

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





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

**Klinisk fysiologisk Afdeling, Viborg  
Klinisk fysiologisk Afdeling  
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

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

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

Rapporten er udarbejdet af

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](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 .....		25



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

## Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.<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:	243
Besvarelser fra afsnittets patienter:	150
Afsnittets svarprocent:	62%

## 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".

Det 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.

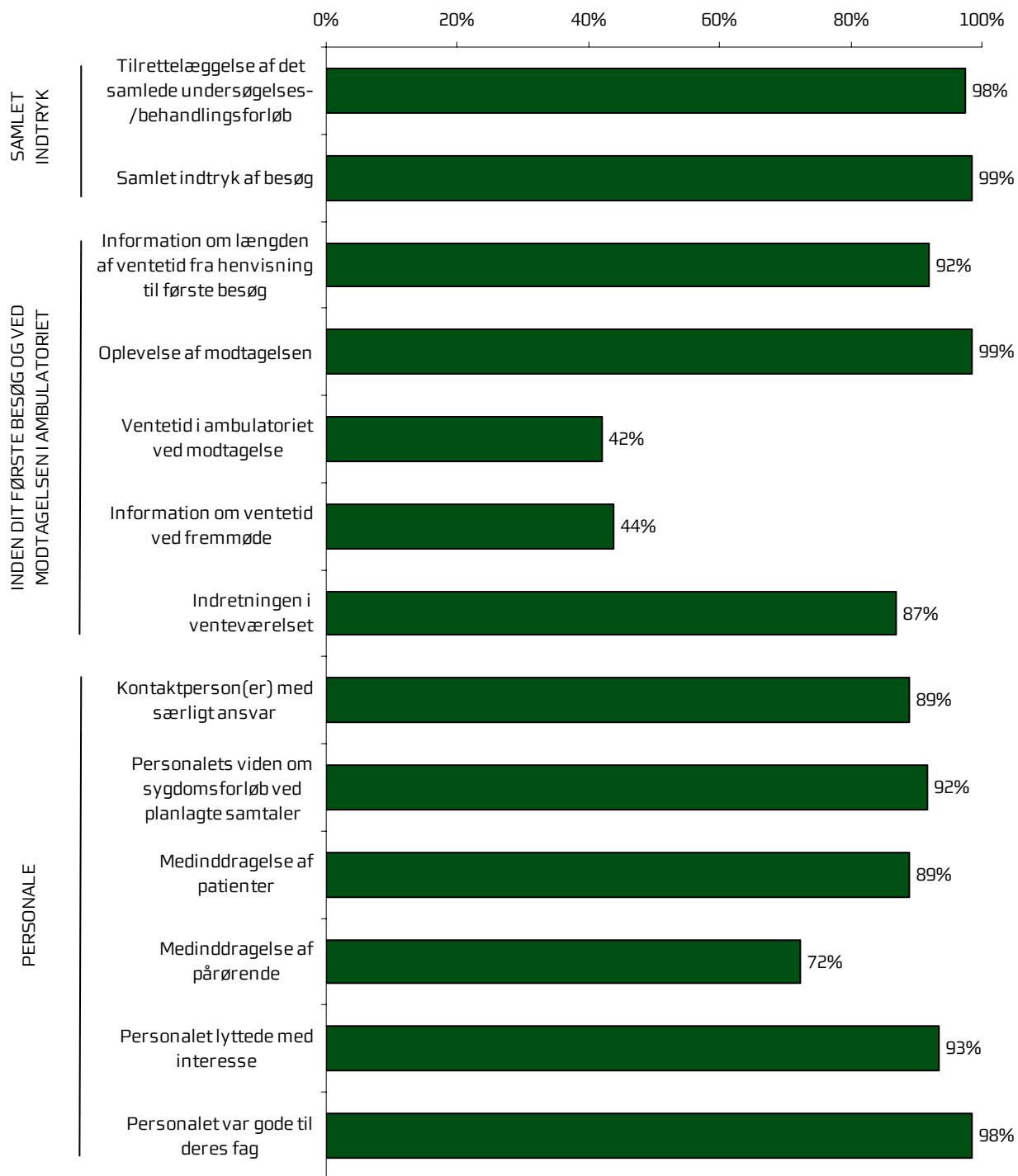


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

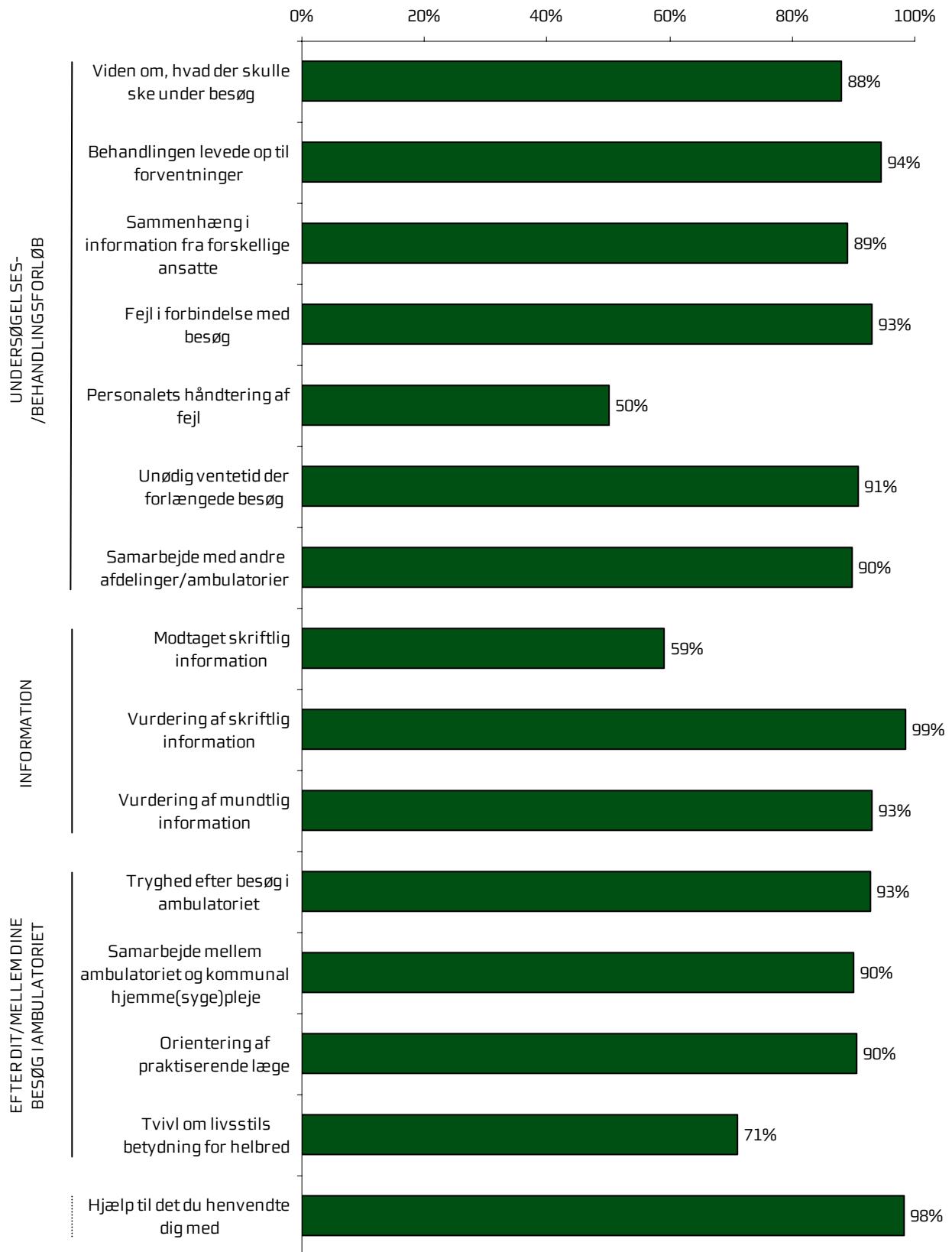
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

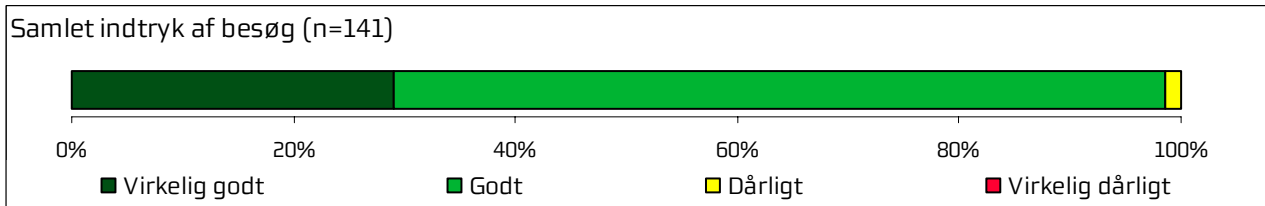
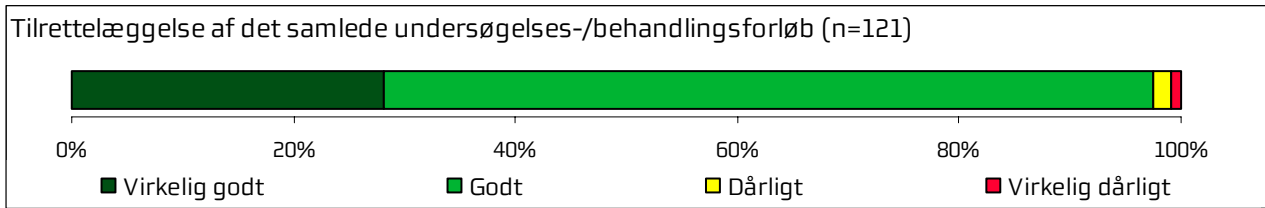
### Tilfældige forskelle?

