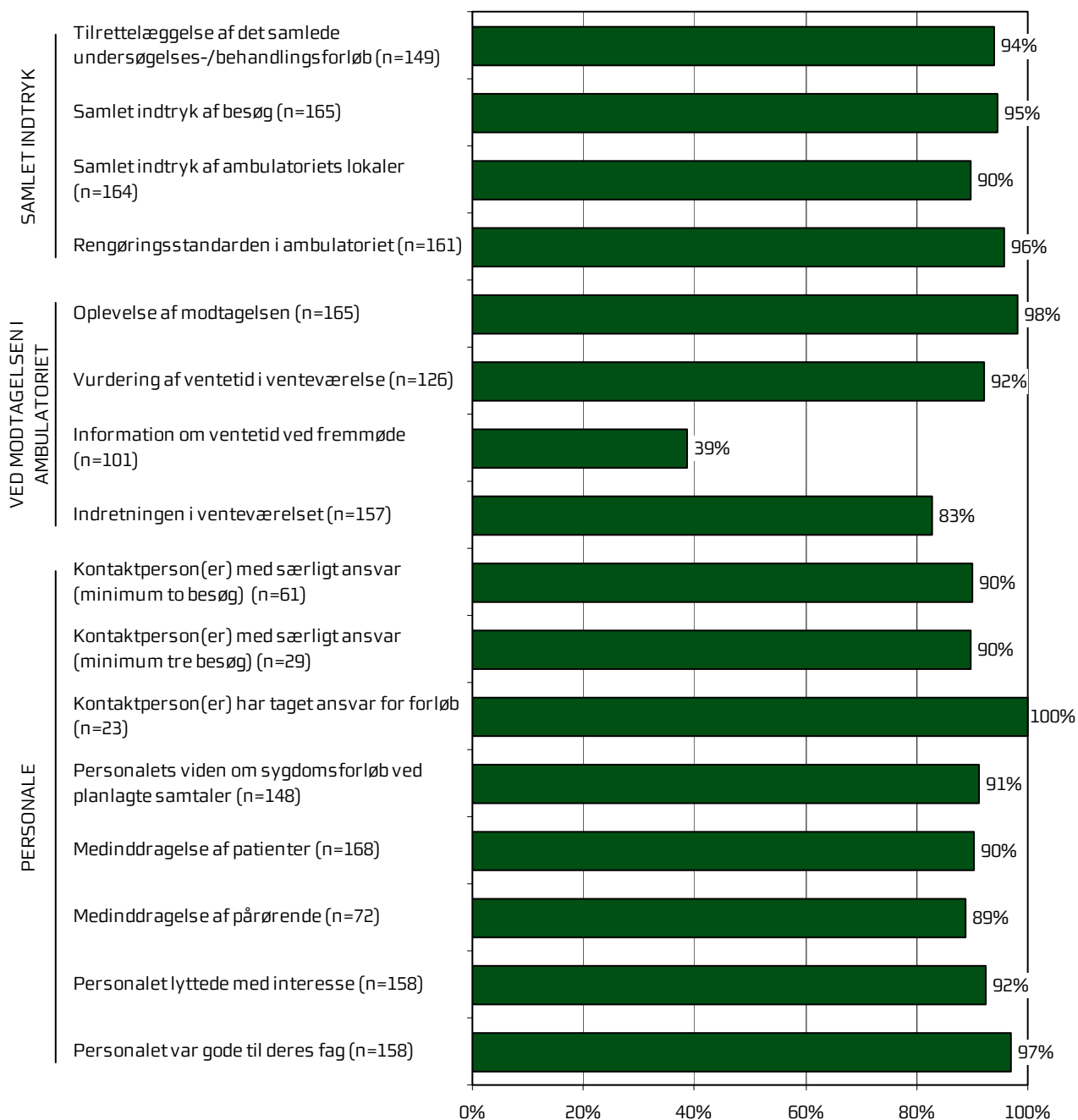
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

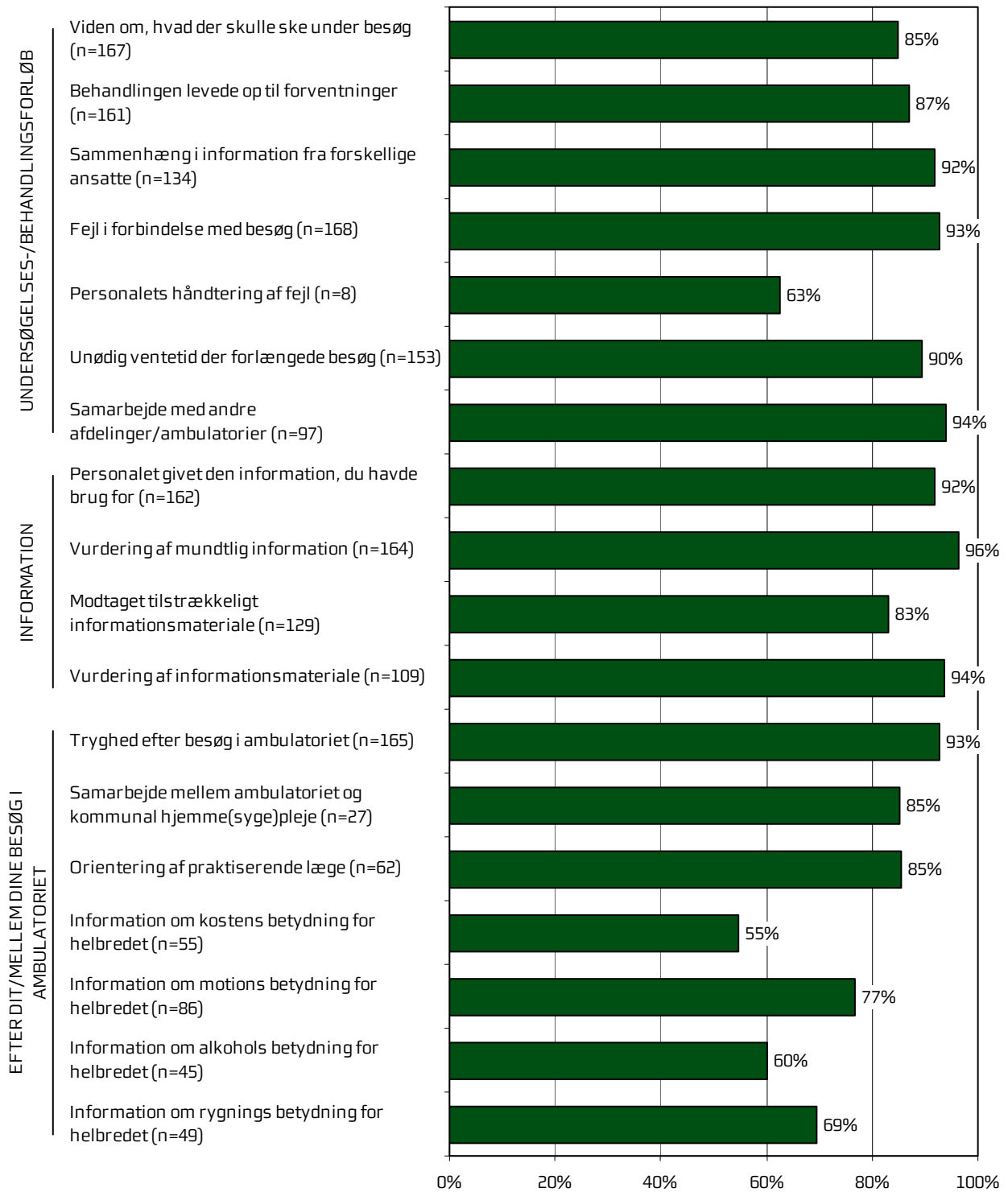
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ambulatorium ortopædi

