

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

**Neurofysiologisk Ambulatorium
Neurologisk Afdeling N
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

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.¹

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:	139
Besvarelser fra afsnittets patienter:	70
Afsnittets svarprocent:	50%

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.

¹ 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.²

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.

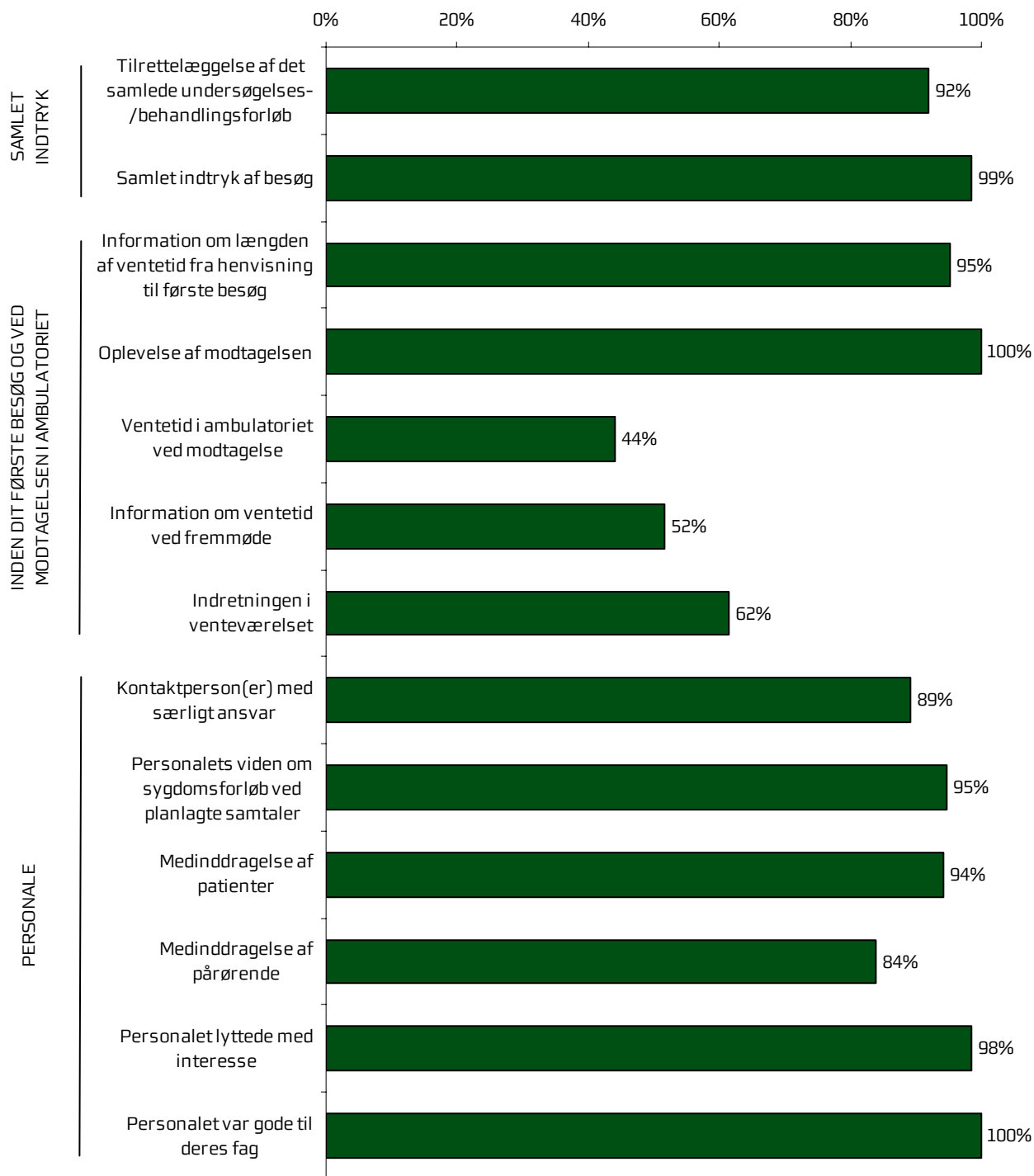
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

