

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Hjertemedicinsk Ambulatorium B  
Hjertemedicinsk Afdeling B  
Skejby Sygehus



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

## 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
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	386
Besvarelser fra afsnittets patienter:	258
Afsnittets svarprocent:	67%

### **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 test 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 eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



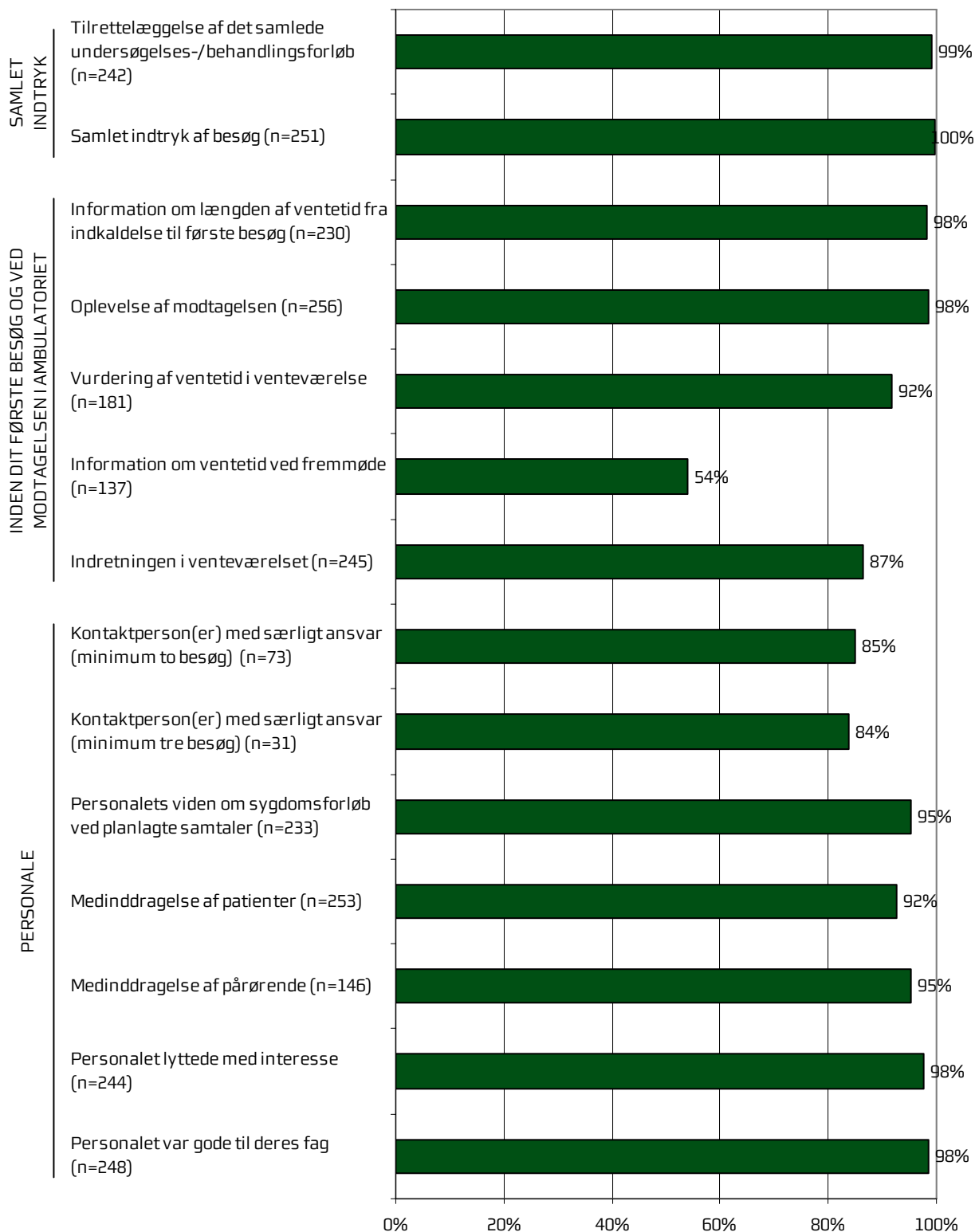


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

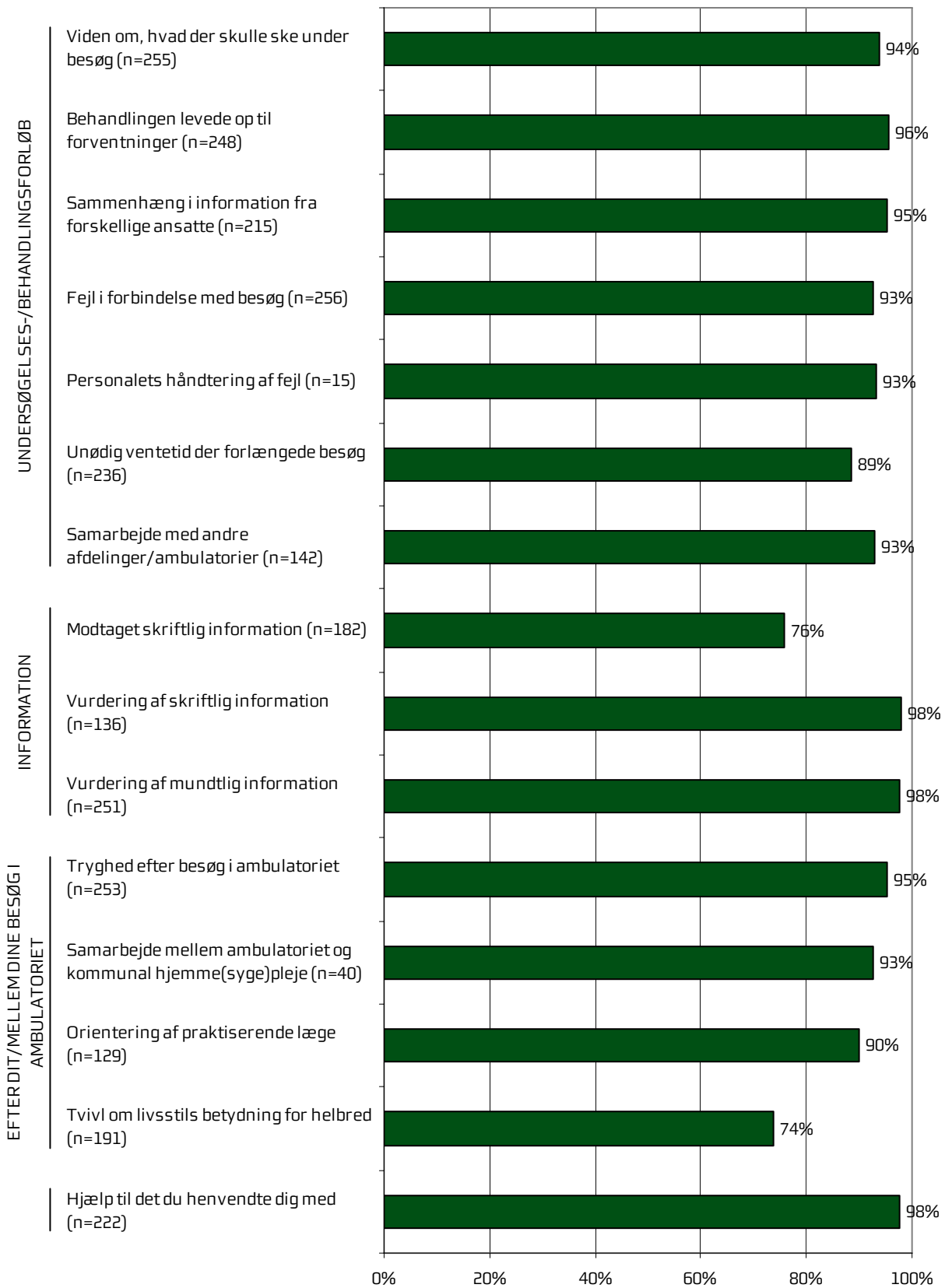
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Hjertemedicinsk Ambulatorium B