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

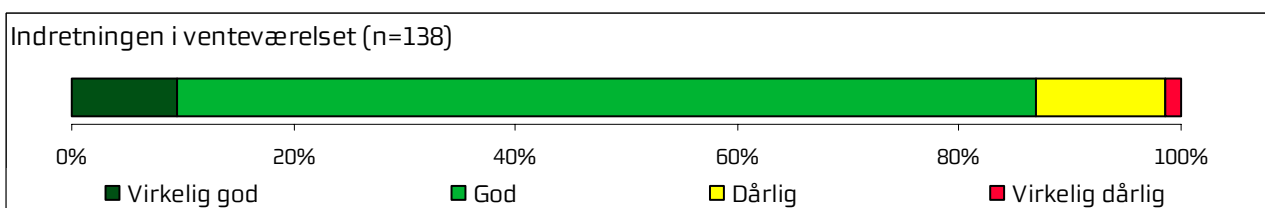
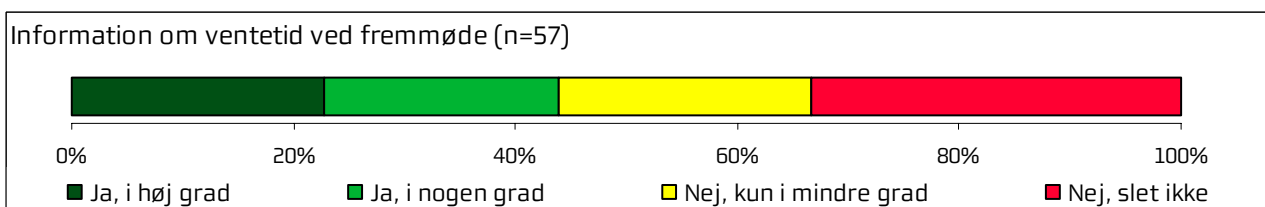
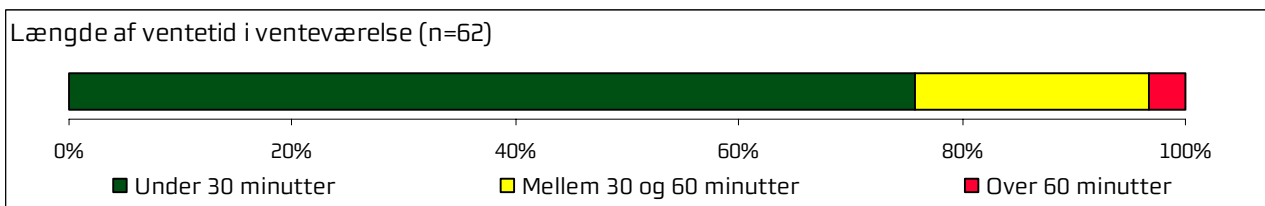
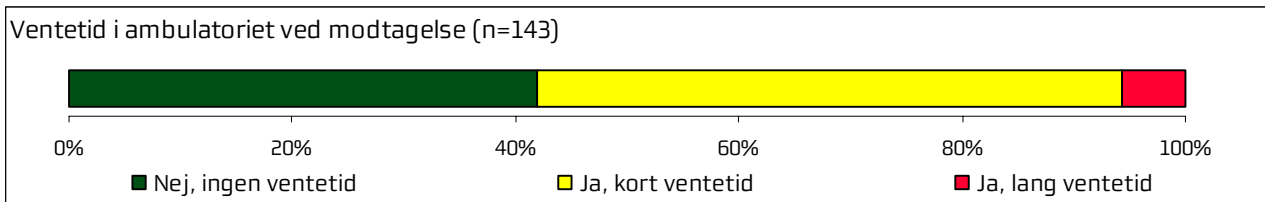
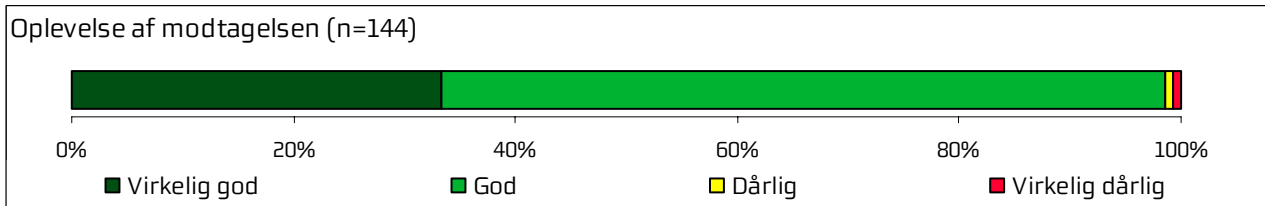
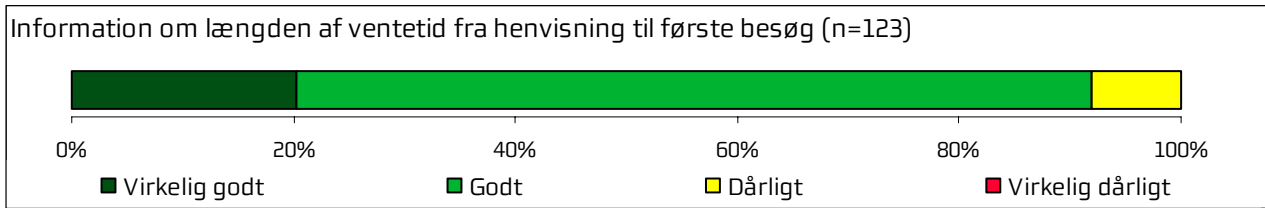