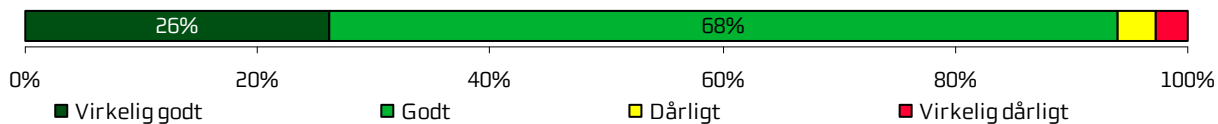
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

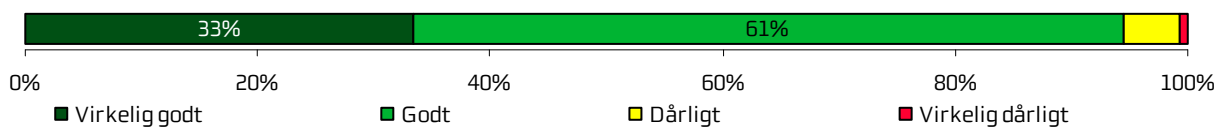
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

Samlet indtryk

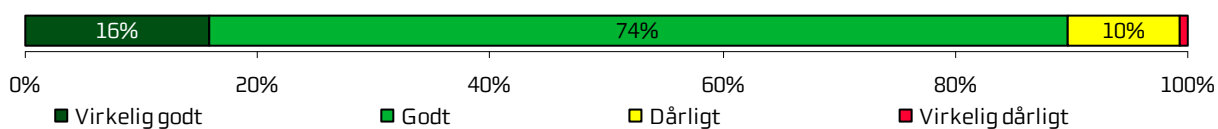
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=149)



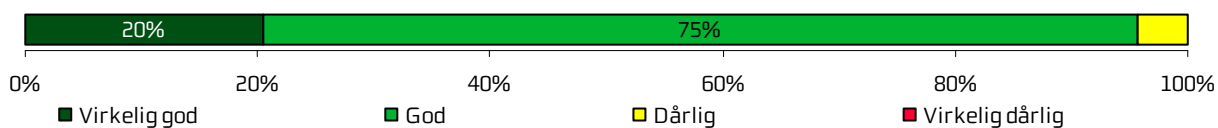
Samlet indtryk af besøg (n=165)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=164)



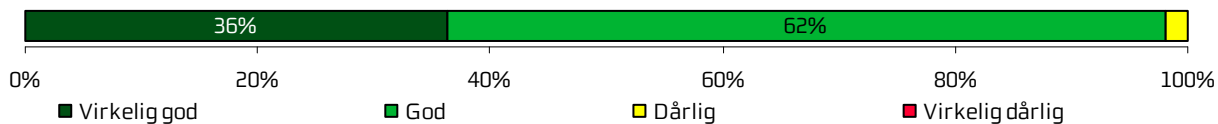
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=161)



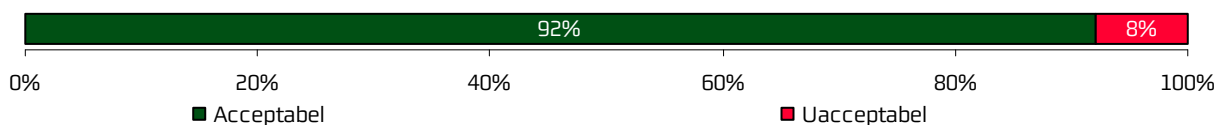
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	95 %	96 %	98 %	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	96 %	99 % *	93 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	90 %	90 %	90 %	99 % *	93 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	97 %	97 %	100 % *	96 %	97 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

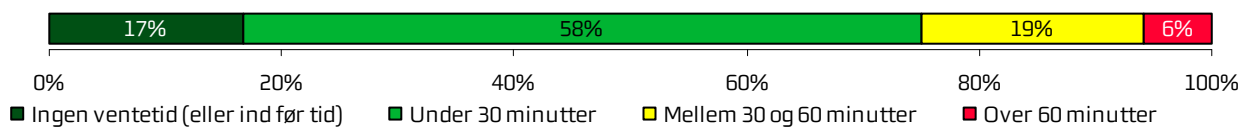
Oplevelse af modtagelsen (n=165)



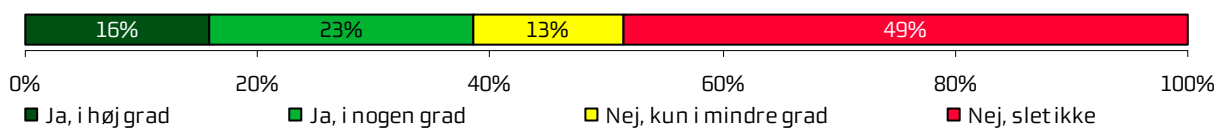
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=126)



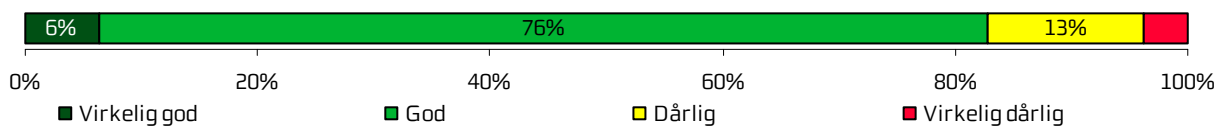
Længde af ventetid i venteværelse (n=120)



Information om ventetid ved fremmøde (n=101)



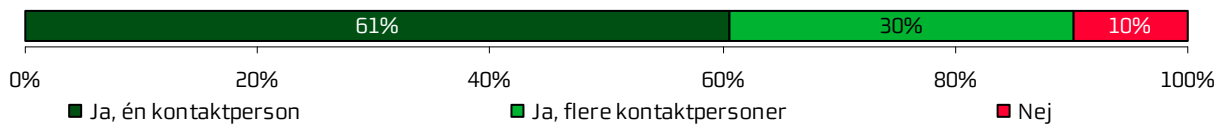
Indretningen i venteværelset (n=157)



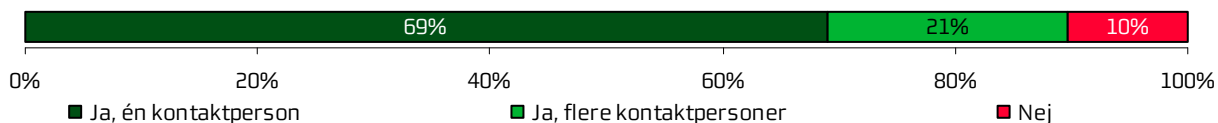
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	96 %	99 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	93 %	94 %	95 %	87 %	92 %
Hvor lang var ventetiden 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?	39 %	40 %	52 % *	57 % *	23 % *	43 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	85 %	82 %	95 % *	81 %	85 %

