

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





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

**Kontrolambulatoriet  
Onkologisk Afdeling D  
Århus Sygehus**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

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

Rapporten er udarbejdet af

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling .....		23



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

## Rapporteringen

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

## Rapportgrundlag

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	290
Besvarelser fra afsnittets patienter:	183
Afsnittets svarprocent:	63%

## Rapportens opbygning

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

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





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>2</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

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

### Yderligere information

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

---

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

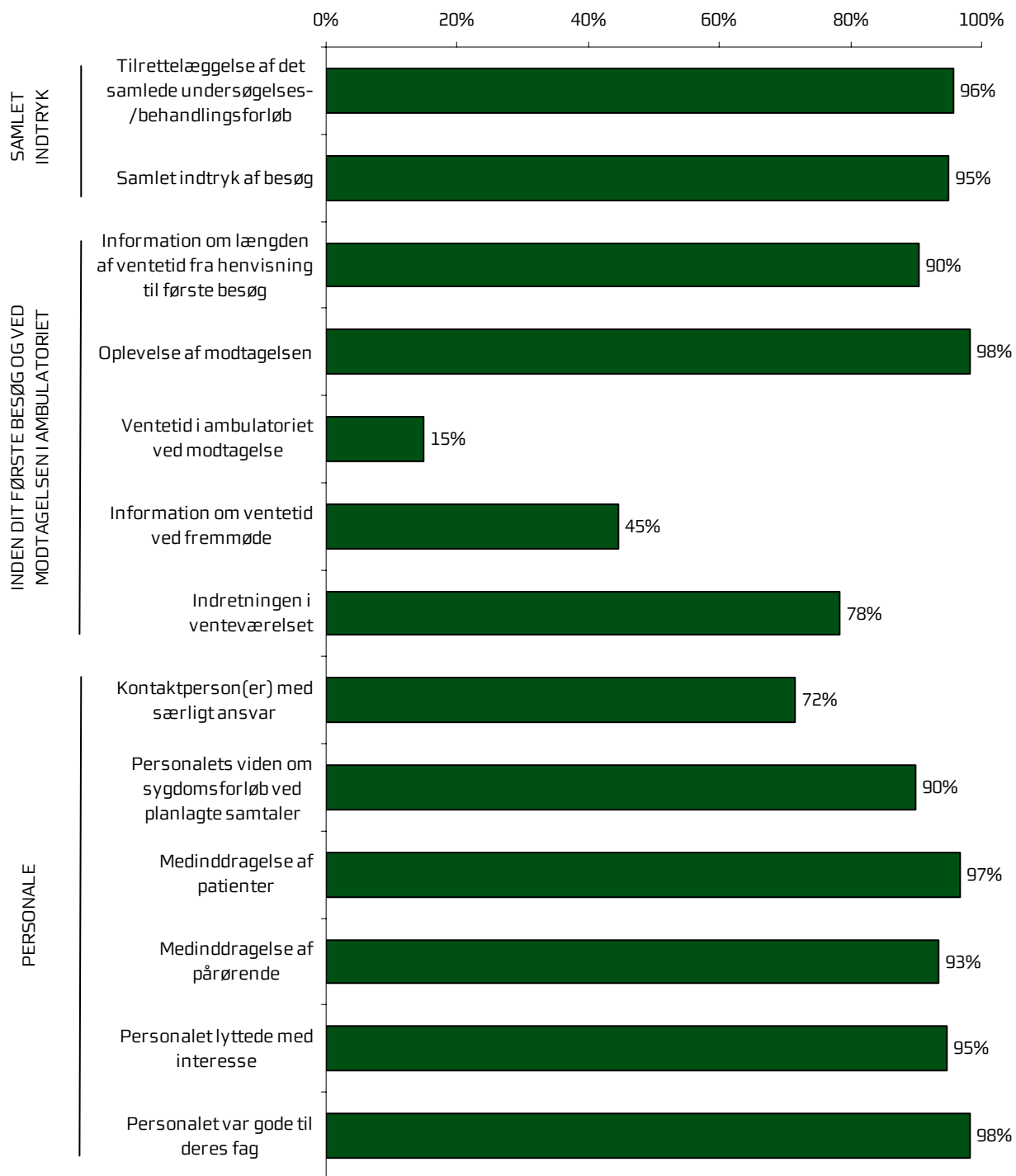


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

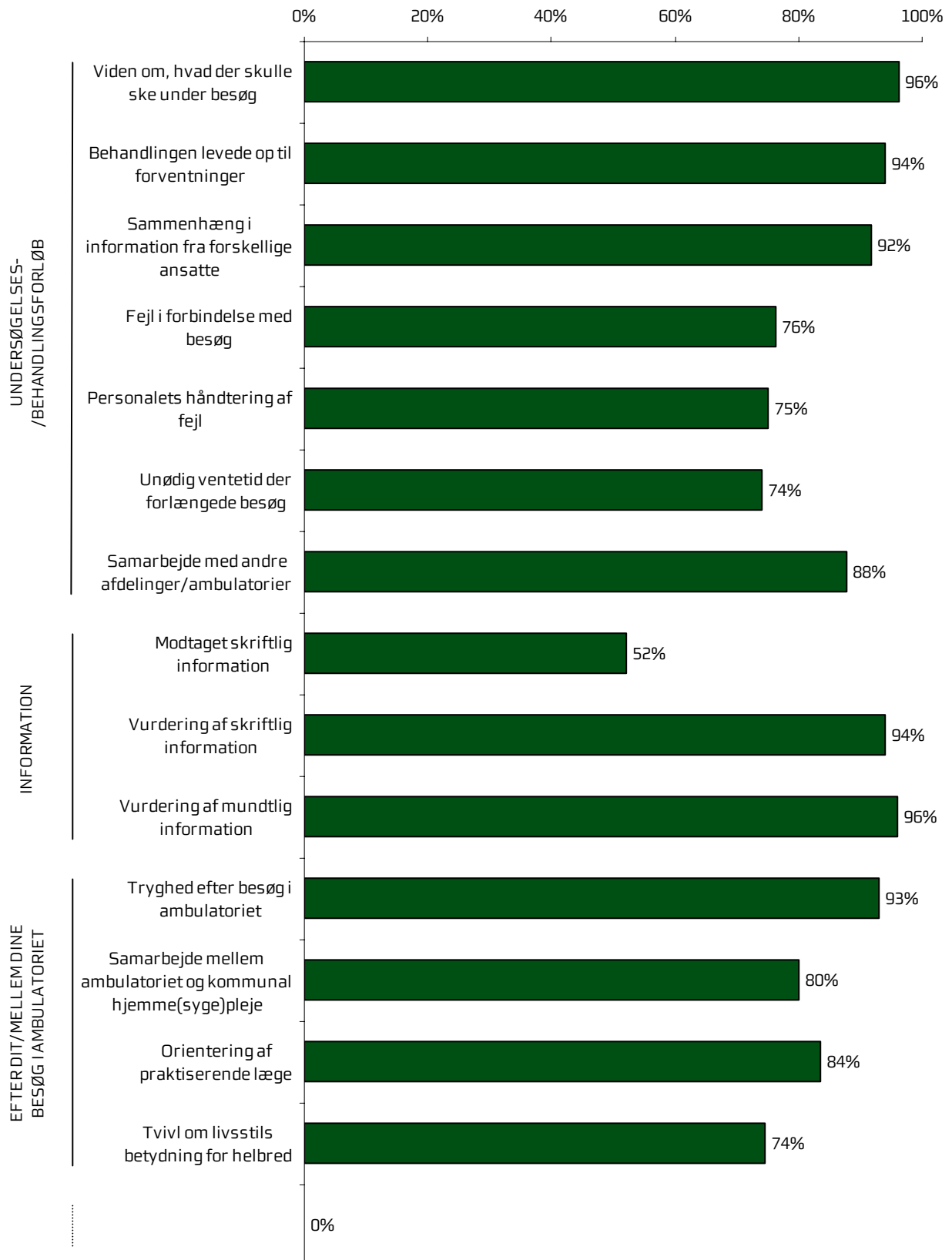
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



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





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

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

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

### Siderne i dobbelttopslagene

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

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

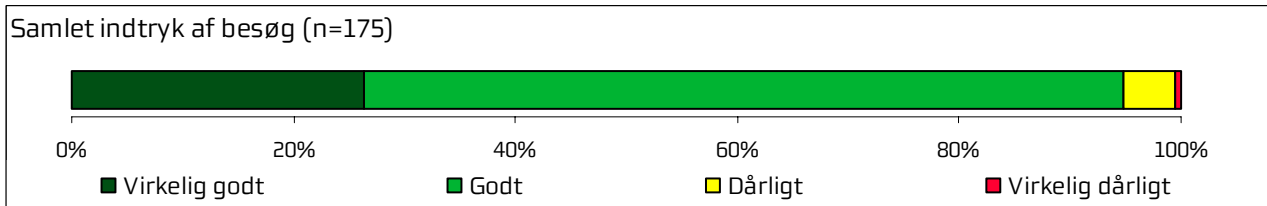
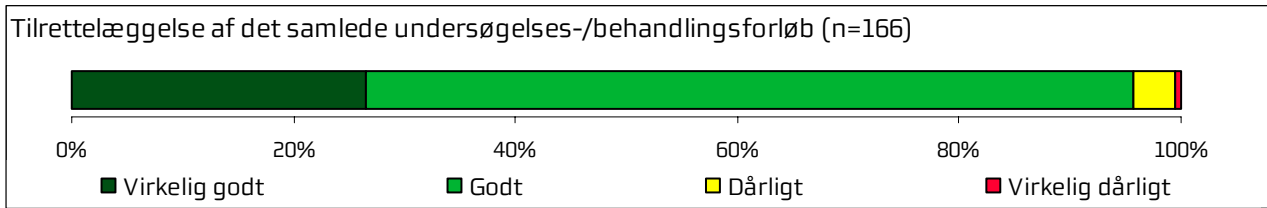
### Tilfældige forskelle?