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

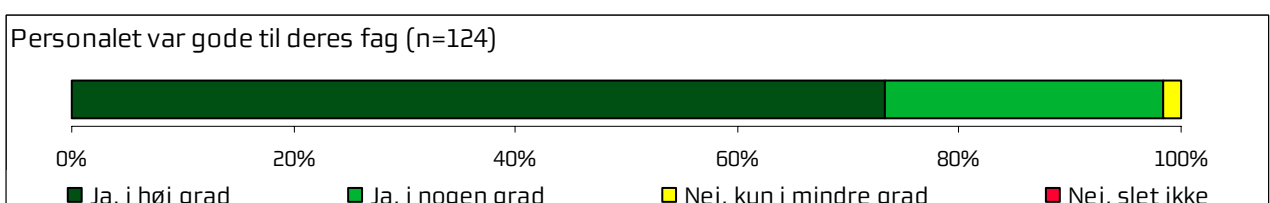
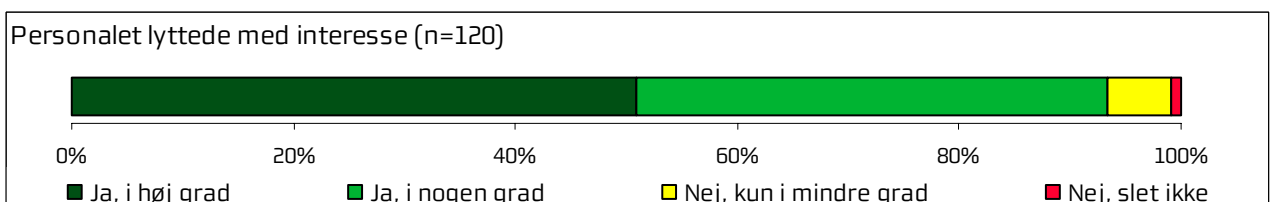
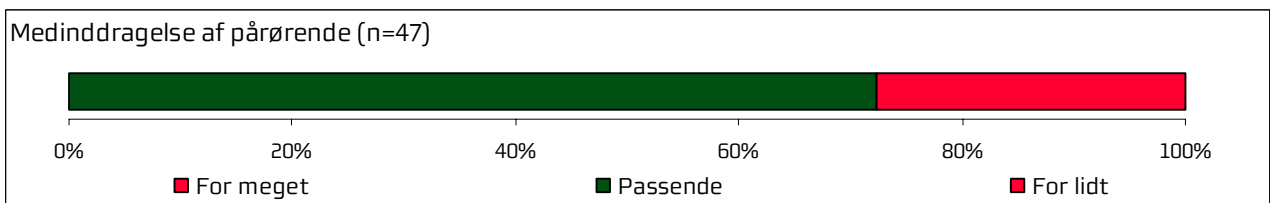
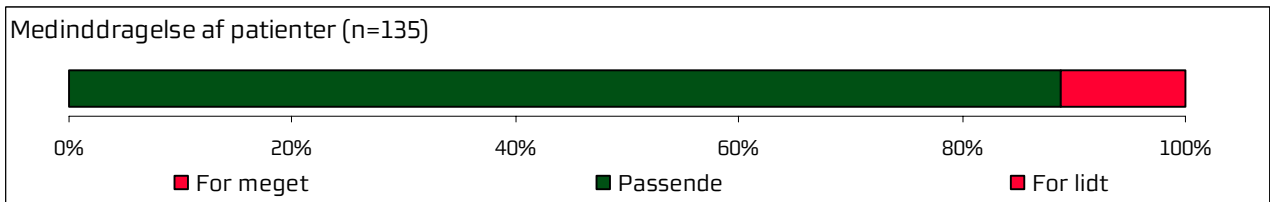
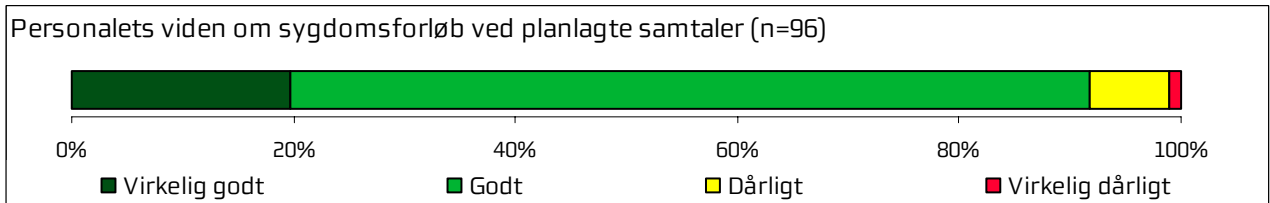
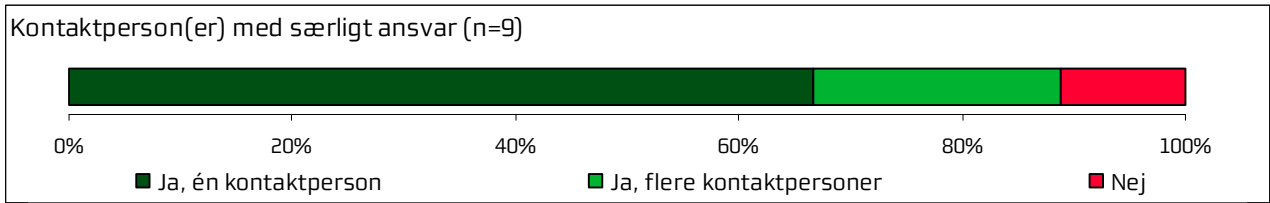
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	100%	87%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	85%*	97%