Personale

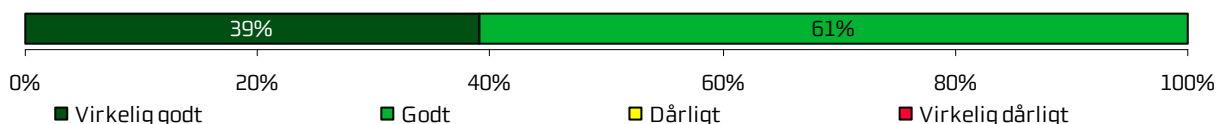
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=61)



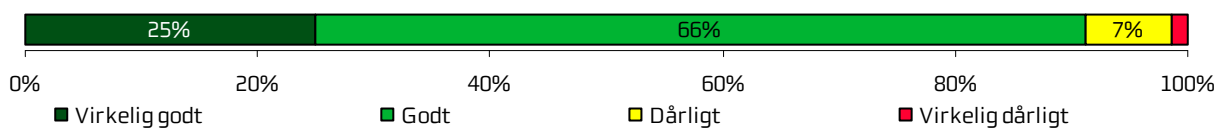
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=29)



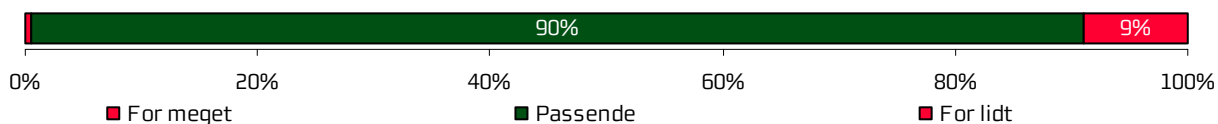
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=23)



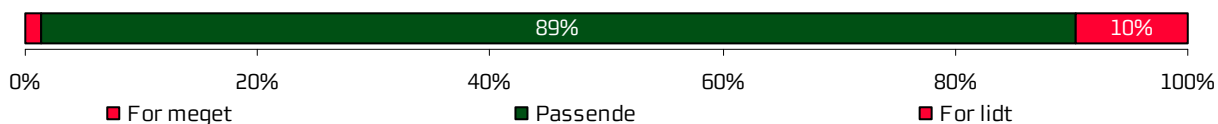
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=148)



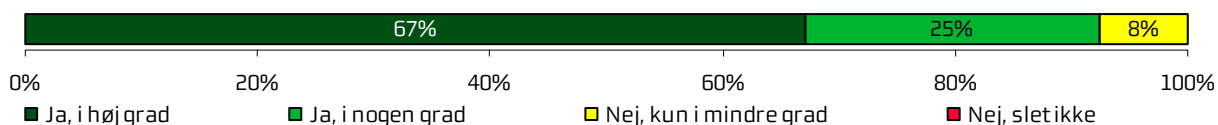
Medinddragelse af patienter (n=168)



Medinddragelse af pårørende (n=72)



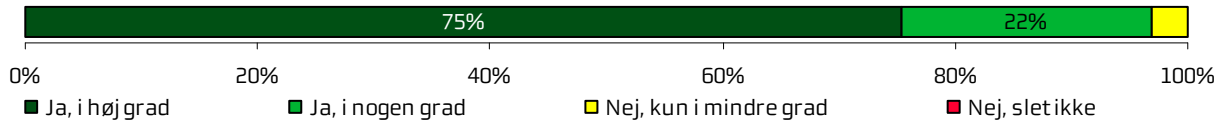
Personalet lyttede med interesse (n=158)



	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)	90 %	68 % *	78 % *	99 % *	69 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	90 %	81 %	77 %	83 %	72 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	97 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	91 %	94 %	97 % *	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	93 %	95 %	97 % *	91 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	86 %	96 %	95 %	87 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	94 %	95 %	97 % *	92 %	96 %

Personale (fortsat)

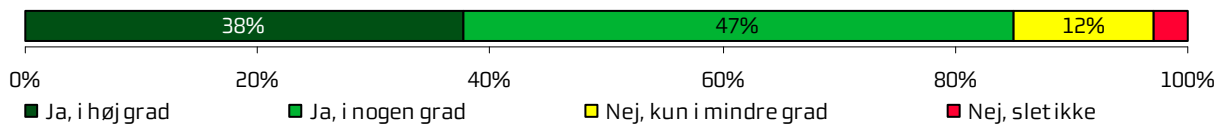
Personalet var gode til deres fag (n=158)



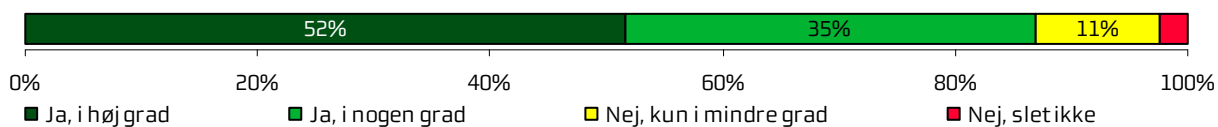
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	94 %	98 %	100 % *	95 %	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

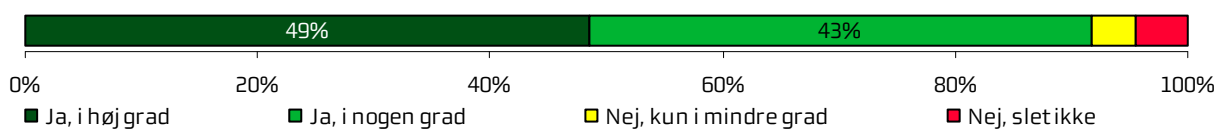
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=167)



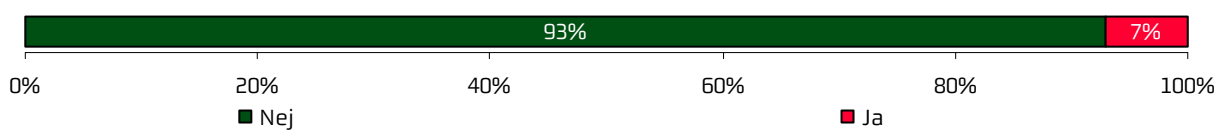
Behandlingen levede op til forventninger (n=161)



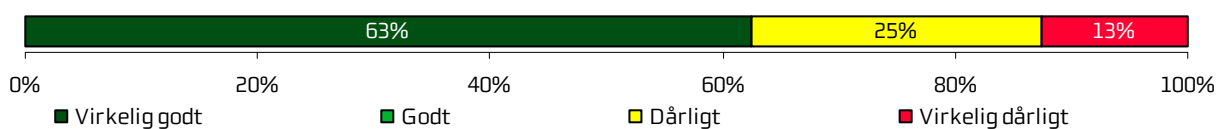
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=134)