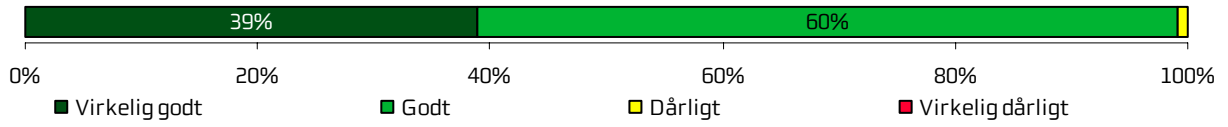
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

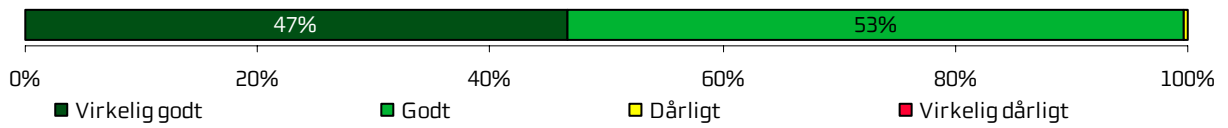
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=242)



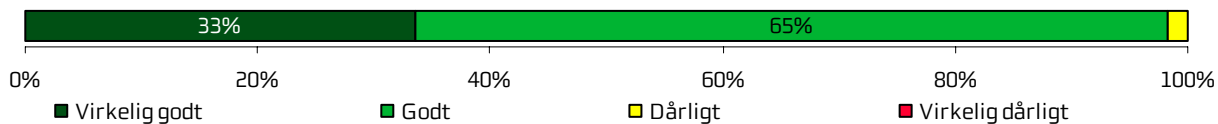
Samlet indtryk af besøg (n=251)



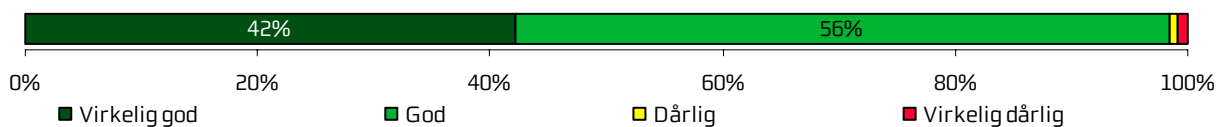
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		99 %	98 %	100 %	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		100 %	98 %	100 %	91 % *	97 % *

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

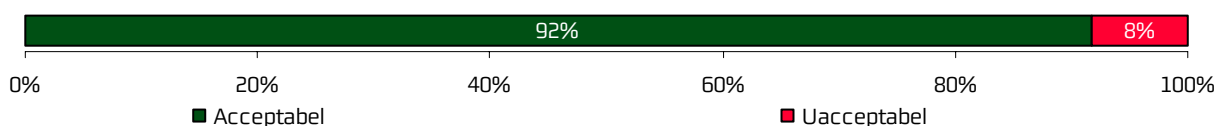
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=230)



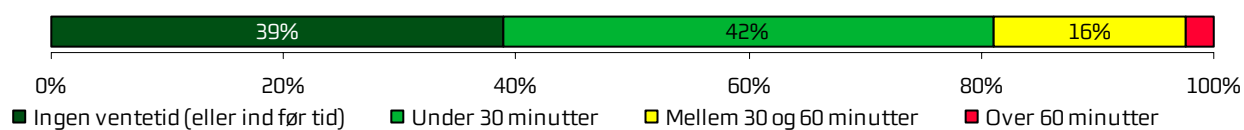
Oplevelse af modtagelsen (n=256)



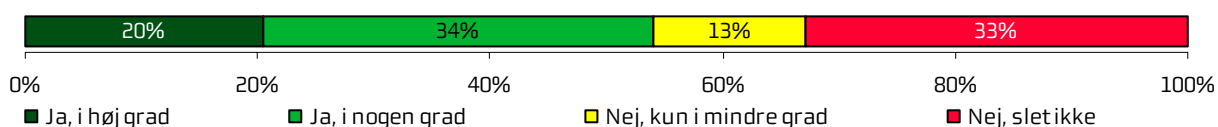
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=181)



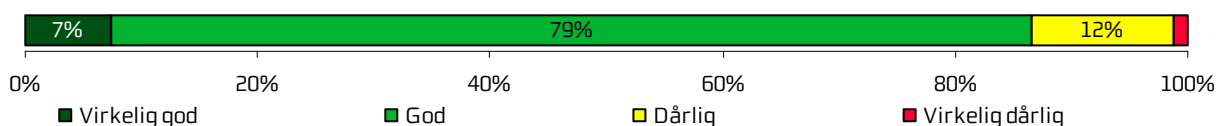
Længde af ventetid i venteværelse (n=249)



Information om ventetid ved fremmøde (n=137)



Indretningen i venteværelset (n=245)

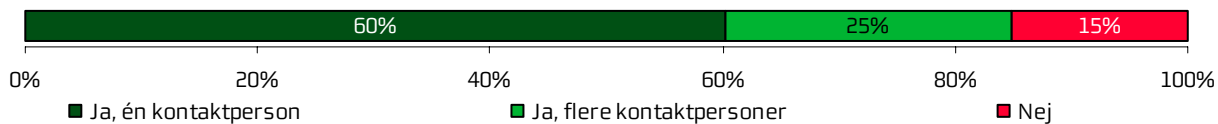




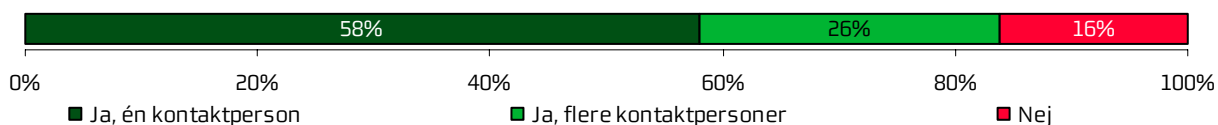
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		98 %	-	100 %	89 % *	95 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	100 %	100 %	91 % *	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		92 %	-	100 %	82 % *	93 %
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?		54 %	49 %	72 %	28 % *	48 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		87 %	76 % *	97 % *	79 %	89 %