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



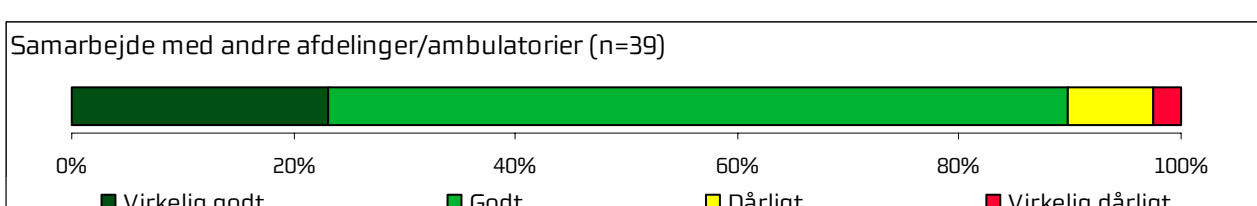
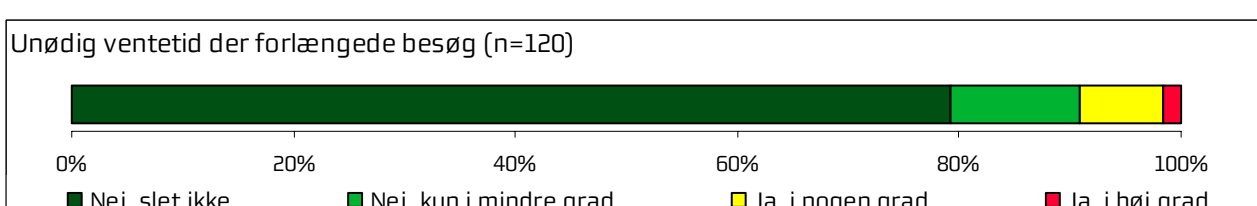
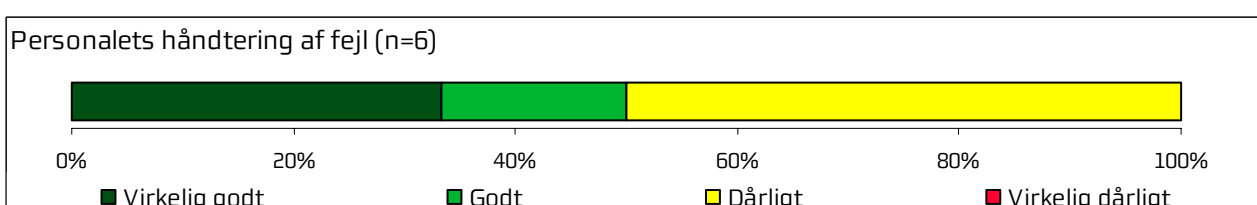
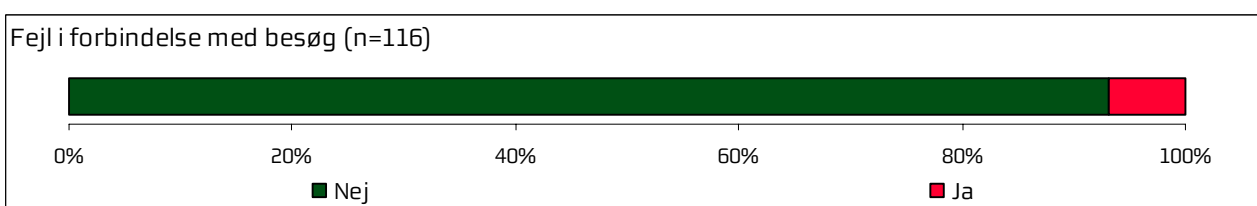
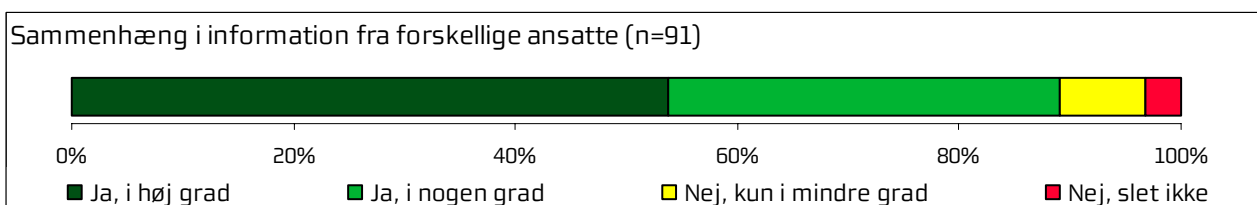
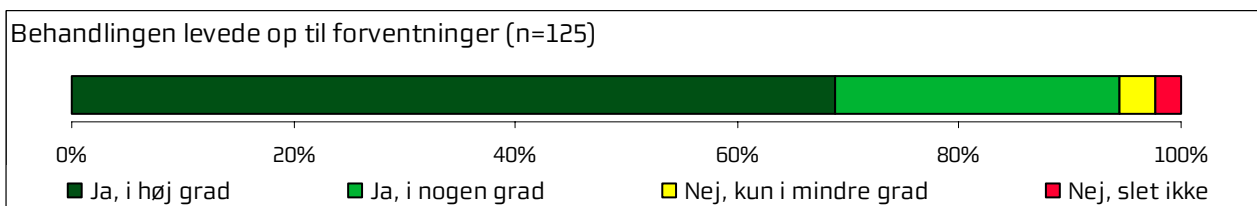
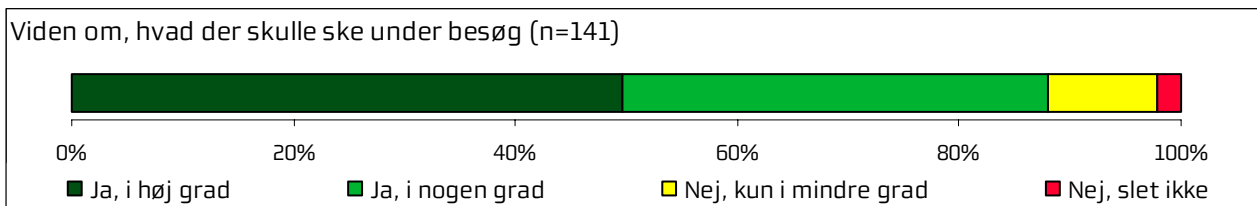
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	99%*	77%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	92%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	42%	-	-	65%*	19%*	36%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	44%	-	-	72%*	18%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87%	-	-	99%*	51%*	84%

### 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?	89%	-	-	100%	50%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	100%*	73%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	100%*	79%*	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	72%	-	-	97%*	67%	88%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	93%	-	-	100%*	85%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	92%*	98%