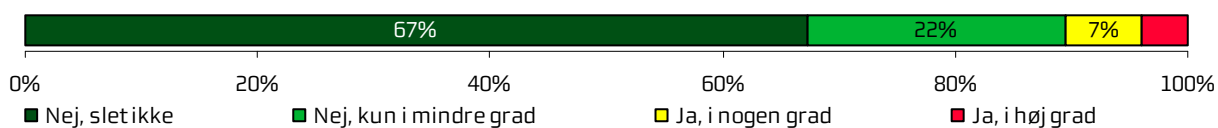
Fejl i forbindelse med besøg (n=168)



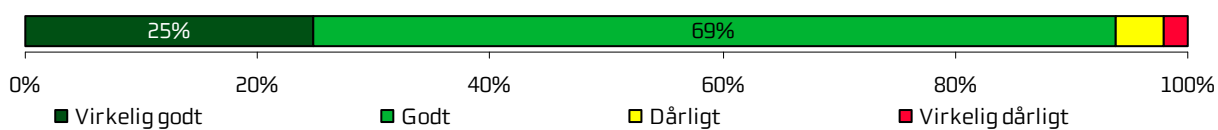
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=153)



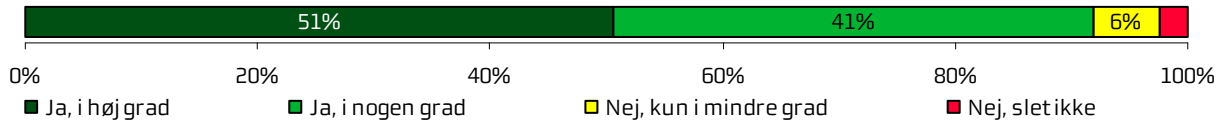
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=97)



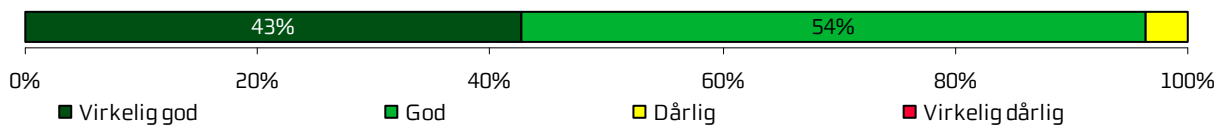
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	90 %	84 %	96 % *	85 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	91 %	90 %	94 % *	89 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	92 %	94 %	97 %	87 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	86 % *	88 %	95 %	88 %	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	80 %	79 %	74 %	50 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	82 % *	78 % *	94 %	82 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	87 %	92 %	96 %	86 %	92 % *

Information

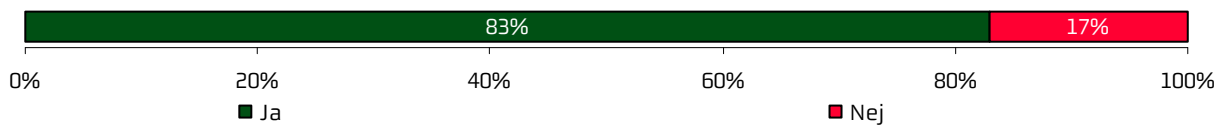
Personalet givet den information, du havde brug for (n=162)



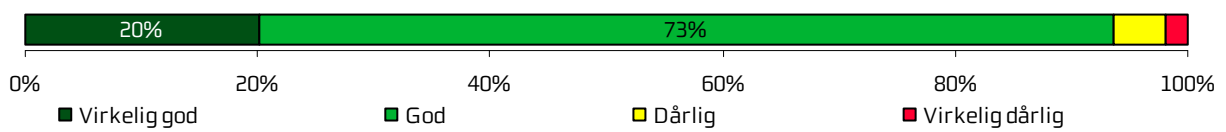
Vurdering af mundtlig information (n=164)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=129)



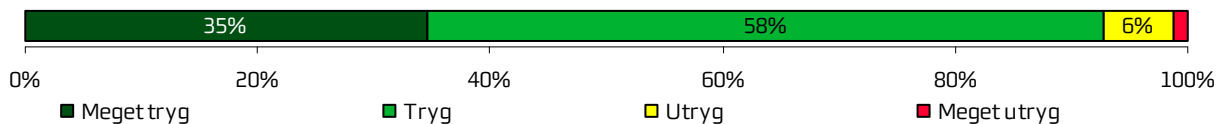
Vurdering af informationsmateriale (n=109)



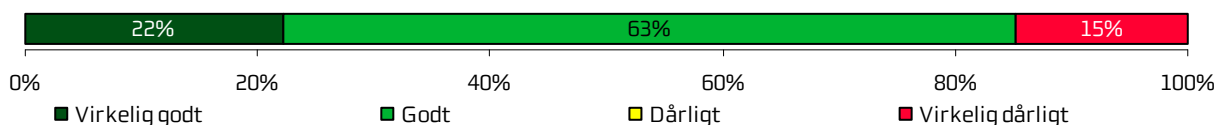
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	90 %	89 %	95 %	88 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	98 %	94 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	83 %	-	-	92 % *	81 %	86 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	98 %	92 %	95 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

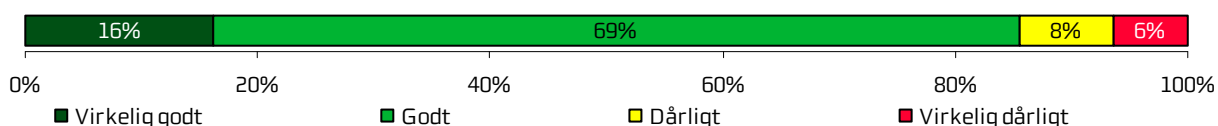
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=165)



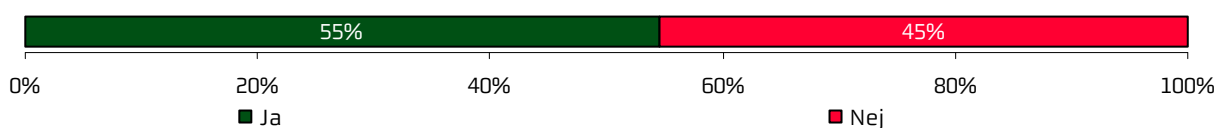
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



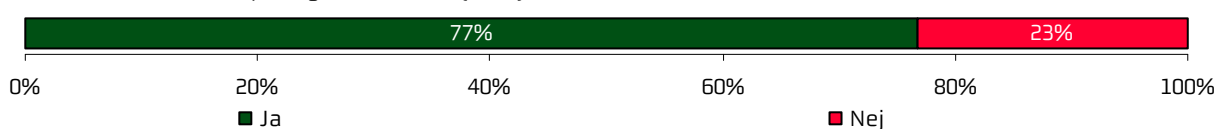
Orientering af praktiserende læge (n=62)