## Personale

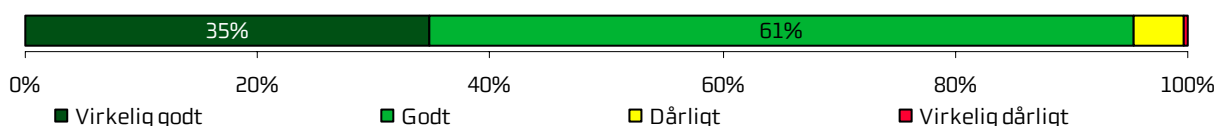
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=73)



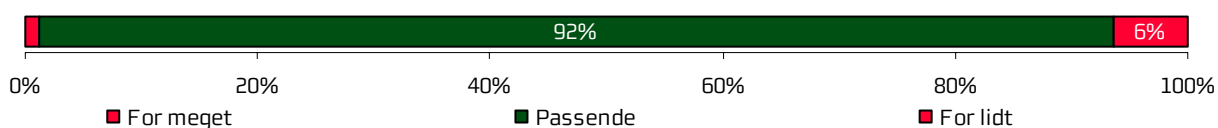
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=31)



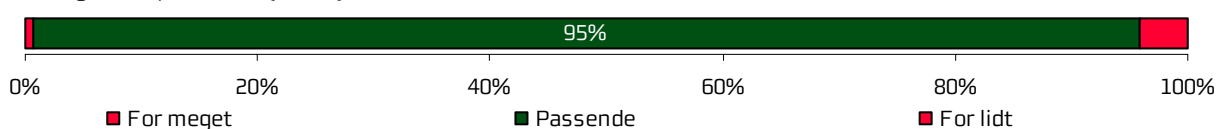
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=233)



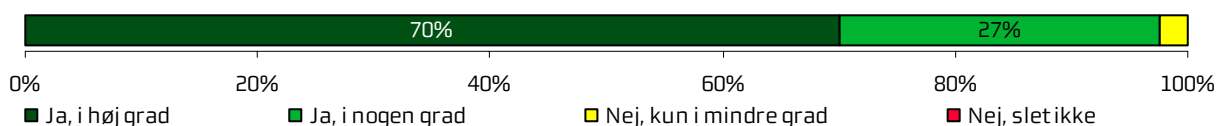
Medinddragelse af patienter (n=253)



Medinddragelse af pårørende (n=146)



Personalet lyttede med interesse (n=244)



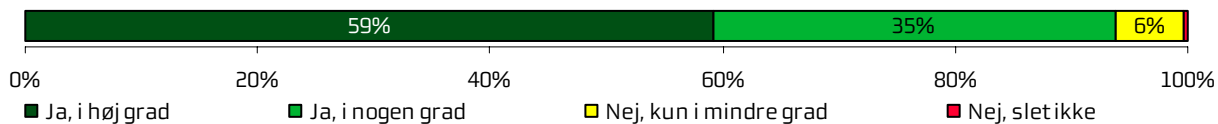
Personalet var gode til deres fag (n=248)



	2011	2010	2009	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)		85 %	81 %	91 %	72 % *	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		84 %	-	95 %	60 % *	82 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	96 %	98 %	89 % *	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		92 %	96 %	98 % *	88 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		95 %	96 %	100 %	88 % *	93 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	97 %	100 %	89 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	99 %	100 %	95 %	99 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

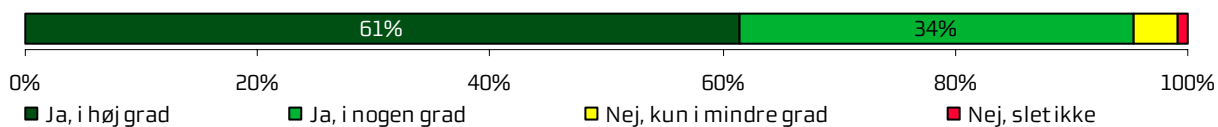
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=255)



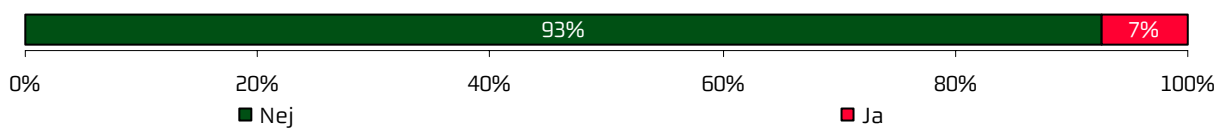
Behandlingen levede op til forventninger (n=248)



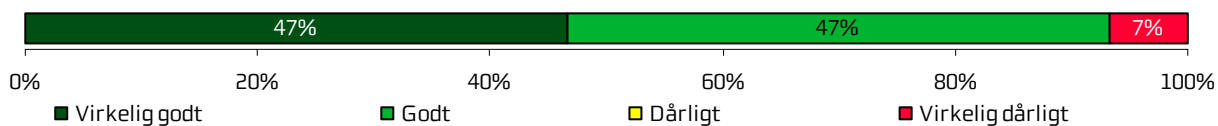
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=215)



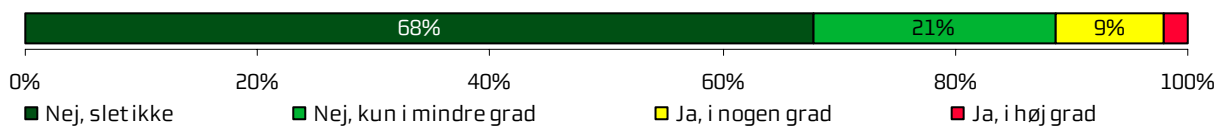
Fejl i forbindelse med besøg (n=256)



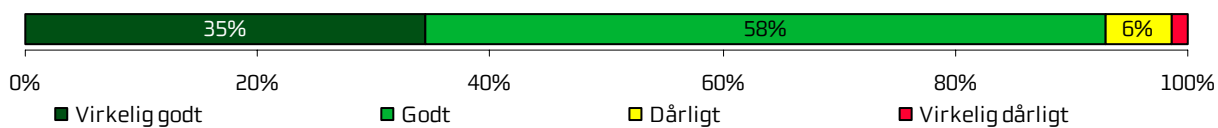
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=236)