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

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

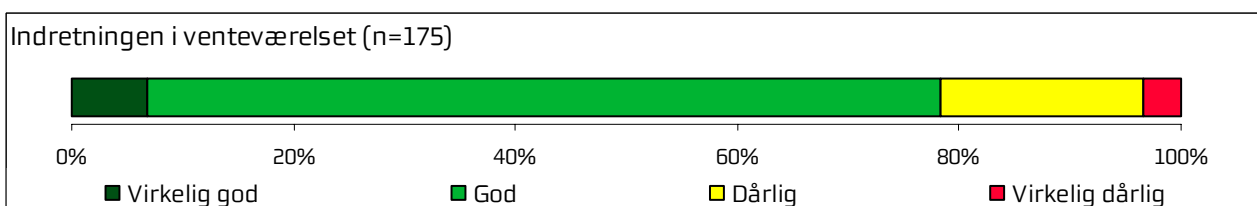
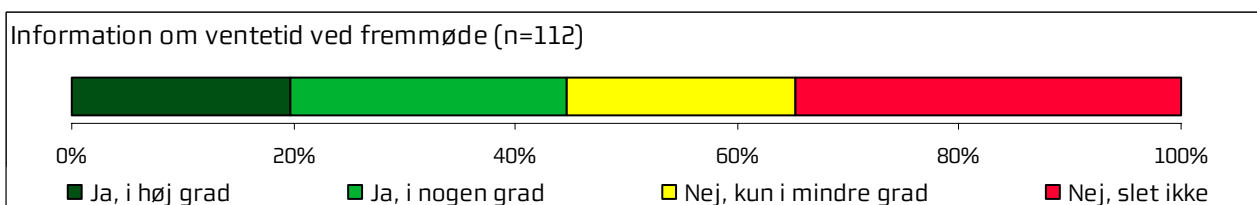
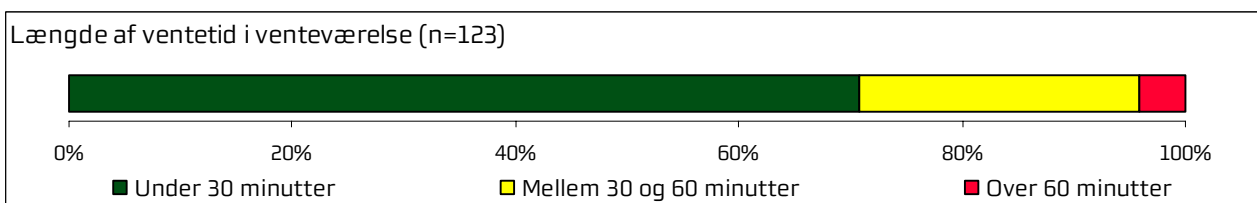
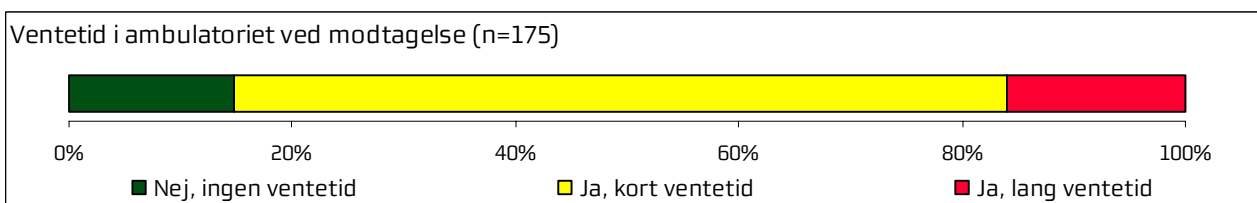
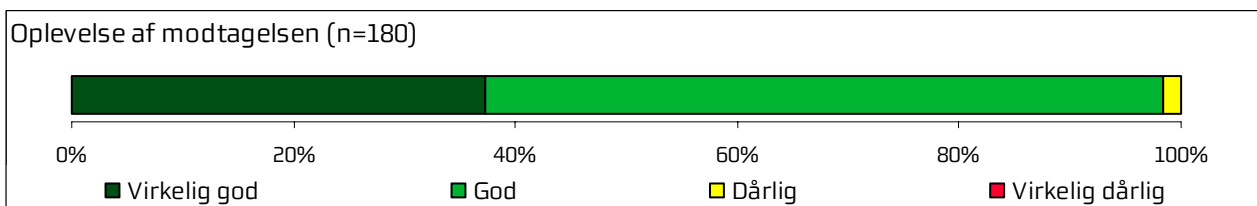
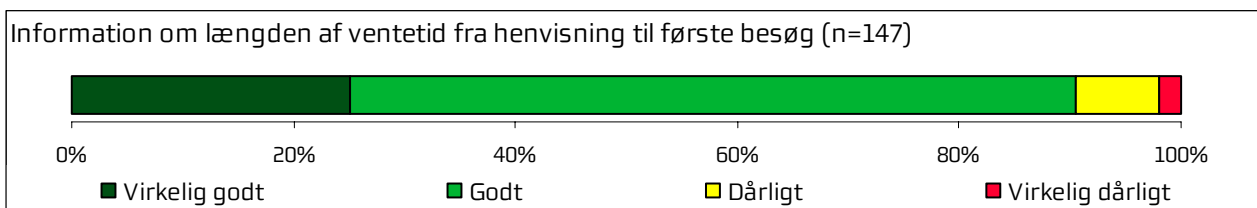




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	100%*	86%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	88%*	95%