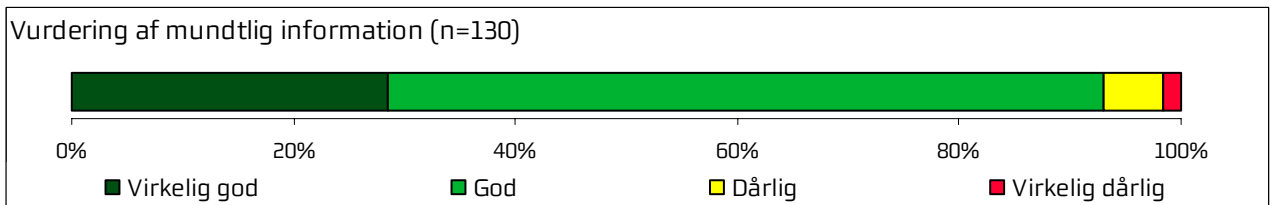
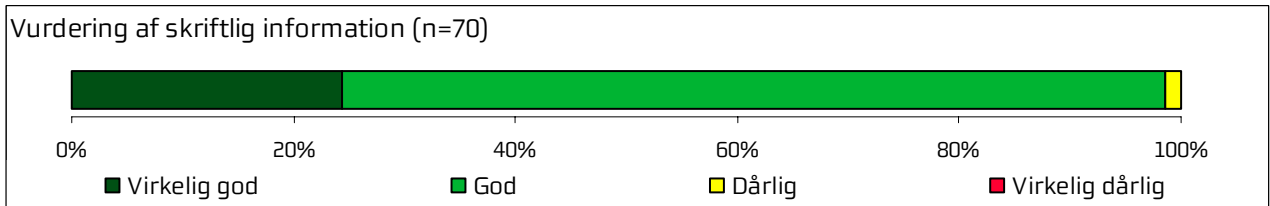
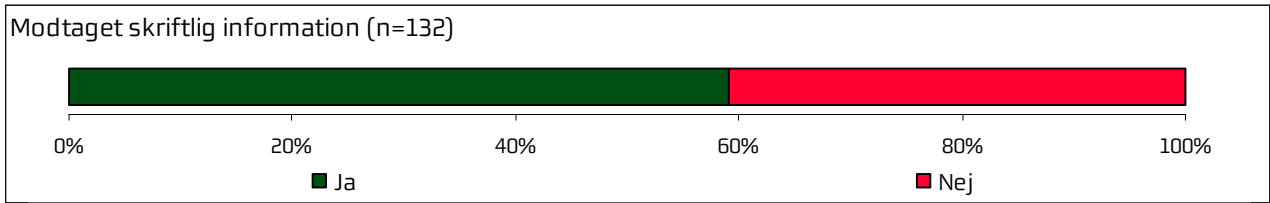
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	96%*	68%*	87%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	100%*	79%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89%	-	-	100%*	84%	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	98%	76%*	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50%	-	-	100%	13%	71%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91%	-	-	98%*	76%*	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	100%*	75%	90%

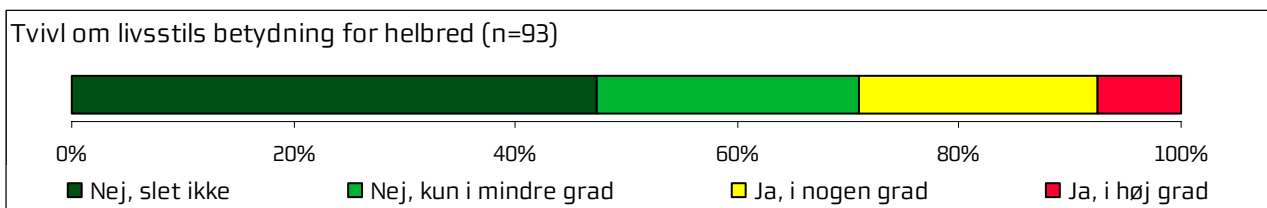
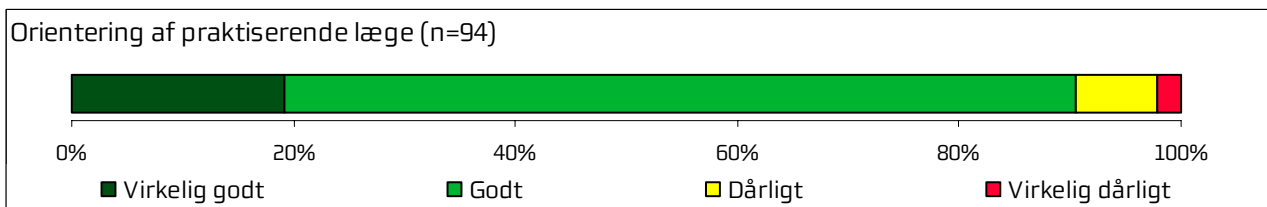
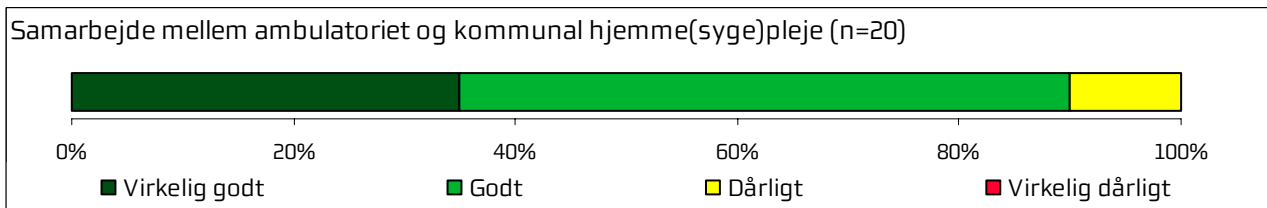
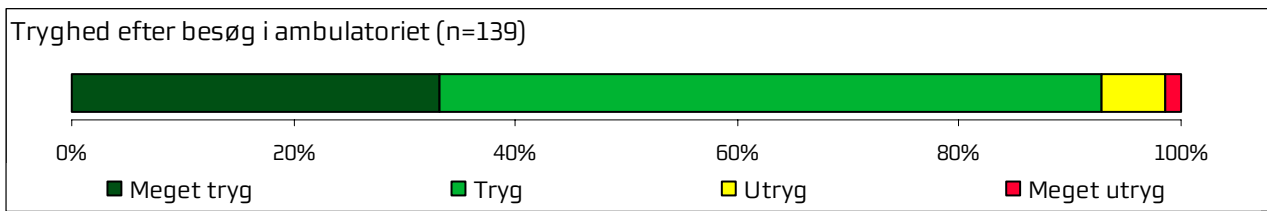
### 4.5 Information