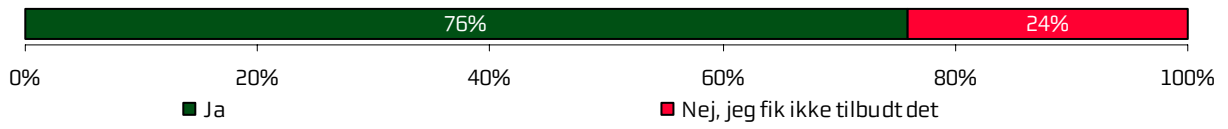
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=142)



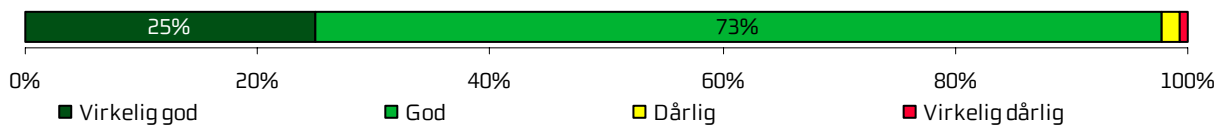
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	94 %	98 %	77 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		96 %	98 %	100 %	81 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		95 %	96 %	100 %	89 % *	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	99 %	83 % *	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		93 %	-	100 %	78 %	85 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		89 %	88 %	96 %	73 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	96 %	100 %	83 %	94 %

## Information

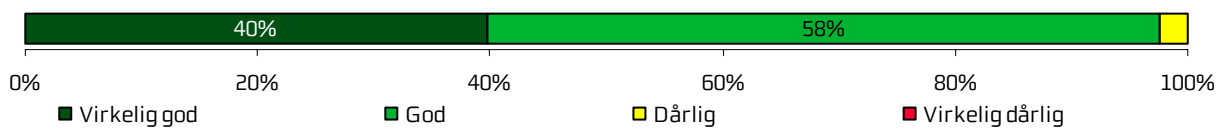
Modtaget skriftlig information (n=182)



Vurdering af skriftlig information (n=136)



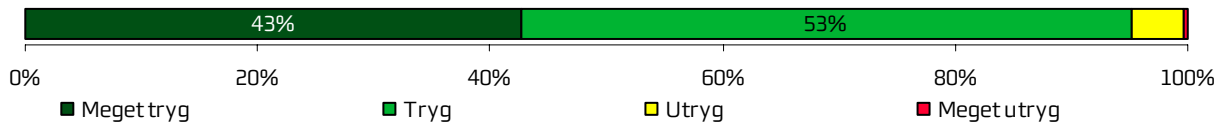
Vurdering af mundtlig information (n=251)



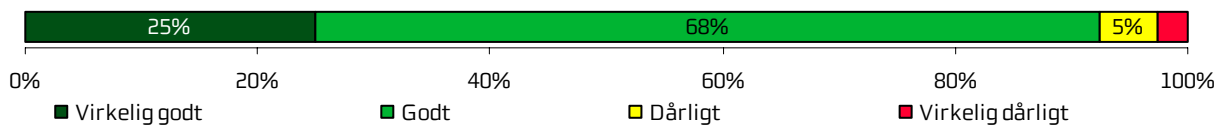
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		76 %	-	99 % *	56 % *	71 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	97 %	100 %	90 % *	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

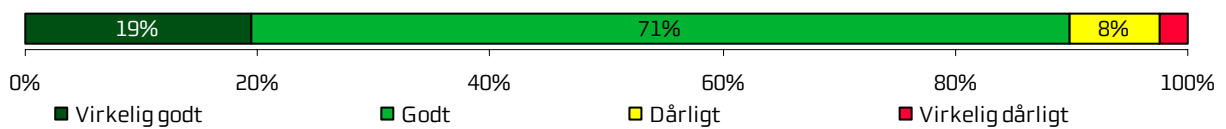
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=253)



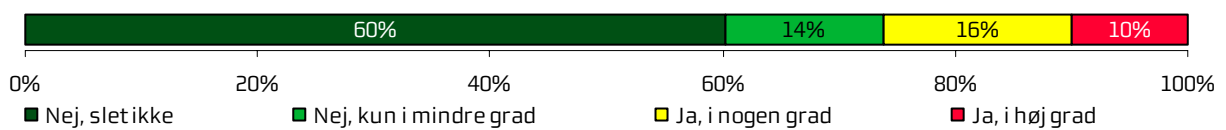
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=40)



Orientering af praktiserende læge (n=129)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=191)

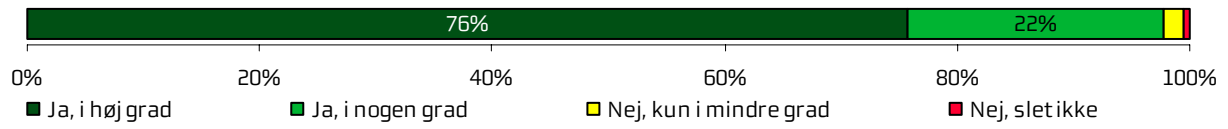




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	94 %	100 %	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	83 %	98 %	76 % *	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	90 %	92 %	71 % *	83 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	76 %	91 % *	58 % *	71 %

## Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=222)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		98 %	97 %	100 %	83 % *	96 %



## 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.

## Hjerter medicinsk Ambulatorium B, Hjerter medicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus



















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

ID	Kommentarer - Hjerter medicinsk Ambulatorium B	Samlet indtryk
1	Jeg oplevede, under mine besøg, at jeg blev taget MEGET seriøst, og jeg følte mig tryk og godt tilpas under mine besøg på afdelingen. Jeg var særdeles tilfreds med min behandling, som foregik ved NN.	Virkelig godt
2	Som tidligere skrevet, altid godt. Dejligt med de samme 2-3 personer hver gang, og I er fremragende til at finde plads til yderligere undersøgelser, så man har fået en HELHEDSbehandling, inden man tager hjem. I er bare gode.	Virkelig godt
3	Jeg har altid været tilfreds med mine besøg på ambulatoriet og med den forbindelse, der er mellem ambulatoriet og afdelingerne, for en gang opdagede de problemer med hjertet, så jeg blev direkte overført til afdelingen og fik [operation].	Intet svar
4	De var alle søde ved mig. Tak.	Godt
5	Jeg blev indlagt [] i 2009 og fik en virkelig god behandling, og har senere været to gange til kontrol med god behandling.	Virkelig godt
6	Når der står i indkaldelsen, at jeg skal til to ting, kan det ikke være rigtigt, at jeg kun kommer til en ting, og samtidig kan jeg sagtens mærke, at personalet synes, at jeg er et brokoved, når jeg spørger ind til det. Jeg bor altså langt fra Skejby, så jeg synes virkelig, det er for dårligt!!!	Godt
7	Kontrolbesøg.	Godt
8	I et forløb på over to år (samme relativt sjældne sygdom) med især mange "besøg" i 2008 og 2009, nu kun et kontrolbesøg ca. hvert halve år, men MED SAMME SYGEPLEJERSKE og STORT SET SAMME ANSVARSHAVENDE LÆGE NN, hvor vi straks har god kontakt efter måneders forløb, og hvor man har mulighed for en enkelt gang at spørge om noget i telefonen i mellemtiden, så kan jeg kun være tilfreds med den service, som ambulatoriet har givet MIG.	Godt
9	Absolut tilfreds!	Virkelig godt
10	Som nævnt før, så har vi været meget tilfredse med den behandling, vi og vores søn har fået i ambulatoriet. En stor ros og tak skal specielt lyde til NN. I vores tilfælde er kontakten til ambulatoriet jo "kun" en del af pakken, som også omfatter andre afdelinger. Afdelinger, hvor vi ligeledes har mødt engagerede og professionelle mennesker med stor empati.	Virkelig godt
11	Jeg så film - en god film! Det var rart imens. Og lyden var god.	Godt
13	Sygeplejerskerne, der modtager patienterne til ambulante kontroller, er meget venlige, nærværende og lyttende, og meget vidende på deres område - FLOT.	Godt
15	NN er bare super. Han har været meget grundig, og har HVER GANG opsummeret undersøgelsen og det videre forløb samt eventuelle tvivlsspørgsmål. Vi har i det hele taget kun haft positive ople-	Virkelig godt