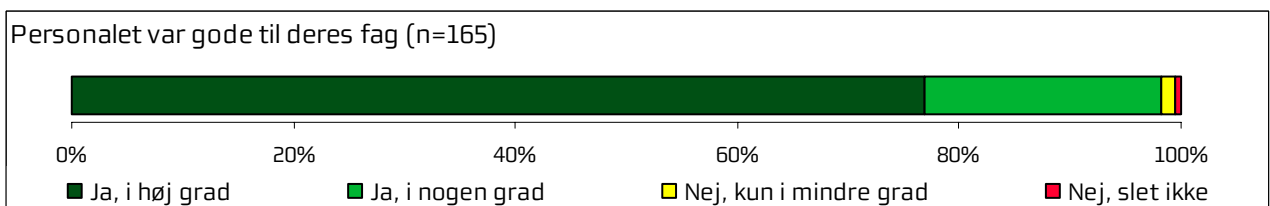
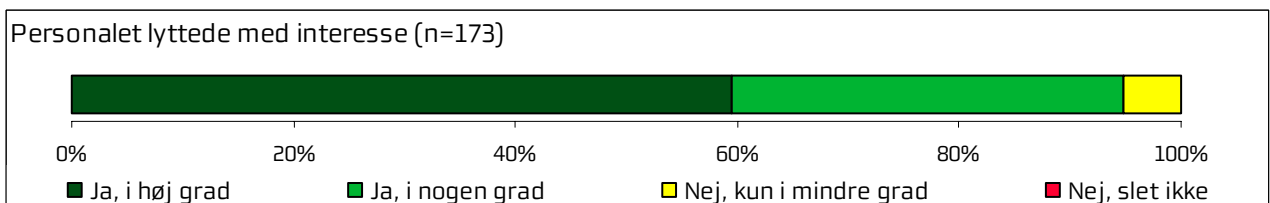
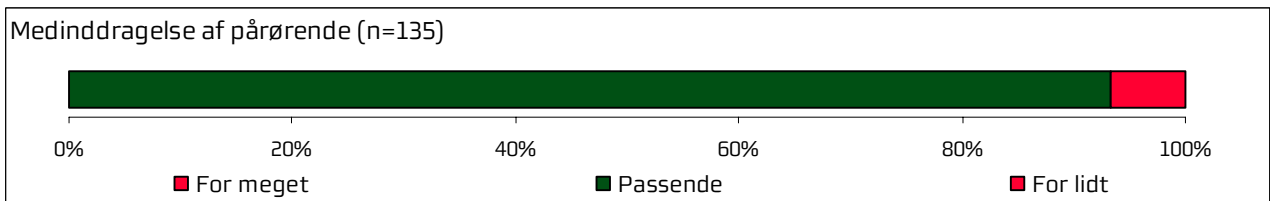
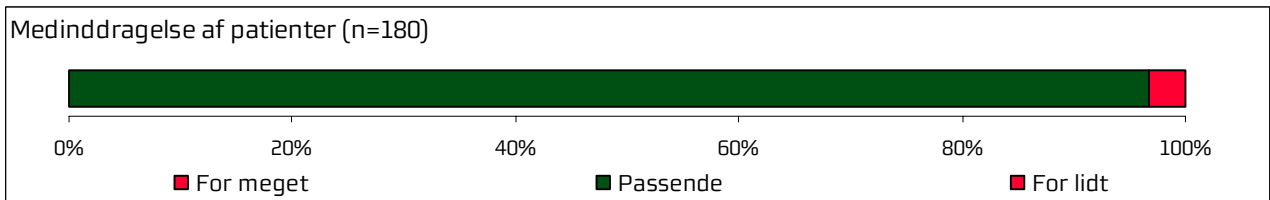
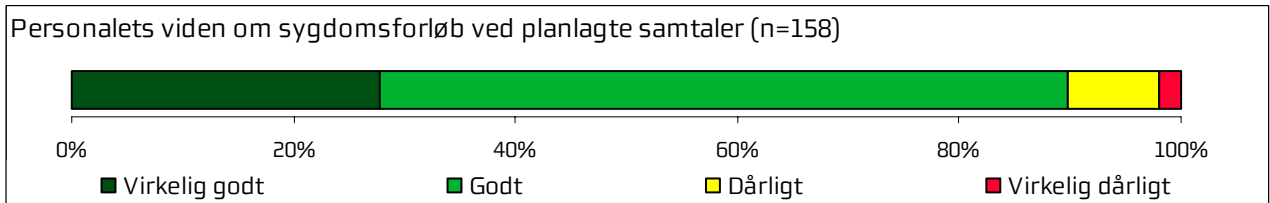
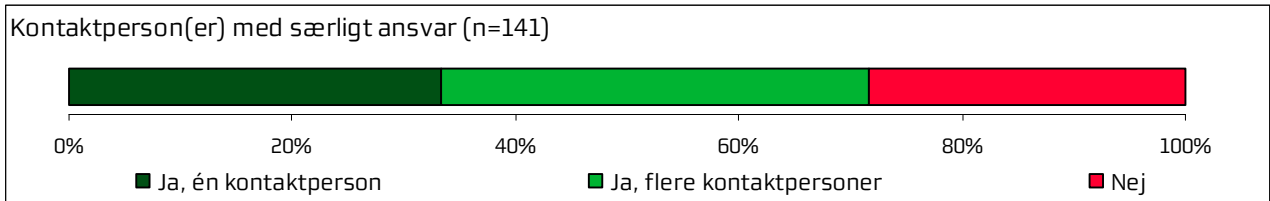
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

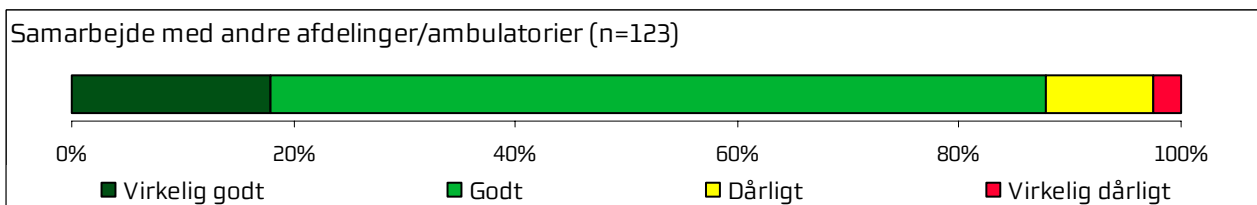
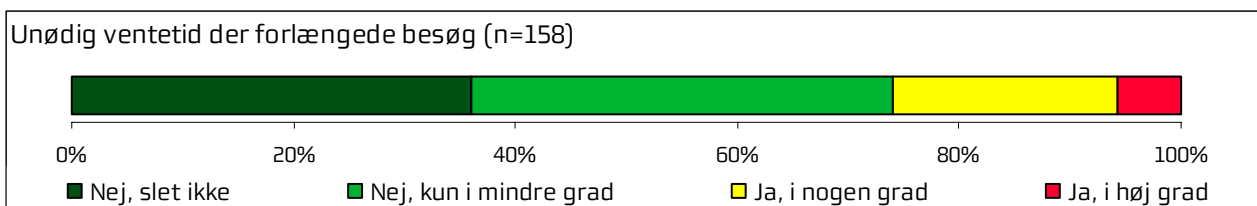
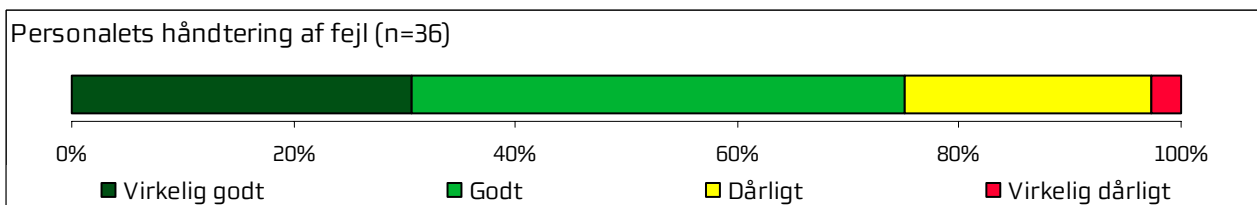
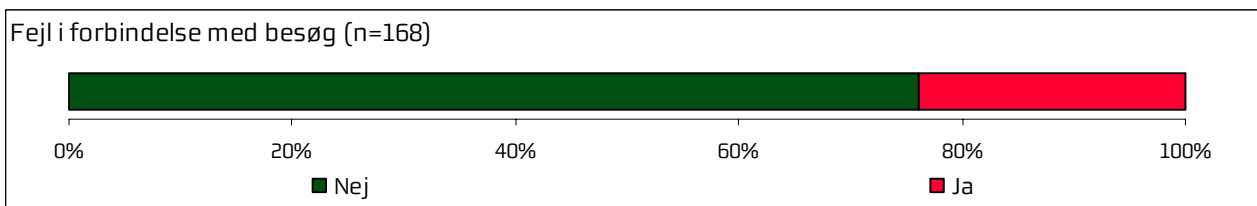
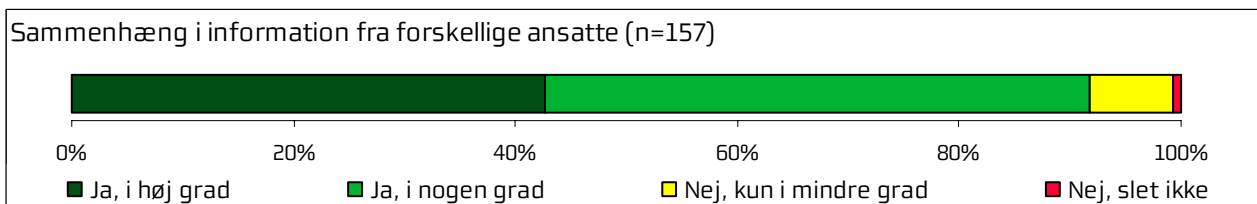
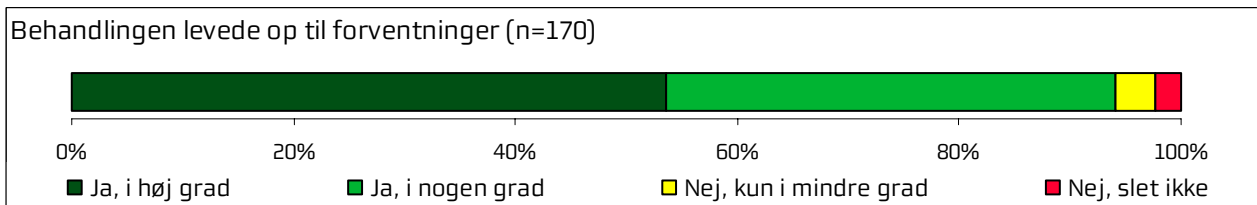
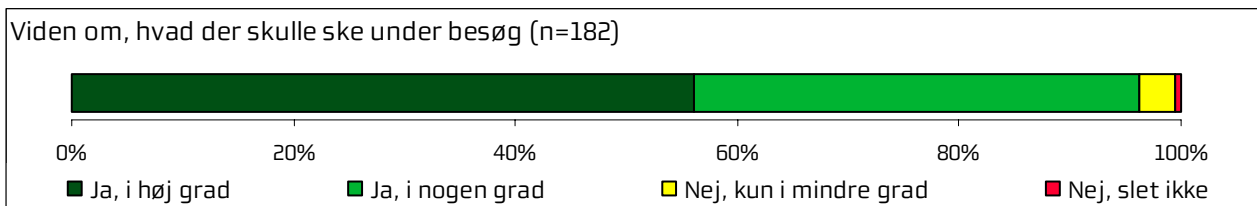
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	96%	76%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	15%	-	-	50%*	10%	24%*
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?	45%	-	-	69%*	19%*	35%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	78%	-	-	89%*	48%*	71%*