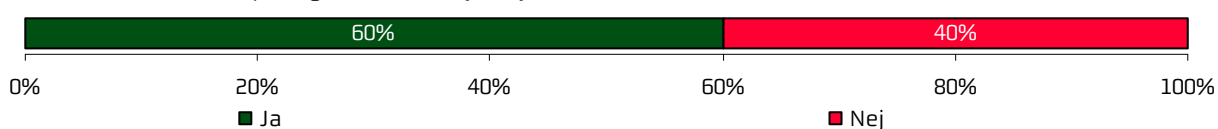
Information om kostens betydning for helbredet (n=55)



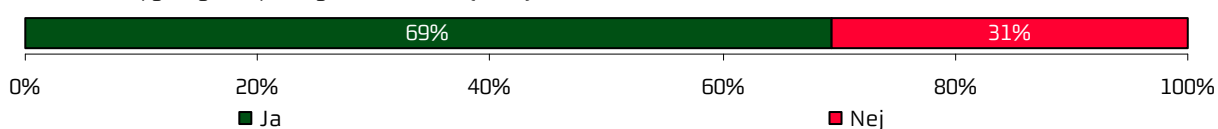
Information om motions betydning for helbredet (n=86)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=45)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=49)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	93 %	93 %	97 %	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	100 % *	98 %	100 % *	91 %	96 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	85 %	80 %	95 %	95 % *	85 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	55 %	-	-	73 % *	48 %	63 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	77 %	-	-	77 %	52 % *	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	60 %	-	-	73 %	46 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	69 %	-	-	78 %	54 %	68 % *

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	11
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	3
Pleje	0
Relationer til personale	3
Ventetid	4

Ortopædkirurgisk ambulatorium

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk ambulatorium	Modtagelsen
3	Dejlig hurtig betjening ved indtjekning.	Virkelig god
4	Meget venlige, når jeg har ringet om oplysninger!	Virkelig god
6	I det lille døgn jeg var der, oplevede jeg KUN gode ting. Tak for det. Virkelig god oplevelse! Er det eneste jeg husker.	Uoplyst
12	Scanneren ville ikke scanne mit sygesikringskort. Meddelte det til receptionen, som sagde, at jeg skulle gå til afdelingen. Da jeg havde ventet ca. en halv time, blev jeg ringet op for at høre, om jeg kom til operation. Kunne meddele, at jeg sad i venteværelset. De var ikke varslet, at jeg var ankommet.	Dårlig
13	Alle var søde og rare, smilende, alle knokler rigtig meget. Mit ophold blev på syv timer for et brækket håndled []. Ambulancerne stod i kø for at blive tømt [], så jeg beundrer personalet, men det var lidt træls for vi andre.	Virkelig god
14	Held i uheld. Indkaldt til [om morgenen], ville jeg ringe og meddele, at jeg var forsinket, en times tid, pga. storm, frost, skinnebrud og deraf aflyste tog. Der var ingen, der tog telefonen på det oplyste nummer på indkaldelsen, hvor der ellers stod, man skulle ringe, hvis man var forhindret. Jeg ringede således til hovednummeret, hvorfra man heller ikke kunne sætte mig igennem. Det endte med, hun måtte ringe tilbage, når hun havde fundet en, der kunne afgøre, om jeg skulle komme, når jeg var så forsinket. Det tog en halv times tid, hvorefter jeg fik at vide, at jeg først var sat til [senere på formiddagen], så jeg kunne bare tage det roligt og komme, hvilket lykkedes til [inden aftalt tid]. Her blev jeg taget godt imod og gjort klar, med god tid til [aftalen].	God
16	Nej, det har jeg ikke. Det er OK.	God
21	Søde og rare.	Virkelig god
22	Kunne have været bedre, men det skyldes ombygningen.	God
23	Der var hjælpsomhed og en god atmosfære.	Virkelig god
29	Nej.	Virkelig god
30	Jeg er altid blevet mødt med venlighed.	Virkelig god
34	Afdelingen før ambulatoriet var dårligt forberedt til min kommen, trods egen læge havde orienteret.	Virkelig god
35	En sød frivillig kommer og spørger, hvis man ser lidt undersøgende ud.	God
37	Man skal jo klare sig selv, kan bare scanne sit sygesikring. Syntes det er dejligt, når der sidder frivillige til at hjælpe, hvis man ikke er kendt med sygehuset.	God
39	Man bliver mødt af venlighed og imødekommenhed. Fungerer godt, at man registrerer sig med kort. Dejligt at få besked om ventetid. Fine venterum med kaffe og blade. Musik ville være dejligt, mens man ventede.	Virkelig god
40	Venlig og behagelig person i modtagelsen.	God
45	Søde, smilende, venlige personaler. Vigtigt, når man som mig har "sygehuskræk". Følte mig godt tilpas. Pigerne, jeg snakkede med, var friske og kom med friske bemærkninger.	Virkelig god
46	Et par glade piger, med godt humør, til trods for travlhed.	Virkelig god
48	Smilende og imødekommende personale, trods stor travlhed.	God

- | | |
|---|---------------------|
| <p>✎ 52</p> <p>1) Dårlig/ingen skiltning til Kirurgisk Ambulatorium. Jeg er tvunget til at spørge i informationen.</p> <p>2) Jeg tjekker ind med sygesikringskort i Kirurgisk Ambulatorium, men venteværelserne er spredt rundt omkring. Sidder jeg i det rigtige? Skal jeg også henvende mig til sekretæren, der sidder ved skranken?</p> <p>3) Skranken har ikke skilt med "Kirurgisk Ambulatorium", hvorfor patienten må spørge, om de nu befinder sig i Kirurgisk Ambulatorium.</p> <p>4) Rodet venteværelse. Ventetid for lang. Måtte spørge, om de havde glemt mig?</p> | <p>Dårlig</p> |
| <p>✎ 54</p> <p>Kontrol efter hofteoperation.</p> | <p>God</p> |
| <p>✎ 55</p> <p>Min svigerfar har fortalt mig, at han var vældig godt tilfreds med hele forløbet og har kun positive oplevelser.</p> | <p>Uoplyst</p> |
| <p>✎ 57</p> <p>Lang ventetid for dem, der havde glemt sygesikringskort.</p> | <p>God</p> |
| <p>✎ 59</p> <p>Venligt og hjælpsomt.</p> | <p>Virkelig god</p> |
| <p>✎ 67</p> <p>Kun positiv.</p> | <p>Virkelig god</p> |
| <p>✎ 73</p> <p>God og venlig, men fortravlet og med væsentlige mangler (derfor). Jeg måtte minde om, hvad de skulle huske (udlevering af shaver m.v.). Blev henvist til at benytte toilettet til forberedelsen i stedet for de beregnede aflukkere for at spare rengøring!!</p> | <p>God</p> |
| <p>✎ 74</p> <p>Kan ikke huske andet end noget med "God morgen".</p> | <p>Virkelig god</p> |