	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?	59%	-	-	81%*	26%*	56%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	85%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	84%*	95%

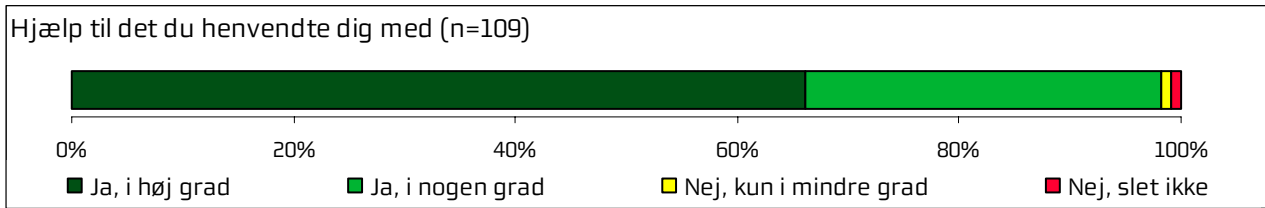
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	79%*	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	100%	69%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	100%*	60%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71%	-	-	86%*	48%*	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98%	-	-	100%	85%*	95%



## Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

**Klinisk fysiologisk Afdeling, Viborg**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg er godt tilfreds.	Godt
4	På grund af lægebesøg og efterfølgende ambulatoriebesøg, hvor jeg til begge instanser skulle møde fastende, oplevede jeg megen venlighed og stor omsorg fra personalet, der sørgede for forplejning inden hjemtransport.	Godt
6	Alle personaler var flinke og rare mod mig.	Godt
14	Jeg fik en meget god behandling.	Virkelig godt
18	Behageligt personale!	Virkelig godt
19	Min fysioterapeut var rigtig dygtig!	Virkelig godt
22	Jeg kontaktede sekretæren for at oplyse, jeg kunne komme med kort varsel, hvis de fik et afbud. Det var der den efterfølgende dag, og derved fik jeg rykket min undersøgelse frem fra marts til februar - meget tilfredsstillende. Måske kunne det være en del af proceduren ved afbud at kontakte patienter på venteliste.	Virkelig godt
24	Utilfreds med organkirurgisk afdeling. Manglende information.	Godt
28	Særdeles gode til at samarbejde med andre afdelinger.	Virkelig godt
29	På trods af forkert dato på indkaldelsen lykkedes det at få mig undersøgt alligevel, hvilket jeg naturligvis kun kan være tilfreds med.	Godt
31	Min fysioterapeut var meget omhyggelig.	Godt
32	Det var en rutineundersøgelse, og alt forløb helt ukompliceret og tilfredsstillende.	Godt
36	Undersøgelserne, som jeg fik udført, skulle være sendt videre til Silkeborg Sygehus, men det skete tilsyneladende ikke.	Dårligt










## Klinisk fysiologisk Afdeling, Viborg

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





ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg havde ingen ventetid mht. indkaldelse, da jeg blev henvist fra Thisted Sygehus. Jeg var indlagt der og fik at vide fra den ene dag til den anden, at jeg skulle undersøges i Viborg den næste dag.	Virkelig godt
2	Var per brev blevet bedt om at komme i god tid. Det gjorde vi og blev mødt med ordene "Kommer I allerede!". Derefter kom vi ind på en stue med liggende patienter og nogle hårde stole. Min [hjerter-syge] mand blev efterhånden meget træt og var ved at falde om på gulvet, men plejepersonalet havde kun travlt med de patienter, der allerede lå ned. Til sidst måtte jeg selv tage affære. Oplevede bestemt ingen situationsfølelse hos personalet. Først da en læge langt om længe kom, mødte vi venlighed og forståelse.	Dårligt
4	Jeg modtog en meget fyldestgørende skriftlig information om undersøgelsesforløbet, hvilket var dejligt.	Godt
5	Det er nogle kedelige områder. Læsestof er mange måneder gamle. (Stolen er OK.)	Godt
8	Jeg var hos lægen fredag. Mandag ringede de fra hospitalet, om jeg kunne komme tirsdag, så ingen ventetid.	Godt
11	Jeg ventede ude på gangen, det vil jeg ikke kalde venteværelse.	Godt
12	Ingen venteværelse. Kun stole på gangen, men ok, da der ingen ventetid var.	Godt
13	Jeg blev kaldt ind fem minutter før tid.	Godt
15	Da det var første gang, jeg var på Viborg Sygehus kunne jeg godt ønske tydeligere afmærkning.	Godt
16	Jeg har været på ambulatorium på Regionshospitalet Viborg i en time til scanning af halspulsåren. Med venlig hilsen.	Intet svar
17	[Tiden], fra jeg var til brystkræftscanning, og til jeg skulle til yderligere undersøgelse, synes jeg, var alt for lang. Samt hvor jeg så fik at vide, jeg havde en knude i brystet, som skulle fjernes - hvilket først kunne ske [en måned senere]. Den tid var streng - og lang! Men ellers er [XX] afdelingens personale fantastisk.	Godt
23	Få dage efter min læge havde bestilt scanningen, kom der besked om tidspunkt for undersøgelsen. Ventetiden var kort. Så det var alt sammen meget positivt!	Intet svar
24	Dårlig kommunikation mellem afdelingerne.	Godt
26	Det kunne være rart, om man altid blev mødt af den samme sygeplejerske, men jeg ved godt, de er pressede, så det kan måske være svært.	Virkelig godt