### 4.3 Personale



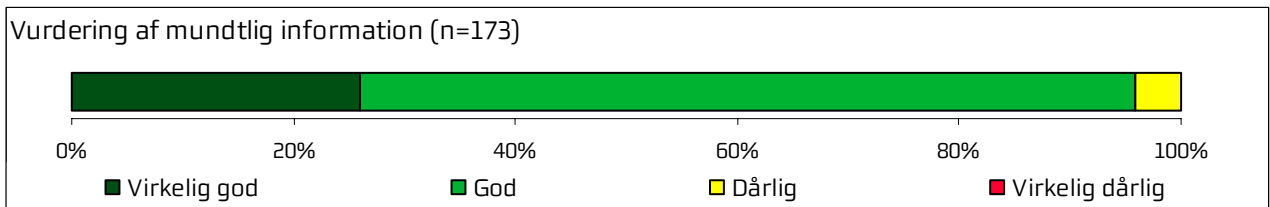
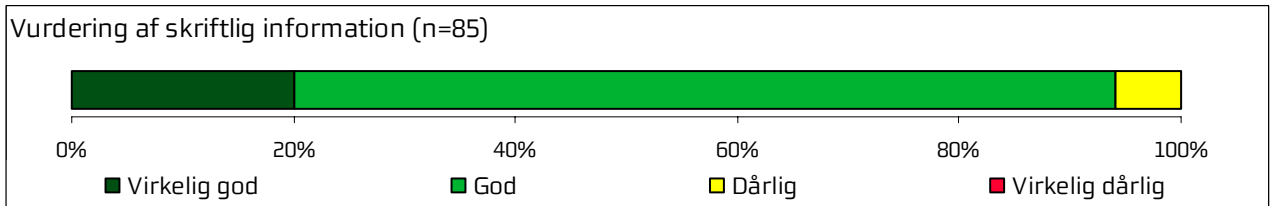
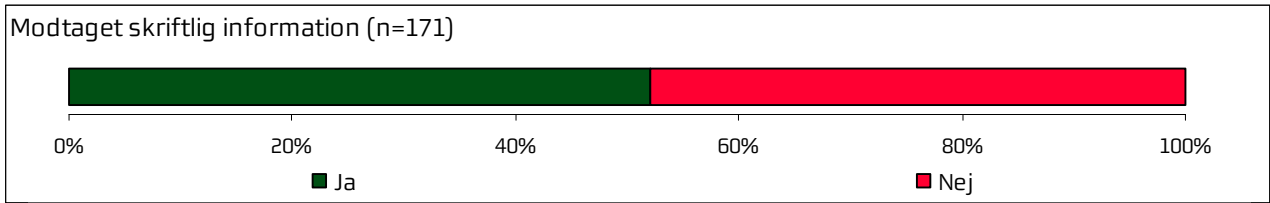
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	72%	-	-	96%*	54%*	75%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90%	-	-	100%*	78%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97%	-	-	99%	79%*	90%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93%	-	-	100%*	69%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	100%*	85%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	91%*	97%

### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	96%	72%*	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	100%*	79%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92%	-	-	98%*	82%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	76%	-	-	95%*	73%	85%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75%	-	-	100%*	25%*	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	74%	-	-	96%*	67%	82%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	100%*	77%*	88%

### 4.5 Information

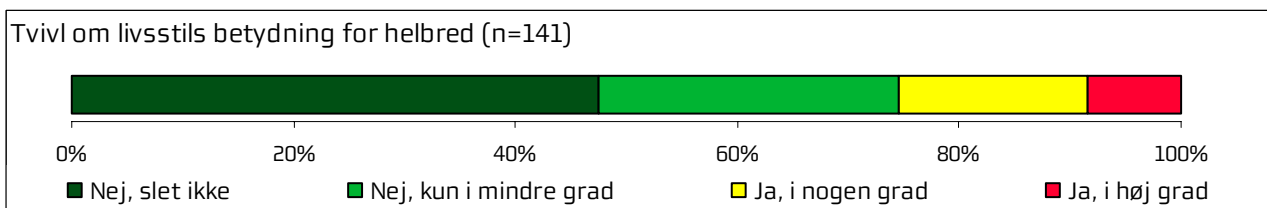
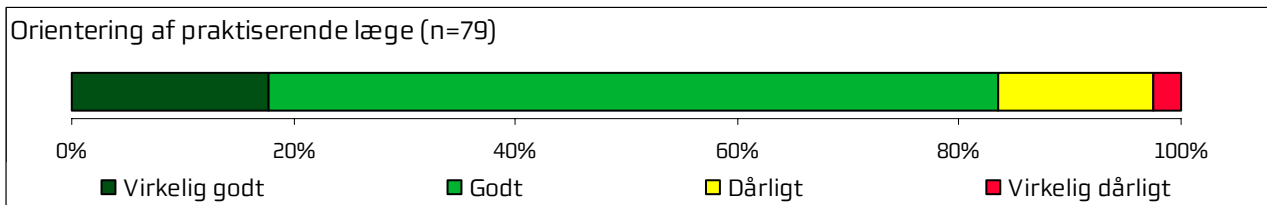
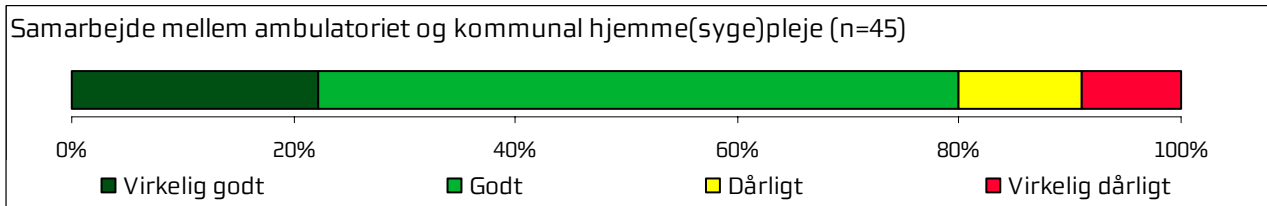
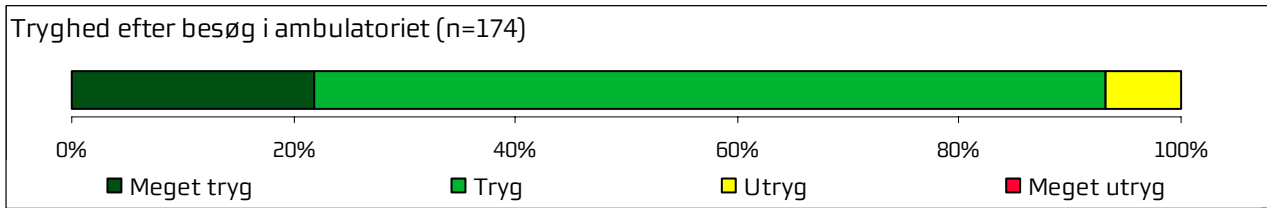




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	52%	-	-	80%*	37%*	53%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	89%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%*	87%*	94%

### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

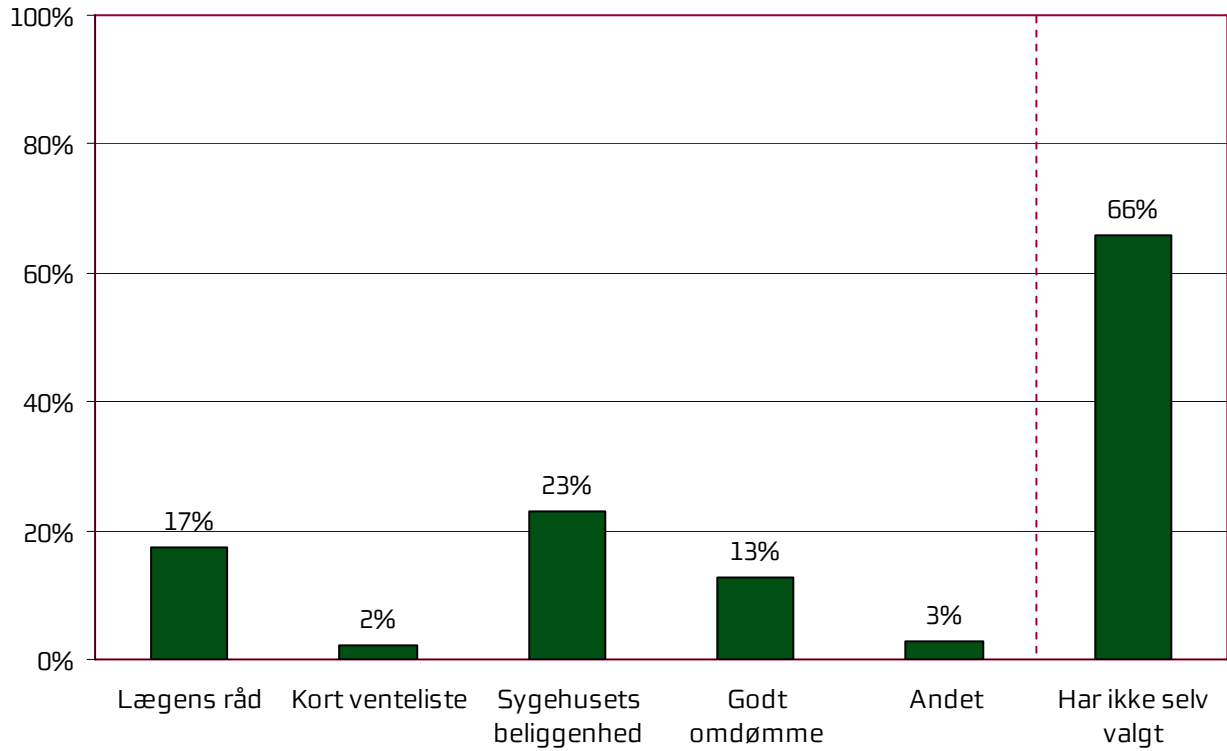


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	99%*	82%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	80%	-	-	100%*	70%	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84%	-	-	100%*	57%*	81%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	91%*	61%*	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Kommentarsamling















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

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
















## Kontrolambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Vi er meget glade for den meget positive og kompetente indstilling fra personalet, vi altid bliver mødt med.	Virkelig godt
3	Det ville være godt, hvis der kun var en eller to læger, der foretog undersøgelserne.	Intet svar
4	Personalet på ambulatoriet er meget venlige og søde. Dog betyder det så meget at have sin egen kontaktperson.	Godt
6	Utroligt søde og rare mennesker, alle. Følte mig tryk og godt behandlet under hele forløbet. Stor tak til hele personalet på onkologisk ambulatorium.	Godt
9	Jeg er blevet behandlet rigtig godt. Det eneste, jeg kunne ønske, var, at det var den samme læge hver gang i stedet for altid forskellige.	Godt
10	Dårligt indtryk på grund af skiftende læger til samtaler.	Dårligt
11	Både ansatte i receptionen, sygeplejerskerne og læger (på nær en, som nok har haft en dårlig dag) er meget venlige og hjælpsomme og orienterer mig godt om mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
13	Det ville være en fordel, at det er den samme læge, man bliver undersøgt af. Jeg har endnu ikke mødt den samme læge to gange.	Godt
14	Informere om ventetider, hvis der er forsinkelser. Følge op på de informationer de giver. Man får det af vide én gang, og så er det det.	Godt
15	Kender man ventetiden, er det godt at informere om den hurtigt.	Godt
17	Århus Sygehus var et meget trygt sted. Læger og personale var omsorgsfulde.	Godt
18	Særlig godt at få information om, at ventetiden er forlænget.	Godt
19	Hurtighed og velplanlagt forløb.	Virkelig godt
20	Det betyder meget, at personalet altid tager godt imod en. De smiler, og det får da en til at slappe lidt af.	Godt
21	Møder forskellige læger ved de planlagte undersøgelser under behandlingen. Har kun mødt to læger mere end en gang. Lang ventetid på telefonlinjen til ambulatoriet, når jeg f.eks. har ringet vedrørende bivirkninger eller mødetider.	Godt
22	Personalet ualmindelig venlige og smilende, beroligede flere patienter, der var bange.	Virkelig godt

-  23 Jeg sætter pris på og føler mig tryk ved, at ambulatoriet regelmæssigt undersøger min sundhedstilstand efter operationen. Jeg håber, det indgår i forskning af en art. Godt
-  25 Lægen skal lytte til min bekymring. Bør spørge, hvor længe jeg har oplevet en forandring. Svarede bare, at sådan er der mange, der har det vedvarende. For mig var den ændring jeg i kort tid havde oplevet det vigtigste for mit besøg. Godt
-  26 Det kan være svært at komme igennem telefonisk med forespørgsler, selvom jeg på mit kort, har angivet en sygeplejerskes telefonnummer og træffetid. Kan der gøres noget ved det? Jeg har været specielt glad, fordi jeg har været behandlet mestendels af kvinder (brystkræft), og fordi disse plus sygeplejerskerne, som omtalt, har været dejligt lydhøre og informative. TAK ! Virkelig godt
-  27 Da jeg kom første gang, blev jeg glad, fordi jeg fik at vide, at sygeplejersken var min kontaktperson. Jeg har nu været i ambulatoriet tre gange, men har ikke set noget til kontaktpersonen siden første gang. Lægen virkede meget uerfaren, og der var ingen sygeplejerske med. En anden gang virkede lægen meget erfaren og det var ok, at der ingen sygeplejerske var med. MEN det er en ny læge hver gang, og det føles utrygt. Ambulatoriet kunne gøre det meget bedre, hvis det var den samme læge hver gang. Alternativt hvis man havde en kontaktsygeplejerske, som man kendte, og som kendte én, og som var med hver gang, hvis man ikke kan undgå de skiftende læger. Jeg tror ikke på forbedringer. Jeg kender mange, som har de samme ønsker om mere sammenhæng i behandlingen, og som ligesom jeg, har skrevet det i mange spørgeskemaundersøgelser, uden at have oplevet forbedringer. Ambulatoriet skal have ros for den ordening, de har med, at man kan ringe og stille spørgsmål om sin sygdom. Dårligt
-  31 De gjorde det til UG. Var særdeles opmærksomme på det mindste. Virkelig godt
-  33 Godt
-  36 God lægeadfærd og kontakt. Øvrige kontaktpersoner i forløbet: Alt for mange og forskellige og overflødige. Godt
-  37 Parkeringsforholdene og den nedslidte bygning er kritisable - Flyt ud til Skejby! Virkelig godt
-  39 Jeg var MEGET godt tilfreds med, at når der opstod ventetid, blev vi informeret. Det gør ventetiden en del nemmere. Godt
-  40 ROS: Sekretærerne er gode til at give tider, som efterkommer mine ønsker. Godt
-  41 Være klar på hvordan efterløb er uden samtale. Have kigget i papirerne inden dagen, så jeg kunne have undgået at have fået lavet ultralyd. Flink personale. God behandling til stråleterapi. Gode til at fortælle om ventetiden. Godt
-  42 Ville være super, hvis man tilstræbte, at det var den samme læge, man blev tilset af. Har vist ikke set nogen mere end én gang (måske to). Sparer også tid til journallæsning! Godt
-  43 Jeg kunne ønske at møde den samme læge og sygeplejerske ved samtale for kemo, så vidt det er praktisk muligt. Det ville mindske oplevelsen af "at starte forfra" hver gang. Dårligt
-  47 Venteværelset er ganske lille og det er vanskeligt at få ro, når andre ønsker, at tv er tændt. Medarbejderne gør, hvad der er muligt, for at der er ryddeligt og rent i det trange rum. Virkelig godt