velser med personalet på Skejby. TAK.

- ✎ 18 Vi mangler lidt et legested. Dog er ventetiden ikke lang, så måske ikke. Vores dreng er [lille], og kunne måske have fornøjelse af tegnefilm, eller legetøj, i den lille ventetid. Ved undersøgelsen: super godt med TV. Super sød sygeplejerske, og en helt perfekt kommunikerende læge. Store roser herfra! Virkelig godt
- ✎ 19 AMBULATORIET ER SÆRLIGT GODT. Virkelig godt
- ✎ 20 Synes, de forskellige hospitaler, "man" bliver behandlet/undersøgt på, burde arbejde mere sammen. Godt
- ✎ 22 Altid venlige og de svarer med det samme, hvis der spørges. Godt
- ✎ 23 Jeg har været meget tilfreds med hele forløbet. Virkelig godt
- ✎ 25 Formålet med besøget var en pacemakerkontrolkontrol [], men jeg er samtidig blevet behandlet for [anden sygdom] flere gange. Jeg får ikke at vide om undersøgeren er maskinpasser eller læge. Jeg får at vide, at pacemakeren fungerer perfekt, men hvordan helbredet og hjertet har det, bliver ikke kommenteret. Godt
- ✎ 28 Jeg er inde i et forløb, hvor jeg formentlig får en behandling, når "marevan" målingerne ligger stabile. Godt
- ✎ 30 Bedre samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier om undersøgelser, behandlinger, planlægninger. Godt
- ✎ 31 Det, ambulatoriet gjorde godt var, at alle personalemedlemmerne var venlige, og at de, som tog sig af mig, var fuldt forståelige med, hvordan jeg havde det med det hele. Ikke noget negativt!! :) Generelt var alt godt! Virkelig godt
- ✎ 32 Indretningen kunne være bedre - mere bordplads, mulighed for at kunne lave lektier på studier med pc. Eventuelt at Hjerte-foreningen havde en repræsentant, hvor man åbent kunne stille spørgsmål, herunder vejes, udregne bmi, blodtryk, diæt, mad m.m. Personalet fortjener en grøn smiley i service og info og for faglig viden. Så superflot. Jeg mærker ingen stress på personalet, selvom de er hårdt opspændt. Inventaret må gerne fornyes, hvis det ikke går udover fagligheden - så hellere mere personalet. Det kunne være rart, hvis man kunne købe en yoghurt, sandwich eller lign. Evt. kakao, juice, som er kolde = første classes hotel. Karakteren er UG+, 13 eller 12 alt efter karakter-skala. Virkelig godt
- ✎ 33 Jeg kommer i ambulatoriet som [forælder til lille barn] og er kommet der [i et par år]. Særligt nævneværdigt, synes jeg, er personalets evne til at tage vare på kommunikation/relation til såvel børn som voksen. Godt
- ✎ 34 Det ville være rart og mere tillidsvækkende, hvis lægen havde sat sig ordentligt ind i mit sygdomsforløb inden samtalen. Man kan jo kun spekulere på, om det skyldes manglende tid eller interesse, men uanset hvad føler man sig i nogen grad som en fremmed på gennemrejse. Dårligt
- ✎ 35 Kun én indvending/forslag til forbedring af kommunikation: Det er ikke muligt at kontakte Skejby Sygehus [på] det telefonnummer, der er angivet i mødeindkaldelsen. Anvendt Internet eller telefonkø. Virkelig godt

## Bilag 1

	37	Særdeles god modtagelse og behandling.	Godt
	41	Utrolig professionel og sympatisk behandling hos sygeplejerske NN, hjertemedicinsk ambulatorium B, afdeling B på Skejby sygehus. Helt udover det sædvanlige!!!	Virkelig godt
	42	Der blev sendt prøver til andre sygehuse til undersøgelse, som der gik meget lang tid med svar på? Men ok, ting tager jo tid.	Godt
	44	Efter to timer med mødet med modtagersygeplejerske, var jeg på afdelingen og på en bære til operation.	Virkelig godt
	49	Jeg har været på ambulatoriet adskillige gange, og eneste "anke" er, at de har meget svært ved at overholde den aftalte tid. Personalet gør et utrolig godt stykke arbejde.	Virkelig godt
	51	Som sagt, store roser til læge NN, og pacemakerkontrollen lader noget tilbage at ønske i forhold til en læge, der ved noget om børn og pacemakere...	Godt
	53	Alle satte sig ind i min situation. Der var en god dialog. Meget professionelle folk.	Godt
	54	Havde ikke behov for hjælp i ambulatoriet.	Virkelig godt
	56	Jeg får kontrolleret min [pacemaker]. Denne kontrol har fungeret upåklageligt.	Virkelig godt
	57	Jeg har været gennem fire og et halvt års sygdomsforløb, og jeg har kun oplevet én konsultation, der skuffede mig. Så det er ikke så ringe.	Virkelig godt
	59	Vi har [over en årrække] tre gange oplevet, at ambulante datoer blev ændret. Det kan der være gode grunde til, f.eks. at kontaktlæge har ændret sin ferie. Men én af gangene fik vi ikke besked og kom forgæves, hvor man så vurderede, at pacemakeren ikke skulle skiftes før seks uger senere. Det er svært at komme igennem i telefontiden, hvis man vil kende sin aftaledato mere end en måned i forvejen. Sidst jeg ringede var der slet ikke booket nogen tid. Men A-ambulatoriet, som jeg blev stillet om til kunne se, at det var meningen og kunne give tiden med det samme, selv om det ikke er dem, som følger os.	Godt
	60	Jeg forsøger ved hvert besøg at få revideret mit medicinforbrug! Uden held.	Godt
	61	Jeg havde fornemmelsen af, at personalet havde bedre tid, da jeg kom de første gange. Det kunne være bedre.	Virkelig godt
	62	Jeg har kun været til kontrol af en ICD, og synes, at jeg har fået en rigtig god behandling.	Godt
	63	Jeg føler mig i trygge hænder og har fuld tillid til personalet på Hjertemedicinsk Ambulatorium.	Godt
	66	Ambulatoriet bør give min praktiserende læge besked.	Intet svar
	71	Vi får altid god information om, hvad der foregår og skal foregå. Vi får altid en god snak om, hvad skal ske både nu og i fremtiden. Alt i alt en rigtig god oplevelse hver gang.	Godt
	72	Var super glad for lægen, der undersøgte vores dreng. Han var rigtig god til børn, og tog sig tid.	Virkelig godt