Ortopædkirurgisk ambulatorium

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk ambulatorium	Fejlhåndtering
1	Der var tvivl om hvilken skulder, der var den skadede, og jeg blev undersøgt på den forkerte først, men vi fik rettet fejlen.	Virkelig godt
8	Havde fået at vide, at jeg skulle MR-scannes med kontrastfarve og fået taget blodprøve og det hele. Men når det kom til stykket, blev det bare MR-scanning uden kontrast. Hvordan man skal kunne se, hvordan det løber uden farve, det forstår jeg ikke. En ommer? Har ikke fået svar endnu. Laang ventetid på det.	Uoplyst
9	Til den første undersøgelse: skulle have været i røntgen inden. Dette var vist glemt.	Virkelig godt
10	Sting taget for tidligt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	Da jeg efterfølgende skulle være indlagt på P5, skulle jeg inden operation have lagt et smertekateter, men fik i stedet bare en blokade, som jo ikke holdte så længe som ønsket.	Dårligt
31	Jeg blev indkaldt til undersøgelse på andet sygehus, men lægen var i Horsens.	Virkelig godt
49	Skulle rykke for svar på MR scanning adskillige gang. Fik oplyst, langt om længe, at der ikke var noget, og efter mødet på ambulatoriet skulle jeg opereres. Det var forvirrende og gav anledning til mistro.	Dårligt
57	Skadestuen sagde, jeg skulle have min gips af efter to uger. Ambulatoriet sagde fire uger.	Virkelig godt
61	Røntgenbilleder, som var nødvendige for at kunne give den rigtige diagnose, var ikke modtaget ved første konsultation, hvorfor behandlingen blev udskudt i cirka en uge!	Virkelig godt
65	Der var forkert angivelse af nummer af [] i beskrivelsen til hjemmeplejen. Notatet blev på anmodning af lægen skrevet af den ene af sygeplejerskerne. Den, som "overtog" konsultationen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Ortopædkirurgisk ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
11	- Følte ikke, at lægen havde sat sig ind i mit problem. - Røntgenfoto af en lille del af problemet. Fik derfor ikke undersøgt resten af problemet. - Føler mig faktisk ikke færdigudredt.	Godt
14	Personalet var professionelle, flinke og gjorde, hvad de kunne i en travl hverdag. Det var en god oplevelse for mig. Frustrationen over ikke at kunne få hurtigt fat i nogen i forbindelse med min forsinkelse [om morgenen] var ikke rar, selvom det lykkedes at nå det alligevel. Indkaldelse til [om morgenen] og sat til [fire timer senere] virker som lang tid. Gentagende udsættelser frem til [sidst på eftermiddagen], hvor jeg endelig kom til, var næsten uudholdelig, når man er fastende og har haft en lidt stressende morgen. Efter behandlingen fik jeg god mad og fyldt depoterne, checket ud med lægen og kunne tage toget hjem, hvor jeg var [om aftenen] efter en laaaaaaang dag. Alt i alt, var jeg glad for det og have god tid med fine medpatienter. Tak.	Godt
15	Fik grundig og saglig undersøgelse hos NN. Han er meget konkret og NEM AT FORSTÅ.	Virkelig godt
20	De var alle søde og imødekommende.	Virkelig godt
24	Planlagt operation kunne ikke gennemføres, henvist til andet sygehus. Præoperations-kommunikation mellem Horsens og andet sygehus kunne have været bedre.	Godt
25	Der er langt fra [vinter], hvor jeg blev henvist til læge NN [tidligere på vinteren]. Herfra scanning på andet sygehus [i foråret]. Fik resultatet [senere på foråret] og operation [endnu senere på foråret]. Det er lang tid med en sprungen akillessene, som jeg inden henvisning havde gået med et halvt år!!!	Godt
26	Vi var først til røntgen, og de kiggede slet ikke på de billeder!	Godt
30	Jeg blev så godt behandlet af en meget grundig læge.	Virkelig godt
32	Jeg blev opereret [i udlandet].	Godt
34	Efter undersøgelse af [] læge (meget dygtig) hurtig handling til afdeling NN på andet sygehus, stor tak.	Virkelig godt
35	En meget nedværdigende læge NN, som åbenbart ikke ville tage mine smerter alvorligt. En læge som sagde, at jeg skulle lære at leve med smerterne og bruge morfintabletter. En læge som sagde, efter at jeg havde fortalt ham, at jeg godt ville af med mine smerter, da jeg er glad for mit fleksjob, at jeg ved en evt. operation måske IKKE havde et fleksjob bagefter. Nedslåede. Efterfølgende besøg hos egen læge, som endelig har sendt mig videre til en kirurgisk afdeling i Århus.	Dårligt
36	Svært, når det er en [] læge, der er svær at forstå.	Godt
38	Synes, at jeg havde brug for en fysioterapeut efter operationen i stedet for kun at få nogle øvelser med hjem på et stykke papir.	Godt
41	Har haft et rigtigt dårligt forløb. Flere reoperationer!	Virkelig dårligt
44	Tusind tak for god behandling og hjælpen! :-)	Virkelig godt
45	Fik god information.	Virkelig godt
50	Nej.	Virkelig godt
51	Kom alt for sent i gang med genoptræning, måtte rykke for det. Der var ikke givet besked herom til by NN, hvor det skulle foregå.	Dårligt

✎ 52	1) Ingen information om observerede diagnoser i forbindelse med henvisning til MR-scanning. 2) Ingen information om forventet forløb efter MR-scanning. 3) Måtte ad to omgange maile til NN med henblik på at få besked om forholdsregler/videre forløb efter MR-svar forelå. (Jeg havde fået svaret sendt direkte til mig fra andet sygehus). Jeg var utryk ved først at skulle ses seks uger efter [ulykken] med alle de læsioner, scanningen havde påvist. Måtte søge oplysninger på internettet. 4) Havde et godt besøg i [en klinik] sidst, hvor jeg på baggrund af MR-svaret kunne spørge ind til hver enkelt læsion, og hvor jeg fik besked og videre behandling. Det var rart. Nu føler jeg mig tryk. Forslag: Bedre og mere information! En helt enkel forklaring på [knæets anatomi og de enkelte deles funktion]. Vi mistænker, at der kan være skade på.... osv. Derfor er planen følgende: Det ville have været rart og have sparet mig for mange spekulationer. Det sidste besøg gav svar, men da vidste jeg også, hvad jeg skulle spørge til på basis af MR-undersøgelsen.	Godt
✎ 57	Man bliver enige om, hvordan man ligger gips, og ligger den, så den ikke skal skiftet fire gange på fire uger.	Godt
✎ 59	Venligt og afslappet personale.	Virkelig godt
✎ 62	Jeg blev virkelig godt behandlet. Tak.	Virkelig godt
✎ 64	Dag et: læge ok. Dag to til tre: ny læge. Fik blokade [i benet] og sendt til scanning efter scanning på to andre sygehuse. Spildt foredrag []. [Flere] køreture af [næsten 100 km.] spildt.	Dårligt
✎ 65	Lægen hilste ikke, ingen interesse. Den tilkaldte sygeplejerske NN var kompetent.	Godt
✎ 67	Overhovedet ikke. Tak for venlig og god behandling.	Virkelig godt
✎ 68	Brækket håndled og store smerter i tommeltotten, som en læge mente var brækket, men det var den ikke. Men håndleddet har flyttet sig, så jeg har svært ved at skrive, og jeg har stadig smerter, jeg følte ikke at gipsen sad rigtigt.	Uoplyst
✎ 72	Den kritik, jeg kommer med her, er ikke møntet på ambulatoriets personale. Mere det, at det er SÅ svært at få fat på den læge, der har ens sag. Jeg har utallige gange prøvet at få fat på NN, både med at sende mail og ringe til ambulatoriet, hvor de så har sendt mail til NN, og der sker bare ingenting. Det er meget frustrerende!! Der har også været lang ventetid mellem scanning og svar [næsten to måneder].	Dårligt
✎ 75	Det vil være en rigtig god ide, hvis den person, der undersøger, også hører, hvad patienten siger om sin egen situation.	Godt

Ortopædkirurgisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
2	Fik ikke noget udleveret. Fik at vide, at der fandtes en hjemmeside, hvor jeg kunne finde nogle knæøvelser, men intet skriftligt.	Godt
5	Jeg skulle egentlig bare bevæge armen.	Virkelig godt
15	Efter konklusion af undersøgelse fik jeg god information om videre forløb hos privat fysioterapeut. Det var nemt at arbejde videre, da alt foreslået træning har virket. Er 90 procent i orden nu.	Virkelig godt
22	Nærmest lidt for meget. Fik tilsendt samme materiale, som jeg fik udleveret ved forundersøgelsen. Ikke nødvendigt.	Virkelig godt
29	Nej.	Virkelig godt
32	Fik meget lidt information.	Godt
37	Den dvd jeg fik med hjem, har jeg ikke set. Den kunne jeg godt undvære.	Godt
42	Jeg synes, at det er en skam, at I ikke bruger DVD til genoptræning. Jeg mødte første gang en fysioterapeut, da der var gået tre måneder, og jeg kunne sagtens have gjort træningen forkert (brugte min egen fysioterapeut).	Godt
43	Kunne godt have brugt information omkring genoptræning efter behandling.	Virkelig godt
44	Uanset hvem man spurgte, føler jeg, at de kunne svare på de spørgsmål, der måtte opstå.	Virkelig godt
45	Da jeg har skræk for sygehuse, kunne jeg godt ønske, at der i brevet stod, hvad undersøgelsen ved lægen indebar. I mit tilfælde var det en samtale (svar på blodprøve), og det havde været rart at vide inden.	Virkelig godt
46	Nej. Forløbet som forventet. (Besked til egen læge og yderligere information der).	Godt
50	Nej.	Virkelig godt
52	I forbindelse med besøget i skadestuen blev der talt hen over hovedet på mig. I forbindelse med første ambulatoriebesøg blev jeg spurgt, om jeg havde nogen spørgsmål. Det er fint, men på det tidspunkt havde jeg ingen anelse om læsionerne i knæet og kunne derfor ikke stille præcise spørgsmål herom. Desuden var jeg stadig temmelig chokeret og havde i øvrigt en forventning om, at lægen/lægerne ville fortælle mig om deres foreløbige fund, [foreløbige] diagnoser og videre plan. Information, som jeg ikke fik.	Godt
56	Jeg har ikke fået stillet en diagnose og ikke modtaget behandling.	Uoplyst
57	Vil gerne have haft information om genoptræning.	Godt
67	:-).	Virkelig godt
69	Ikke nok information om operation på skrift eller andet.	Godt
71	Jeg kunne godt have ønsket bedre skiltning, så man kan undgå at spørge om vej.	Godt
73	For rodet/omstændeligt for nogle. Bærer til dels præg af megen standardisering. Ringere informationsværdi.	Godt
75	Kommunikationen mellem den person, som undersøgte mig, og mig, kunne jeg godt have tænkt bedre. Personen sagde bare, vi gør sådan og sådan, uden nogen tøven. Jeg følte, det var en envejskommunikation.	Godt

Ortopædkirurgisk ambulatorium

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








ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
8	Alt for lang ventetid for at få svar på undersøgelsen. Har ikke fået svar endnu. Er over en måned siden!!	Uoplyst
14	Nej, det var fint og passende.	Godt
16	Nej, det har jeg ikke.	Godt
20	Hele min skade har udartet sig, som lægen sagde, den ville, efter jeg fik [bandagen]. Har virket rigtig godt og er nu ved at aftage igen, også som jeg er blevet informeret om, så det har været rigtig betryggende for mig og min arbejdssituation. Betyggende, så jeg er forberedt til at skulderen skal opereres snarest.	Virkelig godt
21	Ikke tilfredsstillende, der går for lang tid. Har nu ventet over to måneder på ny indkaldelse til kontrol.	Virkelig godt
27	Der gik to uger [mellem] min første undersøgelse i ambulatoriet [og] MR-scanning. Det er godkendt. Men der gik så yderligere to måneder, før jeg fik en indkaldelse om yderligere undersøgelser. To måneder for at få et svar fra en MR-scanning. Det er jeg meget utilfreds med. Hver gang jeg ringede til jer, sagde I, at I ville gøre noget ved sagen, men hver gang jeg ringede, skulle det hele startes forfra. Det er således også meget svært at komme i kontakt med ens læge igennem sekretariatet. Meget skuffende, eftersom man gerne vil i gang så hurtigt som muligt. Pil ned herfra på ventetiden mellem opfølgningerne.	Godt
29	Nej.	Virkelig godt
30	Jeg fik en blokade i mit knæ. Der var så god virkning med det samme. Det var lige det rigtige sted, jeg fik den.	Virkelig godt
32	Jeg blev opereret [udenlands]. Jeg synes, det varede for længe, inden nogen gjorde noget. Jeg var lidt utryk, da jeg var usikker på, hvad jeg måtte.	Godt
51	Var meget skuffet ved sidste besøg. Kom ikke til at tale med lægen, men fik en tid []. Det er langt at køre for ingenting. Jeg bor i [et stykke væk] og er pensionist. Kan ikke få kørsel godtgjort.	Dårligt
59	Blev godt behandlet.	Virkelig godt
62	Behandlingen hjalp.	Virkelig godt
67	:-).	Virkelig godt
68	Jeg har fået god behandling i terapien.	Uoplyst
73	Har tidligere været igennem samme operationsforløb. Det er mit indtryk, at kvaliteten af især information og fokus er reduceret.	Godt
75	Bedre kommunikation fra den person, som undersøgte mig. Vedkommende har muligvis været god nok, men informationen undervejs svigtede desværre.	Godt