## Bilag 1

-  48 Det er højst utilfredsstillende at tale med læger, der ikke har sat sig ind i ens journal, samt at det til tider kan være svært at forstå, hvad de siger. Ofte for unge og uerfarne læger til så alvorlig en sygdom som kræft. POSITIV OPLEVELSE, INGEN højrisiko. Dårligt
-  49 Jeg har til ros tilovers for hele mit forløb. Har kun mødt MEGET venlige mennesker. Virkelig godt
-  50 Man kunne informere patienten meget bedre. Som patient i kørestol måtte min mand efter en halv times ventetid - det er vores kriterium for selv at opsøge personalet og søge information - selv opsøge personalet for yderligere information. Ofte kan vi sidde en halv time og vente for blot at få at vide, at blodprøverne er forsinkede. En god ting er, at vi kan få personalet til at ringe på mobiltelefonen, når medicin etc. er færdigt. Det letter både personale, patienter og venteværelser. Psykisk er det negativt at komme til et venteværelse, hvor der end ikke er stole til alle. Jeg er ikke i tvivl om, at personalemangel er et stort problem. Dårligt
-  51 Bevar drikkevarer. Gerne friske dagsaviser. Godt
-  54 Jeg synes, kvaliteten af mine ambulatoriebesøg har været meget svingende. Personalet har altid været meget imødekommende. Det er meget forvirrende at komme i døgnafsnittet i forbindelse med en ambulans behandling. Alle de tider jeg har fået annulleres åbenbart. Det er ikke altid at nye tider eftersendes. Skal rykke for dem. Der er meget lang ventetid på telefonerne (bruger tit 20-30 min. i kø). Intet svar
-  58 Nedsat ventetid kunne ønskes. Godt
-  59 Jeg er kommet i det ambulatorium i mange år med pauser indimellem og altid været godt tilfreds. Dog kunne jeg godt ønske mig at se min kontaktlæge og kontaktsygeplejerske noget oftere. Virkelig godt
-  63 Jeg savner stadig en fast kontaktperson. Godt
-  64 Så vidt muligt undgå lange ventetider i overfyldte venteværelser. Godt
-  68 Har følt, at der har været mange forgæves lange køreture (60 km. hver vej). Godt
-  70 Sygeplejerskerne gør et super stykke arbejde. De prøver at tage hensyn og vise omsorg for den enkelte, desværre har de rammerne mod sig. Virkelig dårligt
-  71 På "D" føler jeg mig i gode hænder - hvilket er/kan være bitter nødvendigt for en cancerpatient. Tak for det hos jer! Virkelig godt
-  74 Godt at det ikke længere er svært at komme igennem til visitationssygeplejerske. Godt at visitationssygeplejersken er lydhør med henblik på at få en akut tid i ambulatoriet. Godt at der er mulighed for at blive ringet op af en læge. For lidt hjælp til at takle senfølger. For dårlig information om senfølger af kemo. Giver utryghed i forhold til om sygdommen nu er vendt tilbage eller det "bare" er senfølger. Intet svar
-  75 I forbindelse med min sygdom er det første gang, jeg har haft kontakt med hospitalsvæsenet. Jeg har været utrolig glad for al den venlighed og opmærksomhed, jeg har mødt, og det til trods for den travlhed man hører via medierne. Så ros herfra. Virkelig godt
-  76 Super godt med den samme kontaktlæge gennem hele forløbet. Godt



- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 77 Selvom jeg tydeligt har fornemmet travlhed, og mødt overraskende mange patienter, har jeg kun mødt venlighed, godt humør og stor professionalisme hos personalet.      | Virkelig godt |
| ✎ | 78 Personalet er rigtig sødt, også når de har elever med, men de må løbe alt for hurtigt.   | Godt          |
| ✎ | 80 Dejligt at der altid er kaffe, saft m.m.   | Virkelig godt |
| ✎ | 82 Sygeplejerskerne har været helt fantastiske.   | Godt          |
| ✎ | 87 Få nogle ugeblade og tidsskrifter, der ikke er flere år gamle. Prøv at informere om ventetid, man er jo bange for, de har glemt en.                                    | Godt          |
| ✎ | 88 Jeg ville sætte pris på at få den samme læge, som man har så stor tillid til, og ikke en nyuddannet læge, det er trods alt et alvorligt forløb, man har været igennem. | Godt          |

## Kontrolambulatoriet



















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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
10	Lang ventetid, var kasterbold mellem Viborg og Århus sygehus, inden der blev sat noget i gang.	Dårligt
14	De gange, hvor jeg ikke kom til tiden, har jeg selv skulle spørge personalet, om der var ventetid.	Godt
15	Det var kun to gange jeg ventede længe - især første gang. De andre gange har der været kort ventetid.	Godt
16	Ja, i høj grad. Jeg modtog indkaldelse med tre dages varsel i skolernes vinterferie. Var derfor ikke hjemme.	Godt
17	Jeg er tilfreds med den måde og handling alt foregik.	Godt
21	For lidt plads i venteværelset - overfyldt af ventende patienter og ikke siddeplads til alle.	Godt
24	Jeg blev opereret for brystkræft, så jeg erindrer ikke meget om forløbet igennem så mange år. Det der optog mig mest efter operationen var, at jeg kom så godt i gang med strålebehandlingen!!!	Godt
26	Jeg har intet at klage over. Ventetiden var helt ok (10 min. højst).	Virkelig godt
28	Besøget i vinteren 09 var et kort aftalt kontrolbesøg af meget kort varighed.	Godt
29	Første gang jeg mødte op på ambulatoriet, efter jeg havde fået at vide, at mit ene bryst skulle bortopereres, blev jeg spurgt: "Er du klar over at du kan dø af denne sygdom". Jeg blev så chokeret, at jeg ikke vidste, hvad jeg skulle sige. Min mand er død af kræft, så jeg var udmærket klar over, hvad kræft var. Jeg blev opereret på Rigshospitalet i København [?], to læger og tre sygeplejersker - det gjorde, at "bagland" var i orden. Men det var en meget dårlig modtagelse.	Godt
38	Kedeligt og koldt.	Godt
40	Venteværelset er lille, overfyldt og med få forskellige sidde og liggemuligheder. Dårlig P-forhold. Irriterende, at CT-scanninger foregår på andet sygehus.	Godt
50	Stolene i venteværelset er dårlige at sidde i.	Dårligt
54	Der er lang ventetid, når man henvises fra et andet hospital. Det er ikke til at forstå, at der skal være ét team på kryds af hospitaler. Der skulle sendes en henvisning til afdeling NN, før jeg blev indkaldt, selvom det var et andet team, der havde planlagt forløbet. Henvisningen blev først sendt, da der blev rykket for den af mig selv personligt!	Intet svar
56	Det har været rart, at vi/jeg kom til samme personale næsten hver gang. Speciallægen [NN].	Virkelig godt
57	Som et venteværelse. Det kunne måske være mere hyggeligt og måske dæmpet afslapningsmusik	Godt

og så få fjernsynet væk. Man får jo ikke talt sammen.

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 62 Venteværelset til stråleterapi var under ombygning i efteråret - derfor var der koldt, og der var ikke meget plads. Der blev serveret frugt osv., så der blev gjort, hvad man kunne.  | Godt          |
| ✎ | 65 Minder om en banegård, og man står ved skranken og melder sin ankomst og hele salen kan lytte med!  | Godt          |
| ✎ | 67 Hvis ventetid - er den meget kort.  | Godt          |
| ✎ | 73 Venteværelset er for lille. For det meste blev jeg informeret vedrørende ventetid, men ikke altid.  | Dårligt       |
| ✎ | 77 Jeg blev mødt med stor venlighed og imødekommenhed.   | Virkelig godt |
| ✎ | 78 Ventetiden på PET-scanning var otte uger (for lang tid). Venteværelset var godt, men for småt til antallet af patienter og pårørende.   | Godt          |
| ✎ | 82 Jeg måtte selv henvende mig igen for at høre, om jeg sad det rigtige sted og ventede. Personalet var utroligt søde, men havde alt for travlt.   | Godt          |
| ✎ | 89 Overlevering af mine papirer fra Aalborg Sygehus til Århus Sygehus var utryk. Aalborg Sygehus meddelte, at papirerne var afsendt, Århus Sygehus meddelte: ikke modtaget. Det varede en uge før vi kunne blive oplyst om, hvor papirerne var og hvad, der videre skulle ske. Men udover denne hændelse, har jeg været meget tilfreds med min behandling på Aalborg Nord. | Virkelig godt |
| ✎ | 90 Svært at vide om personalet i ambulatoriet har set, at jeg er kommet. Kun en sekretær har krydset mig af ved skranken.  | Godt          |

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















	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	12	Bortkommen prøve.	Virkelig godt
	20	Mén efter operation.	Godt
	21	Forkert mærkat på medicin i forbindelse med kemobehandling.	Godt
	22	Forkert indsprøjtning.	Virkelig godt
	25	Glemte at undersøge mig.	Godt
	40	Glemmer at sende svar på tests.	Godt
	43	Glemt at scanne mig inden kemo-start.	Dårligt
	47	Tvivl, der blev afklaret samme dag.	Virkelig godt
	50	Jeg skulle selv have mit medicinforbrug med. Bliver spurgt HVER GANG om, hvilken medicin jeg tager. Kan det ikke registreres én gang for alle?	Dårligt
	54	Har ikke fået tilsendt tiden.	Intet svar
	60	Så på det forkerte bryst.	Intet svar
	61	Røntgenbilleder.	Godt
	66	Var blevet kaldt til samtale. Journalen var ikke kommet, fik tid ugen efter.	Virkelig godt
	72	Manglende tidsbestilling til røntgen.	Intet svar
	73	Leje ved scanning.	Dårligt
	83	Vaccinen, som jeg skulle sprøjtes med, var der tre gange fra tre kvarter til fem kvarters ventetid på - på trods af, at ambulatoriet vidste tre måneder i forvejen, at jeg ville komme i ambulatoriet den og den dato på det og det tidspunkt!	Dårligt
	85	Glemt at bestille min kemo.	Godt
	86	Kemo løb ved siden af!	Virkelig godt

## Kontrolambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Ikke alle lægerne var lige omhyggelige under undersøgelserne.	Intet svar
4	Jeg ville ønske, at det var muligt at se den samme person til kontrollen. Jeg har i 1½ år ikke set den samme person til kontrol. Det kan virke lidt anstrengende at skulle ligesom starte forfra hver gang.	Godt
7	Godt, forstående og hjælpsomt personale, der tager sig tid til patienten og dennes familie i en til tider svært periode.	Godt
8	Det kunne være rart at en læge fulgte hele forløbet i stedet for tre forskellige.	Godt
10	Samarbejdet med anden afdeling virkede dårligt.	Dårligt
14	Læge og sygeplejerske viste ikke altid forståelse for de spørgsmål jeg havde, og de bekymringer jeg havde. Ubehageligt at føle sig dum over de ting, jeg spurgte om, og de bekymringer jeg havde.	Godt
15	Jeg ville ønske, at man automatisk fik samme læge eller max. blev "spredt" på to læger. Det er psykisk hårdt at fortælle "sin historie" til en ny hver gang.	Godt
18	Der har været modstridende oplysninger fra person til person, både læger og sygeplejersker angående kost.	Godt
21	Opdagede, at medicin var mærket forkert, da jeg hjemme skulle tage den. Ringede til sygehusafdelingen, hvor det blev aftalt, at jeg skulle komme for at få den korrekte medicin udleveret.	Godt
25	Lægen lyttede ikke. Glemte at undersøge med stetoskop på lungerne. Det vigtigste for mig. Det er første gang i 19 år, jeg havde en dårlig/utryk oplevelse.	Godt
26	Har været fuldt ud tilfredsstillende fra mit synspunkt. Personalet har været venlige, imødekommende, lydhøre og professionelle.	Virkelig godt
27	Da jeg kom første gang, blev jeg glad, fordi jeg fik at vide, at den sygeplejerske, jeg mødte her, var min kontaktperson. Jeg har nu været i ambulatoriet tre gange, men har ikke set noget til kontaktpersonen siden første gang. Lægen virkede meget uerfaren, og der var ingen sygeplejerske med. En anden gang virkede lægen meget erfaren, og det var ok, at der ingen sygeplejerske var med. MEN DET ER EN NY LÆGE HVER GANG, OG DET FØLES UTRYGT! Ambulatoriet kunne gøre det meget bedre, hvis det var den samme læge hver gang. Alternativt hvis man havde en kontaktsygeplejerske, som man kendte, og som kendte én, og som var med hver gang, hvis man ikke kan undgå de skiftende læger. Jeg tror ikke på forbedringer. Jeg kender mange, som har de samme ønsker om mere kontinuitet i behandlingen, og som ligesom jeg, har skrevet det i mange spørgeskemaundersøgelser, uden at have oplevet forbedringer på det punkt.	Dårligt
30	For mange forskellige læger.	Virkelig godt

## Bilag 1






-  31 Jeg fik en udsøgt behandling, havde nogle problemer, men personalet løste det med bravour. Virkelig godt
-  32 Det er utilfredsstillende, at man altid møder en ny læge, når man er til kontrol i ambulatoriet. Ofte har lægen knap nok læst ens journal. Jeg savner også ofte at få svar på diverse spørgsmål til kontrollerne. Lægen lover at komme med svar næste gang, men når det så er en ny læge næste gang, er man lige vidt. Godt
-  34 Jeg ville gerne, det var den samme læge ved besøgene. Godt
-  35 Grundet lang ventetid på strålebehandling på Århus Sygehus fik jeg det på Vejle Sygehus og indenfor garantiperioden. Det var jeg meget tilfreds med. Virkelig godt
-  39 Det eneste jeg har haft noget imod er, at egen læge ikke var informeret efter samtale på onkologisk afdeling. Det er ikke godt nok, når man senere skal kontakte egen læge f.eks. for at få fornyet recept til morfinpræparater og lignende. Godt
-  40 Jeg er kommet til kontrol i mere end 10 år. Selvom jeg har mødt mange forskellige læger, har jeg altid følt mig i trygge og kompetente hænder. Jeg har over tid talrige gange oplevet, at I glemmer at give svar på test. Det er sjusk, at det administrative niveau ikke modsvarer det lægefaglige. Når svar er længe undervejs, skaber det utryghed og nervøsitet i den nærmeste familie. Godt
-  41 Ved kontrol fik jeg at vide, at jeg ville blive indkaldt til ultralyd, hvis der var noget på mammografi. Kom i ambulatoriet, fik så først her at vide, at jeg skulle have lavet yderligere undersøgelse, nemlig ultralyd. Fik i ambulatoriet at vide, at jeg efterfølgende ville få besked på ultralyd hos dem en uge efter undersøgelsen. Fik heldigvis besked ved ultralyd. Personalet her sagde, at det var normal kutyme. Godt
-  43 Jeg har oplevet flere lægesamtaler som [var] spild af tid, da de ikke var ordentlig informerede om min situation, og det derfor blev mig, der sad og informerede, og vi derfor ikke kom videre. Det er frustrerede at skulle sidde og informerer om den sygdom så ofte. Dårligt
-  44 Det ville have været godt med en gennemgående sygeplejerske, henholdsvis læge, som har specielt ansvar for mig som patient. Godt
-  46 "Personale": Der var ikke planlagt nogen samtale. Godt
-  47 Jeg har oplevet at blive "set, hørt og forstået", og at alle medarbejdere gør sig umage for at vise interesse og give støtte til mig som menneske - og ikke kun til den side af mig som er sygdomsramt. Virkelig godt
-  48 Personalet i strålebehandlingen var SIMPELTHEN FANTASTISKE. Det kunne personalet i afdeling D onkologisk ambulatorium lære MEGET AF. Dårligt
-  50 Jeg tror, personalet gør, hvad de kan, men oplever et meget dårligt samarbejde/klima/organisation. Skal du tale med tre forskellige personer, spørger alle tre om de samme ting. Jeg føler, det er mig selv og min mand, der er nødt til at holde sammen på forløbet som helhed. Dårligt
-  54 Jeg synes ikke, at samarbejdet mellem ambulatoriet og sengeafdelingen er det bedste. Der er forskellige procedurer bl.a. for anlæggelse af nål i en port. Det kan godt være noget forvirrende og især hvis det er "novicer" der skal lægge den. Jeg synes, at de ældre sygeplejersker er meget kompetente, og det er næsten altid dem jeg har kontakt til. Jeg har ikke en fast sygeplejer- Intet svar

ske/kontaktperson.