## Bilag 1

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 27 | Første gang, jeg var i ambulatoriet, var der ca. ti min. Ventetid, men anden gang, jeg var der, kom jeg en halv time for tidlig ved en fejl, men jeg blev presset ind i programmet der en halv time før, fordi de synes, at det var synd, hvis jeg skulle gå igen og komme tilbage en halv time senere. | Godt          |
|  | 29 | Indkaldelsesdatoen var forkert.   | Godt          |
|  | 30 | Har set spørgsmålene foreløbigt igennem. Mener at ramme mest præcist med følgende karakteristik, ud fra mit indtryk af betjeningen ved mine - heldigvis få - besøg i ambulatoriet: acceptabelt, ikke imponerende. Fin lægebetjening.  | Intet svar    |
|  | 32 | Ingen problemer overhovedet, alt var helt OK :)   | Godt          |
|  | 34 | Hvorfor bliver man kaldt ind til undersøgelse et kvarter før, afdelingen åbner, og de starter med at blive briefet om dagen?  | Godt          |
|  | 35 | Jeg havde glemt at jeg skulle til kontrol efter to år. Jeg blev indkaldt "lyn" hurtigt.   | Virkelig godt |
|  | 39 | Det var den første gang, der var ventetid. Lægen blev indkaldt til afdelingen. Anden gang var der ingen ventetid.   | Godt          |

**Klinisk fysiologisk Afdeling, Viborg**

**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>
	29	Forkert dato på indkaldelsen.	Godt
	33	For dårlig kommunikation mellem afdelingerne.	Godt
	37	Manglende besked af undersøgelsen.	Godt
	40	Forglemmelse i forløb - måtte komme endnu en gang.	Godt





## Klinisk fysiologisk Afdeling, Viborg

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Det var godt nok.	Godt
9	Jeg synes, jeg havde fået for dårlig information vedrørende radioaktiv jodbehandling og bad derfor om en samtale med en læge, inden jeg fik behandlingen.	Godt
10	Jeg synes, at undersøgelsen for brystkræftscreening var hård. Jeg havde blodudslæt på begge bryster en hel uge efter.	Godt
11	Ventetiden er alt for lang. Fem-seks mdr.	Godt
13	Jeg blev scannet af en analytiker, som kun havde været ansat i afdelingen i kort tid. Trods det virkede hun yderst kompetent. Talte kun med den ene ansatte under hele besøget i ambulatoriet.	Godt
17	Man føler sig tryk og i gode hænder på afdeling K05, Viborg Sygehus. Personalet der er meget søde og opmærksomme og forsøger at gøre patienten tryk, så man glemmer at være bange.	Godt
20	Min anden undersøgelse i ambulatoriet var planlagt (havde taget betalt fridag fra arbejde), så det var samme læge, der skulle tilse mig... Der var en anden til stede, der ikke havde sat sig ind i sygdomsforløbet/journal :-)	Godt
21	Har gennem flere år gået til undersøgelse, men har stadig ikke nogen diagnose, og kan stadig ikke gå ordentligt - har mange smerter både dag og nat - får meget medicin.	Intet svar
24	Kan ikke få besked efter colostomi.	Godt
36	Læge NN, der forestod undersøgelsen, var en meget selvoptaget og arrogant type, der overhovedet ikke var interesseret i, hvad jeg sagde, og nærmest var sur over, at jeg i det hele taget var kommet.	Dårligt
38	Blev helt glemt - skyldtes nok strejken - gik derefter til egen læge, som så fortsatte behandlingen.	Godt

**Klinisk fysiologisk Afdeling, Viborg**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7 Jeg skulle efter operationen til lægen ca. tre måneder efter, og der ville blive sendt besked, men nu er der gået et halvt år og stadig ingen indkaldelse.	Godt
	18 Det drejer sig om en rutinemæssig undersøgelse en gang årligt. Jeg forventer ikke, at der opstår fejl. Jeg er ikke nervøst anlagt, så alt er godt, indtil jeg hører andet. Derfor stor tryghedsfølelse.	Virkelig godt
	25 At jeg skulle stikkes TRE gange i halsen, før det lykkedes at udtage nok materie til at analysere, og der skulle gå tre måneder fra første til sidste gang, synes jeg er lang ventetid. Der er i dag gået mere end tre måneder, og jeg har stadig ikke fået noget resultat.	Godt
	38 Jeg blev jo, som skrevet, tabt i systemet.	Godt