Ortopædkirurgisk ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk ambulatorium	Samlet indtryk
4	Alt i alt en god oplevelse! Sengeafdelingen: Måske synes jeg, at rengøringen var mangelfuld. Især var stuebadeværelset ikke særligt lækkert, og det store badeværelse var nærmest over-svømmet efter bad. Ellers en god oplevelse. Opvågningen (NN) var suveræn. Fysioterapeuter var meget søde og omhyggelige. Meget tilfreds. Tak! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
5	De skal bare gøre, som de gjorde, da jeg kom.	Virkelig godt
7	Jeg henvendte mig på Skadestuen [] til forundersøgelse (brud på håndleddet) og foreløbig behandling. Efter nogle timers forløb blev det besluttet, at operation var nødvendig, hvorfor jeg [] blev sendt hjem med besked om at møde til indlæggelse næste morgen []. [Til aftalt tid] næste morgen mødte jeg ved hovedindgangen. Indgangsdøren var låst, og kun ved hjælp af en tilfældig forbipasserende blev jeg låst ind. Denne hændelse, synes jeg, er særdeles kritisk. Herefter henvendte jeg mig på Ortopædkirurgisk Afdeling. Det var mit indtryk, at personalet her ikke var orienteret om min indlæggelse. Efter ca. et par timers forløb blev jeg indlagt. Operationen skete [til middag]. Resten af eftermiddagen [] forløb med at vente på røntgenbilleder, læge etc. Jeg har intet at bemærke vedrørende personalets behandling, men når jeg tager mødetiden [tidlig morgen] i betragtning, mener jeg, at tilrettelæggelsen af min indlæggelse ikke er, som den bør være.	Godt
14	Optimere tiderne lidt. Men jeg har nok været uheldig med hensyn til akutte udsættelser. Det var en lang dag. [Ventetid]	Godt
15	- Måtte have hjælp fra de frivillige i forhallen for at finde vej til ambulatoriet. - Dejligt med kun én undersøgelse, som har sendt mig direkte i den rigtige retning. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	Ambulatoriet gjorde det godt med det hele.	Godt
17	Meget god modtagelse, skulle man sætte sine fødder på hospitalets grund. Meget god ide med den frivillige stab [].	Uoplyst
19	Jeg er endnu ikke afsluttet.	Godt
26	Eneste som gør, at jeg ikke har svaret virkelig godt, er ventetiden som var lang. [Ventetid]	Godt
28	Kan oplyse, at jeg i alt tre gange har været på Horsens Sygehus []. Det virker ok i dag. Her i 2013 til undersøgelse [], som senest er udført for [nogle] dage siden, så jeg håber, det bliver ok. Men der skal jo tid til.	Godt
30	Jeg er så godt tilfreds.	Virkelig godt
33	Det ville være super, hvis man kunne have samme sygeplejerske hver gang. Men kan godt se, at det kan være svært og tror, at man får den samme, hvis det kan lade sig gøre. Jeg har så, når der har været læge på, stort set haft samme læge og det er rigtig rart. Jeg har haft rigtig, rigtig mange besøg på ambulatoriet gennem de sidste [mange] år, og kan helt sikker sige, at I bliver bedre og bedre. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
38	Synes, at det var fint, at de ringede og hørte, hvordan man har det, men kunne godt have tænkt mig og få sådan noget at vide på hospitalet. [Kommunikation og information]	Godt
39	Musik i ventearealet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

✎ 40	Kedelige omgivelser, men jeg kan jo godt se, at det er vanskeligt at gøre det ret meget anderledes. Men måske lidt blødere møbler at sidde i. Man venter trods alt en rum tid. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
✎ 42	Jeg er stor fortaler for Horsens Sygehus!	Godt
✎ 44	Synes, at modtagelsen den dag jeg kom, var rigtig god. Selvom mangel på lokaler opstod, var lægen opmærksom på mine behov og ønskede. Jeg var tryk og tilfreds i de omgivelser, der kunne findes.	Virkelig godt
✎ 45	Når man skal have jernbehandling i årerne og skal sidde i en stol en time, så ville det være super med et tv på stuen. Nu sad der en anden patient, som jeg snakkede med, men havde han ikke været der, havde tiden været lang (selvom sygeplejerskerne var super søde til at kigge forbi hele tiden). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 46	Undersøgelsesrum og toiletter helt ok. "Ventegangen": en lang række stole!! Lidt øv, men forhåbentligt sidder man der ligeså kort tid som jeg. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 47	Opvågningsstuen kunne godt trænge til at få noget op på væggene. Og kunne man få noget musik i ørerne, ville det dæmpe eventuelle klagende medpatienter. Generelt ville det være rart med mere privatliv, når man vågner op efter fuld bedøvelse. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 49	Oplyse om ventetid ved ankomst. [Ventetid]	Dårligt
✎ 52	1) Bedre skiltning. Det vil spare personalet tid, hvis de ikke hele tiden skal forstyrres af patienter., der spørger efter, hvor Kirurgisk Ambulatorium er, og om de er i det rigtige venteværelse. 2) Bedre information til patient. Så havde jeg ikke behøvet at sende mail samt rykker for svar på min mail, og læge og sekretær havde ikke skullet bruge tid på besvarelse. 3) MR-skanning blev foretaget [i weekenden]. Beskrivelsen af undersøgelsen skete samme dag. [Ugen efter] måtte jeg ringe til Horsens for at rykke for svaret. Burde Horsens have kontaktet mig, da svaret forelå ([flere dage tidligere])? Det var meget vigtigt for mig at kende svaret og den videre plan. 4) Venteværelset ved Kirurgisk Ambulatorium er splittet op i flere. Det ville være rart om man, når man tjekker ind elektronisk, samtidig får at vide, i hvilket venteværelse man skal sætte sig. 5) Venteværelset, hvor man tjekker ind, virker til tider meget overfyldt. Så er det dejligt, at der går frivillige rundt og rydder op, lægger blade på plads, sætter stole ind til bordene, således at patienter på krykker, med skinner og lign. ikke falder over dem. 6) Der er i øvrigt laaangt fra ventepladsen i skadestuen til et toilet, når man har dårligt knæ og næsten ikke kan gå. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Godt
✎ 53	Ville gerne have haft bedre vejledning i forbindelse med genoptræningen. Jeg har forståelse for, at der ikke er ressourcer til mere fysioterapi, men har [flere måneder] efter min operation selv taget initiativ til, at søge om ekstra og mere intensiv fysioterapi, hvilket har hjulpet helt vildt meget. Det gad jeg godt, at der var nogen der havde anbefalet mig noget før, i stedet for bare at få en stabel øvelser med hjem med minimal vejledning. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 58	Godt med de mange frivillige. Sygehuset burde have bedre parkeringsforhold. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 59	Venligt og afslappet personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 60	Lidt mere læsestof for mænd. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 63	Personalet var rigtig gode til at tale med min datter, som havde brækket armen. De var gode til	Virkelig godt

- at få hende til at føle sig godt tilpas (hun er [ikke så gammel]).
[Relationer til personale]
-  65 [] Sygeplejersken var kompetent. De andre: Den ene sjuskede, og den anden vidste så f.eks. ikke, hvilken slags forbindelse der skulle bruges til hjemsendelsen. Lægen virkede uinteresset, udviste ikke almindelig høflighed.
[Relationer til personale] Godt
-  66 Ambulatoriet var perfekt. Godt
-  67 :-) Virkelig godt
-  70 Da jeg skulle møde til MR-scanning, meldte de afbud to timer før undersøgelsen. Det var ikke optimalt, da jeg bor 30 kilometer fra sygehuset og skal koordinere det med offentligt transport.
[Kommunikation og information] Dårligt
-  73 Byggerod, støj og støv!!
[Fysiske rammer] Godt
-  75 Undervis eller lær undersøgelsespersonalet i at kommunikere bedre med andre mennesker.
[Kommunikation og information] Godt
-  76 Mal venteværelserne. De trænger til det.
[Fysiske rammer] Godt