-  73 Jeg kan kun sige, at mit møde med ambulatorium NN har været positivt, lige fra det første besøg og til i dag. Jeg har svært ved at se, hvordan det kan blive bedre. Har når det er sagt, så kunne jeg godt tænke mig, at ventetiden fra undersøgelsen har fundet sted, til jeg får svar ikke er så lang. 14 dage og derover føles meget lang. Godt
-  74 Blev mødt af en meget dygtig og venlig læge, som stille og roligt (og meget børnevenligt :-)) undersøgte min søn og forklarede mig meget forståeligt om, hvad han så på skanningen, og hvilken betydning det har for min søns helbred. Var meget imødekommende (foreslog det selv) overfor at vi skulle sørge for at få en tid på [ambulatoriet], når vi i forvejen skulle til undersøgelse på sygehuset, da vi ofte kom der, hvilket er en stor lettelse, når jeg ofte må tage fri med en søn med en kronisk lidelse pga. diverse undersøgelser. Godt
-  75 Trist venteværelse - mange stole på lidt plads og intet dagslys. Godt
-  77 Selvom man er "rask", betyder det meget, at lægerne stadig tager sig tid, for oftest der har man flere tanker og spørgsmål! Er meget tilfreds med afdeling B2 og Ambulatorium. Godt
-  78 Synes, at de læger/sygeplejerske, jeg har, er gode til at være der. Ringer jeg og siger, der er noget galt, finder de tid til, jeg kan komme op og få en undersøgelse, så jeg selv føler, det hele er ok og kan få ro i min krop. Så er rigtig tilfreds med min læge og sygeplejerske. Virkelig godt
-  80 Samlet har det været rigtig godt. Der har ikke været noget at klage over. Virkelig godt
-  84 Jeg synes I virker professionelle. Og man kan spørge og få svar, uden man føler sig dum eller til ulejlighed, og I tager ens problemer seriøs. TAK FOR DET. Godt
-  85 For korte svartider!! Godt
-  88 Det var først, da jeg kom på hjertemedicinsk afdeling, at jeg følte, der var nogle, der tog mig seriøst. Dejligt :-)) Virkelig godt
-  89 Kanon sød sygeplejerske. Alt i alt en behagelig oplevelse. Et privathospital havde ikke gjort det bedre. Virkelig godt

## Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?




ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B	Samlet indtryk
3	Parkering. Man kan sommetider komme til at gå rigtig langt fra P-pladsen og til ambulatoriet.	Intet svar
10	Vores søn fik ved 5-ugers undersøgelsen ved egen læge konstateret en mislyd ved hjertet. Han var efterfølgende til scanning, hvor der blev konstateret en hjertefejl. Patienten blev herefter overført akut til Skejby, hvor vores først møde med personalet fra hjertemedicinsk afdeling var, da NN scannede vores søn. Det var naturligvis en meget følelsesladet oplevelse, men NNS professionalisme, engagement og ikke mindst empati var enestående.	Virkelig godt
12	Godt tilfreds.	Virkelig godt
14	Da jeg blev [skadet], var I meget hurtige til at behandle mig.	Virkelig godt
19	Alt var i orden. Ingen problemer.	Virkelig godt
28	Jeg skulle møde i specificeret åbningstid - henvisning fra egen læge - derfor ingen ventetid.	Godt
32	Telefontiden er for kort og besværlig, når man er i den arbejdsdygtige alder.	Virkelig godt
33	Så vidt jeg husker, var der ingen information angående eventuel ventetid. Dog heller ikke information, jeg havde forventet at få oplyst! (Derfor "dårligt").	Godt
42	Der var god information inden. Pr. brev med tid, sted, indgang - og evt. ventetid og navn på vedkommende i venteværelset!	Godt
46	Fik udsat tiden. Ville gerne have vidst dette lidt tidligere, da vi så ville have undersøgt muligheden for at blive undersøgt på privathospital. Var lang tid at vente på afklaring [].	Godt
47	Det står tydeligt på indkaldelsen, at ventetid kan forekomme.	Virkelig godt
49	Indkaldt ved brev.	Virkelig godt
57	Fleksibel og god betjening.	Virkelig godt
59	Forinden var ved besøg [i sommer] konstateret, at der var mindre end tre måneders batteritid på pacemaker. Herefter at der manglede gennemlysning, før man kunne tage stilling til udskiftning. Synes, det var for længe at vente til [efterår].	Godt
63	Indkaldelsen per brev skal komme så hurtigt som muligt efter sidste besøg, således tidspunktet kan blive lagt i kalenderen.	Godt
64	Synes lægerne var for sjuskede. De grinte bare. De tog mig ikke seriøst, følte jeg.	Det kan jeg ikke vurdere

-  69 I mit sidste forløb i forbindelse med min anden graviditet, besøgte jeg [en anden afdeling] hver anden uge. Her ville det være smart at aftale tid fra gang til gang og ikke vente på brev med tiden på. Virkelig godt
-  70 Jeg var indlagt på B4. Virkelig godt
-  84 Jeg husker ikke noget specielt dårligt. Altid søde, rare og venlige. En gang jeg skulle komme AKUT til tjek, fik jeg at vide, at der kunne forekomme ventetid. Det var højst ti minutter. Godt
-  87 Ikke lang ventetid denne gang, men har været ude for ventetid på 30 minutter. Virkelig godt

## Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B	Samlet indtryk
2	Lidt mere smil fra lægesekretæren:-) Samt information om, at det er okay at tage kaffe, samt hvor man skal sidde, samt at man kan få kørselsgodtgørelse. Jeg skal HVER gang selv spørge efter ske-maet.	Virkelig godt
4	God.	Godt
10	Den første scanning forgik på børneafdelingen som nævnt før. Efter vores søn blev opereret, har vi været til kontrol i ambulatoriet. Her har vi igen mødt NN, som jo kender til vores søn fra tidligere scanninger. Igen et professionelt og engageret møde. Det øvrige personale, vi har mødt på ambula-toriet, har ligeledes været venlige, imødekommende og engagerede i deres arbejde.	Virkelig godt
13	Venlig modtagelse i receptionen. Mulighed for drikkevarer i ventetiden. Pænt og rent i venterum.	Godt
21	Da jeg var til konsultationer [] som lille, var jeg ret generet. Da satte jeg pris på, når der ikke var så mange mennesker i venteværelset ad gangen, og når sygeplejerskerne/lægerne var stille og rolig og ikke kom med dårlige jokes, som jeg ikke forstod.	Godt
28	Jeg indlæste sygesikringskort, hvorefter sygeplejerske kom.	Godt
31	Jeg synes, at det er en fin modtagelse, jeg fik, og det var slet ikke sådan, at man tænkte, at man ikke ville derud igen :-)	Virkelig godt
32	Ja, sekretærerne måtte gerne af sig selv oplyse, om man kan forvente at komme til før tid, eller hvor lang ventetid de påregner som minimum. Det vil sænke utilfredshedsniveauet blandt venten-de patienter med op til 75%, hvis ventetiden er op mod 15 minutter eller mere. Det er generelt det brok, jeg skal sidde og høre på, og det er træls.	Virkelig godt
34	Det ville være rart, hvis der kunne oplyses en omtrentlig ventetid.	Dårligt
38	Jeg er flere gange faldet i søvn, mens jeg ventede, men det er okay!	Godt
42	Nej, men ok.	Godt
46	Der kom en sygeplejerske og fortalte, at der var lidt ventetid.	Godt
55	Ok. Skulle lige finde ud af det med sygesikringsbevis.	Godt
57	TRAVLHED PGA. SYGDOM BLANDT LÆGERNE BLEV HÅNDBTERET GODT.	Virkelig godt
63	Det er ikke altid, at der er nogen ved "lugen".	Godt
64	Jeg har ventet så længe på svaret. De sendte aldrig resultatet til min læge. Jeg bad dem selv om at få svaret!	Det kan jeg ikke vurdere

-  68 Sygeplejersken tog imod os og talte med os i ventetiden. Den anden gang var det lægen, der tog imod os. Vi følte os meget velkomne og i gode hænder!:-) Virkelig godt
-  70 De var virkelig flinke, da jeg kom derover. Virkelig godt
-  76 Sad for længe og ventede. Godt

## Hjerter medicinsk Ambulatorium B, Hjerter medicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?


















ID	Kommentarer - Hjerter medicinsk Ambulatorium B	Håndtering af fejl
6	Der stod i indkaldelsesbrevet, at jeg skulle have mit [apparat] tjekket. Der stod også, at jeg skulle til samtale med en læge. Jeg kom ikke til samtale med lægen.	Intet svar
13	Et ambulat besøg blev "glemt", da der kom en ekstra undersøgelse ind [] - hændeligt uheld!!	Virkelig godt
17	Efter faste før en scanning blev der serveret suppe, hvilket resulterede i udsættelse af kontrollen og resulterede i yderligere fem indlæggelsesdage.	Godt
24	Glemt indkaldelse til videre undersøgelse. Ikke underrettet om resultat af undersøgelser som lovet.	Godt
27	En mindre kommunikationsfejl, der gjorde, at jeg ventede 20-30 minutter, efter at jeg var færdig.	Godt
42	En ledning/føler til min ICD-Pacemaker faldt af og gav et ordentligt stød.	Virkelig godt
43	En gang talte de ansatte over hovedet på mig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
48	Ingen.	Intet svar
52	Man var meget (udelukkende) obs. på mit [barns sygdom] - var ikke opmærksom på helhedsbilledet, selvom vi fortalte om [symptomer] - som intet havde med [sygdommen] at gøre. På VOR foranledning gik man endelig i dybden. Vores [barn havde anden sygdom] - diagnosticeret som næsten 8-årig - på trods af årlige kontroller på ambulatoriet siden [spæd]. Konklusion: Lægerne, som ellers er MEGET dygtige, bør lytte lidt bedre og se tingene i bredere perspektiv.	Godt
58	Jeg var med i et forsøg, og det var jeg faldet ud af efter et par gange. Efter fem år sluttede forsøget, og jeg fik ingen meddelelse om det, men læste i dagspressen om det gode resultat.	Virkelig godt
84	Hvis der har været noget, kan jeg ikke huske det, så et er nok ok [].	Intet svar
86	Ved [behandling] blev der byttet om på to ledninger, hvilket jeg opdagede ved sengetid, hvorefter jeg dagen efter kontaktede ambulatoriet og fik besked om at notere det.	Virkelig godt
89	Bundkortet i scanneren "brændte" af.	Virkelig godt

## Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B	Samlet indtryk
2	Jeg har den samme læge hver gang og de samme to kontaktsygeplejersker, det er virkelig dejligt og betryggende, og de tre samarbejder bare så godt og er så hjertevarme. Jeg oplever altid, at der er tid og hvis jeg, mod forventning, skal have lavet en anden undersøgelse, så finder de også lige ud af det, således at jeg ikke skal tage hjem og vente på den undersøgelse, det er bare så flot. Så jeres afdeling skal bare have roser, især mine tre dejlige kontaktpersoner.	Virkelig godt
10	Inden vores søn skulle opereres, talte vi med kirurg NN1 sammen med NN2. Igen en meget følelsesladet oplevelse, hvor vi fik gennemgået den forestående operation. Vi sad efterfølgende tilbage med en følelse af, at der var tale om virkelige professionelle mennesker, der ved, hvad de har med at gøre. NN2 formidlede informationerne på en forståelig måde, og han udviste en stor grad af empati. Aftenen inden operationen mødte vi NN3, der scannede vores søn. Igen oplevede vi et engageret menneske, der udviste en høj grad af empati over for os. Da der ved operationen opstod komplikationer, blev vi kontaktet af NN2, der underrettede os om situationen. Igen en oplevelse af at blive informeret på en god måde.	Virkelig godt
13	Jeg har været meget godt tilfreds. Det kan selvfølgelig, som patient der deltager i alle kontrolbesøg, være lidt frustrerende at møde forskelligt personale ved de ambulante undersøgelser. Dvs. mange forklaringer vedrørende sygdomsbilleder skal fortælles igen og igen.	Godt
15	Vi har været tilknyttet børneambulatoriet, hvor vi både har oplevet god kontakt og info fra NN som kontaktperson. Ligeledes har der været god koordination og samarbejde med [anden afdeling]. Børneventeværelset er rart og det er godt det ligger separat fra det andet venteværelse.	Virkelig godt
16	Jeg fik pacemaker [for et stykke tid siden], og den hævede voldsomt op. Det har ambulatoriet taget hånd om på en meget betryggende måde, med flere besøg til følge.	Godt
19	Alt gik fint.	Virkelig godt
28	God og hurtig undersøgelse.	Godt
32	Det der med en fast tilknyttet person, gælder måske kun for dem, der kommer oftere. En til to gange om året! - nye mennesker hver gang. Jeg tager det med smil, kender min sygdom med pacemaker, så hurtigt referat og hurtig forklaring af symptomerne og de undersøger og indstiller pacemakeren. :-). Humoren er rigtig god.	Virkelig godt
34	Det er et væsentligt problem, at det hver gang er en ny sygeplejerske og en ny læge man skal tale med. Det virker irriterende og uhensigtsmæssigt, at man først bliver udfrikket af en sygeplejerske om sin sygdom m.v., når man så bagefter skal gentage det hele når lægen kommer.	Dårligt
36	Undersøgelsen varede i knap en halv time, og undervejs fik vi ikke at vide, hvad lægen fandt frem til. Det ville have været bedre med løbende information om undersøgelsens resultater.	Virkelig godt
37	Bedre orientering om undersøgelsen.	Godt