- 55 Injektionen blev givet på en forkert måde. Jeg havde ondt to dage efter. Kommunikationen mellem sygeplejersken på ambulatoriet og den afdeling, hvor jeg skulle have taget blodprøve var virkelig dårlig og gjorde ventetiden unødigt lang (mindst en time). Noget skyldtes måske besvær med computerne. Godt
- 60 Lidt overfladisk undersøgelse. Intet svar
- 68 Tog mig ikke alvorlig, var kommanderende. Havde ikke tid/lyst til at lytte. Efter der blev taget aftryk til stråleskal, blev "blodansamling" efter operation ved med at okse. Blev ikke taget alvorligt i denne bekymring. Først da strålebehandling skulle opstarte viste det sig, at "blodansamlingen" var anden lidelse. Godt
- 70 Rammerne på onkologisk ambulatorium er meget ringe. Alt for lille venteværelse, lang ventetid og ventetiden på lægegangen er yderst kritisabel. Man kan sidde der og trække et nummer for så at vente. Det understreger, at man "bare" føler sig som et nummer i rækken. Man bør kunne møde samme læge hver gang, man kommer til samtale. Vi har oplevet at møde mange. Der er for mange patienter på for få m2, og de meget syge og mindre syge er blandet sammen. Det virker meget/urimeligt hårdt at møde mennesker, der virkelig ser dødsyge ud, når man er i starten af en behandling. Man bliver virkelig konfronteret med alt det, man er bange for. Sygeplejerskerne og også enkelte læger har været gode til at lægge øre til, og de har givet sig god tid til samtalen/behandlingerne. Ventetiden er meget lang fra man kommer, evt., snakker med læge, venter på medicin, skal have lagt drop og endelig får behandling. Det må kunne gøres smartere. Lige nu er vi i behandling på Vejle Sygehus. De har nogle hurtigere arbejdsmetoder eller i al fald, er der ikke nær så lang ventetid der. Vi har mange konkrete idéer til, hvordan det kunne virke bedre at være patient, og uddyber gerne, hvis det ønskes. Virkelig dårligt
- 71 I de år hvor jeg har været indkaldt til kontrol - fint nok. Men jeg har måske mødt den samme læge 2 gange. Det er ligesom at begynde forfra, både for læge og mig ("hvem er han/hun"), når man først skal kode sig ind på holdninger mm. Virkelig godt
- 74 For lang tid fra undersøgelse til svar. Intet svar
- 75 Jeg har været meget godt tilfreds. Uanset hvem jeg har mødt af hospitalspersonalet, føler jeg opmærksomhed og omsorg. Virkelig godt
- 77 Jeg har i 1½ år været under tæt overvågning efter en kræftoperation, og har således besøgt ambulatoriet jævnligt. Der har været forskellige læger ved hvert besøg. Det har jeg personlig oplevet som en værdifuld oplevelse, da det for mig har betydet en mere nuanceret beskrivelse af sygdommen og dens forløb. Forskellige mennesker udtrykker sig naturligvis forskelligt, hvilket jeg har oplevet som en styrke i retning af, at jeg får en god forståelse af sygdommens karakter og mulighederne for behandling. Jeg har været særdeles taknemmelig for den behandling, jeg har modtaget fra først til sidst. Virkelig godt
- 78 Efter beslutning om yderligere undersøgelser og eventuel operation, er jeg skuffet over ventetiden på dem. otte uger. Er nu opereret igen og venter på svar og eventuel efterbehandling. Kan ventetiden have forværret sygdommen!?. Godt
- 79 Jeg undrer mig over, at der ikke er sammenhæng mellem tidsreservation til MR og til ambulatorium. Det er spild af ressourcer at bede mig om at få taget en blodprøve til brug ved MT, da der ikke

## Bilag 1

er brug for den - den må da koste et beløb.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 80 | Har oplevet, at min tid til tjeke i ambulatoriet blev flyttet pr. brev således, at det kolliderede med aftalt mammografi i Randers. Jeg skulle efter tilsendt ny tid være i Århus og have svar på den mammografi, som jeg skulle have foretaget samme dag i Randers. Oprindeligt skulle jeg være i Århus ugen efter, og da de flyttede min tid i Århus, havde de ikke tjekket min tid i Randers. | Virkelig godt |
|  | 81 | Jeg har påpeget, at et halvt år mellem hvert besøg er for lang tid. Man når hver gang at blive utryk og bange.   | Godt          |
|  | 82 | Man glemte at oplyse mig om en lægesamtale som jeg dermed gik glip af. Ved afhjælpning af bivirkninger fik jeg forskellige løsninger, hver gang jeg spurgte en læge. Det giver utryk.  | Godt          |
|  | 87 | Det er så skønt, når en af sygeplejerskerne kan kende en og spørger, hvordan man har det. Men ventetid for kræftpatienter er det næstværste efter kræftdiagnosen.  | Godt          |
|  | 89 | Det er en god og positiv oplevelse, at man er kendt, når man møder personalet - jeg oplever ingen febrilsk roden rundt i journaler - personalet er venligt og imødekommende og jeg føler, at de er der for min skyld - og vil mig det bedste. Ligeledes er forplejningen helt i top.   | Virkelig godt |











## Kontrolambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Vi har kun én gang oplevet, at vi var utrygge, da vi kørte hjem. Vi var inde hos en kvindelig læge, som åbenbart ikke vidste, at vi var orienterede om min mands sygdom og hans udsigter. Hun forvirrede os ved at "snakke udenom", hvorved vi følte os behandlet som "ikke helt almindeligt begavede". Altså et godt råd: Orientér hinanden om, hvad patienten ved, og vær ikke bange for at tale klar tekst. Det er nemmere at se ubehageligheder i øjnene end at klare usikkerheden ved, at man ikke ved, om man nu får sandheden eller en modifikation at vide.	Virkelig godt
5	Jeg har fået en god behandling i onkologisk afdeling i Århus. Jeg havde en god læge.	Godt
14	Kunne godt tænke mig, at jeg havde haft den samme læge/sygeplejerske (i det omfang, det kunne lade sig gøre). Man får jo en "lang" journal, og lægen havde ikke altid sat sig ind i mit forløb.	Godt
21	Personalet er generelt meget kompetente og gode til at spørge, hvordan jeg havde haft det siden sidste behandling. Men enkelte har ikke den fornemmelse for patienten eller tænker måske ikke over, at det betyder noget for patienten, at der bliver spurgt om eventuelle bivirkninger. Dette gælder især for Herceptin behandlinger, da der var mere opmærksomhed under kemoterapibehandlingerne.	Godt
22	Blev godt behandlet og har følt mig tryk.	Virkelig godt
26	Det eneste jeg blev lidt i tvivl om, var oplysningerne om et medicinpræparat, som blev givet mig ved et besøg, fordi man havde erfaring med, at dette var bedre at bruge fremover end det jeg havde fået hidtil. Det har efterladt en lille angst, som jeg burde få aflivet: Jeg ved jo, at den medicin, jeg havde fået først, kan udvikle kræft i livmoderen. Har man nu opdaget, at det er værre, end man troede, og hvor står så jeg (har haft en godartet polyp, som blev fjernet). Men det er noget jeg selv kan ringe og spørge om. Og det gør jeg så.	Virkelig godt
35	Et kontrolbesøg er meget afhængigt af den læge, man kommer til, derfor kan planlagte samtaler falde meget forskelligt ud.	Virkelig godt
41	Da jeg (efter at have fået svar ved ultralyd) beklageligvis ikke (pga. travlhed på arbejde) fik meldt afbud til kontroltid - fik jeg brev om, at jeg først ville få en kontroltid senere, end det vi havde aftalt. Pudsigt.	Godt
45	For mig ville det være en stor forbedring, hvis jeg kunne konsultere den SAMME læge ved mine besøg i ambulatoriet - så vidt det er muligt!	Godt
46	Det er mit indtryk, at det fungerede bedre dengang, da jeg begyndte at besøge onkologisk ambulatorium. Jeg mener ikke, at amts- og kommunalreformen har været til gavn for vort i øvrigt gode hospitaler og i almindelighed meget venlige og rare personaler - på alle jobs.	Godt
47	Aftaler om undersøgelser, information om mødetider osv. bliver ALTID opfyldt.	Virkelig godt

## Bilag 1

-  50 Jeg synes, at jeg skal bruge rigtig mange kræfter på at få de informationer, jeg har behov for. Personalet er ikke gode til at kommunikere til patienter, hvorimod min opfattelse er, at jeg selv skal spørge efter information. Er meget tilfreds med den hjemmehjælp/hjemmesygeplejerske, jeg har fået tildelt, det fungerer optimalt. Dårligt
-  52 Jeg har haft samme kontaktlæge gennem mange år, da jeg første gang fik konstateret brystcancer. En venlighed/et ønske som jeg har for alle cancerpatienter, da de giver stor tryghed over for og tillid til "systemet". Intet svar
-  53 Ja, når I alligevel sender breve ud, var det da bedre at lave dem, så de passer til hver enkelt patient, så ville det være nemmere og mere korrekt at svare på spørgsmålene. Dårligt
-  69 Eneste minus: ALT for mange forskellige læger ved kontrolbesøgene. Godt
-  70 Efter et års behandling i Århus, bliver patienten opgivet. Han sendes herefter til Vejle for at modtage en livsforlængende eksperimentel behandling. Her møder vi nogle nye øjne, andre arbejdsgange og andre strategier at møde os på. Vi bliver i Vejle mødt simpelthen som mennesker. Ikke som patient og pårørende. Det betyder uendeligt meget, uanset resultatet! Desuden oplever vi også et langt mere effektivt sygehus. Og der er nogle gange valgt noget til (f. eks. besøg af diætist) i stedet for, at der er noget man selv skal vælge til. Når man er i krise, er det nemlig hårdt at skulle vælge og mærke, hvad man har lyst til. Lidt guidning kan være en befrielse, så længe man ikke er tvunget til noget. Virkelig dårligt
-  80 Personalet er meget søde og forstående. Virkelig godt
-  84 De behandler patienterne rigtig godt. De er forstående, opmærksomme, rare at snakke med. Man føler sig godt behandlet. Virkelig godt
-  87 Det betyder meget, man føler, lægen har tid til en og læst journalen, har oplevet, at de slet ikke har læst i journalen inden og altid for lang ventetid. Ellers er jeg bare uheldig næsten til hvert besøg. Godt