## Bilag 1

	40	Vil gerne rose sygeplejersken for en meget venlig og dygtig behandling.	Godt
	42	Generelt er jeg meget tilfreds med behandlingen af mit sygdomsforløb.	Godt
	45	Den "unødvendige" ventetid var til dels pga. to akutte patienter.	Godt
	47	[Patienten] blev opereret [], da hun var [spæd]. [Patienten] har nu [børnehvealder] og er i fin trivsel. Vi indkaldes hvert år [om sommeren] til tjek.	Virkelig godt
	50	Hurtigt og gnidningsfrit.	Virkelig godt
	51	Vi kunne godt ønske os, at lægen i forbindelse med pacemakertjek var en speciallæge, der havde ekspertviden ift. børn og pacemakere, og ikke en tilfældig læge, der ikke ved noget om emnet. Vi er derimod meget tilfredse med speciallægen til ultralyd af hjertet. Meget kompetent og altid den samme læge.	Godt
	59	Efter gennemlysning og undersøgelse fik jeg tilbud at møde en overlæge, hvis vi ville vente ca. tre kvarter. Det lykkedes, og han lovede, at der nu var taget en beslutning om at pacemakeren skulle skiftes inden for et par uger, og det blev det.	Godt
	63	Jeg har efterhånden været til ambulant undersøgelse mange gang med et interval på ni til tolv måneder, men jeg tror aldrig, at jeg er blevet undersøgt af den samme læge. Det ville være rart med en fast læge.	Godt
	69	Der var fin kommunikation mellem hjerteafdeling og ultralyd i forbindelse med min graviditet.	Virkelig godt
	70	De var meget flinke på afdelingen. Fik lov at tage hjem og komme igen næste dag.	Virkelig godt
	79	Jeg kan ikke rose de behandlende kirurger, læger og plejere nok! Super fin behandling i en venlig og omsorgsfuld tone.	Virkelig godt
	80	Stor tryghed/hjælp, at det har været den samme person, man er blevet behandlet af igennem årene, da lægen så har styr på ens behandlingsforløb.	Virkelig godt
	81	Er den person der kontrollerer pacemaker læge eller tekniker?	Godt
	82	Virkelig god.	Det kan jeg ikke vurdere
	83	God og meget seriøs behandling.	Godt
	84	Med hensyn til samarbejde med [anden klinik], hvor I syntes, det gik for langsomt med medicin, kontaktede I mig pr. telefon, det var jeg glad for. Fint.	Godt
	85	Mangler stadig [efter flere måneder] svar på undersøgelserne vedrørende hjerterytmmer.	Godt





## Hjertemedicinsk Ambulatorium B, Hjertemedicinsk Afdeling B, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium B	Samlet indtryk
3	Indtil nu har jeg været tilfreds med mine besøg på ambulatoriet. Men da jeg nu er blevet overført til et andet hospital med mine kontrolbesøg, vil jeg vente med at udtale mig om resultatet.	Intet svar
7	Får hver gang at vide, at jeg er velkommen til at kontakte ambulatoriet.	Godt
21	Jeg har i mange år været i tvivl om, hvordan mine hjertefejl egentlig har spillet ind på min fysiske kapacitet. Dvs. min kondi eller min evne til at være udholdende i motion. Jeg har hele tiden fået mere eller mindre usikre svar på det fra mine forældre/læger, så det har været lidt forvirrende at forholde sig til.	Godt
26	Bedre parkeringsforhold.	Godt
29	Den eneste kommentar om mit besøg i Ambulatoriet, er, at da jeg ankom med taxa, ventede jeg, at der var en kørestol eller et stativ, da jeg ikke kan gå uden noget at holde mig til - de gange hvor jeg har været på andre hospitaler, er der gerne noget lige inden for indgangen.	Godt
31	Ikke ud over, at jeg synes, at jeg har fået en god behandling og at jeg synes, at jeg har fået information om det hele.	Virkelig godt
32	Egentlig ikke. Det kunne være rart, hvis telefontiden udvides til efter normal arbejdstid. Der er kun tid til fagsnak og :-) sort humor. Dette giver et ug plus, 13, 12, alt efter karakterskalaen.	Virkelig godt
39	Jeg kan ikke forstå, hvorfor jeg ikke har fået svar på den måler, jeg gik med for min hjerterytme?	Godt
42	Nej, jeg synes det har fungeret godt.	Godt
57	Alt er fint og professionelt.	Virkelig godt
59	Undrer mig over, at man kan blive indkaldt til PLANLAGT operation med to dages varsel. Hvis ikke jeg havde ringet og tjekket med en afdeling, og de havde snor i anden afdeling, som indkaldte, var jeg ikke kommet, da indkaldelsen ankom på forundersøgelsesdagen.	Godt
63	Jeg har fået at vide, at jeg altid er velkommen til at kontakte ambulatoriet, hvis min tilstand forværres mellem undersøgelserne. Når jeg kommer til at tænke over det, så ved jeg egentlig ikke, hvordan og hvor jeg kommer i kontakt med ambulatoriet.	Godt
65	Laver for lidt motion.	Godt
66	Det er uklart, hvem der styrer mit medicin. Egen læge får ikke besked.	Intet svar
67	Jeg har været til undersøgelse [i efteråret 2010] og har ikke hørt fra dem siden angående blodprøve og båndoptager.	Godt

## Bilag 1

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 80 | De har altid været utrolig gode til at orientere og behandle en efter behov. Og at det har været den samme læge gennem årene, det giver tryghed. | Virkelig godt |
|  | 89 | Fik ny indkaldelse efter ny del var skaffet fra [udlandet]. Måtte dog lide den tort først at blive scanneret efter hvalhjertet fra Vejle. :-)    | Virkelig godt |