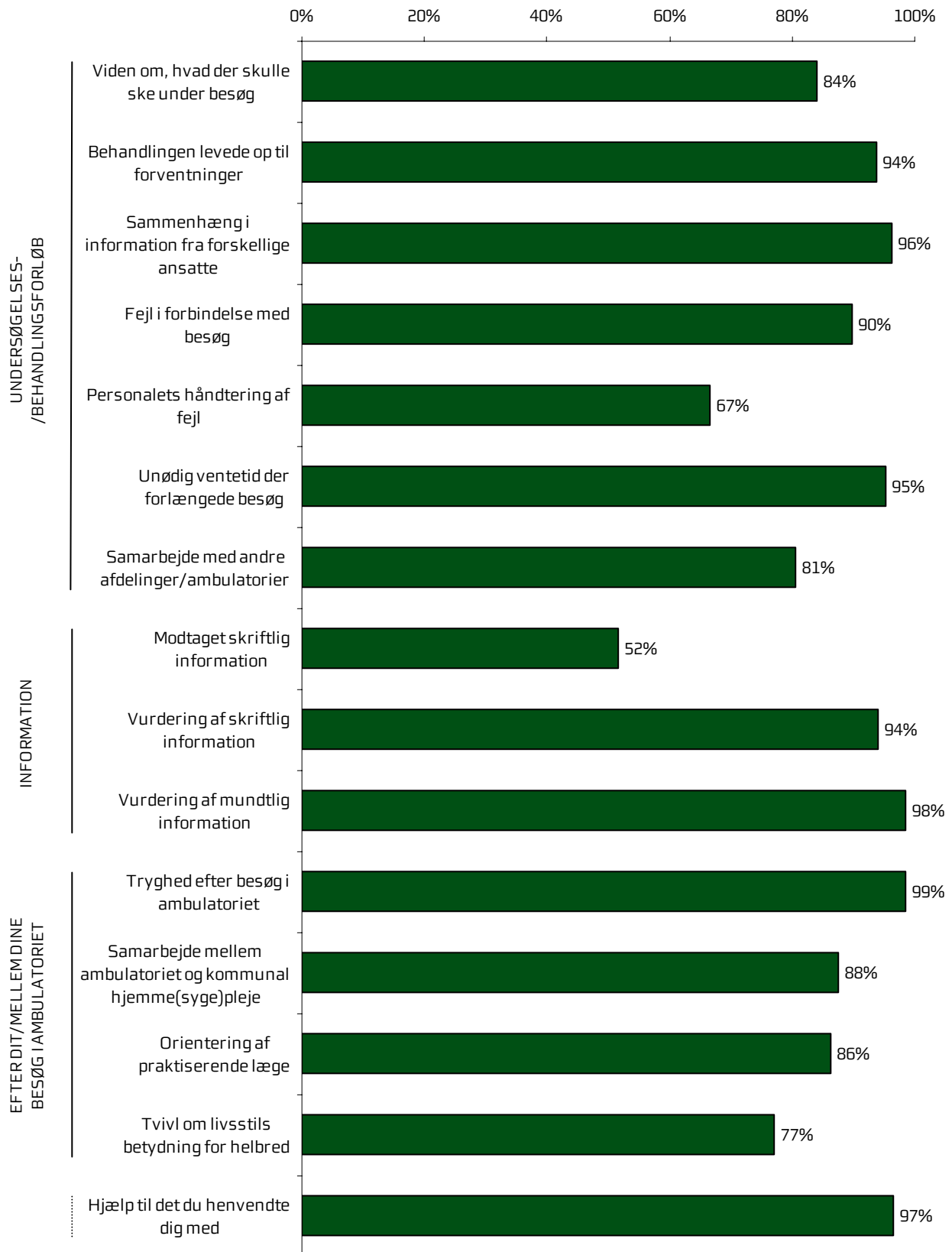
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.³

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.

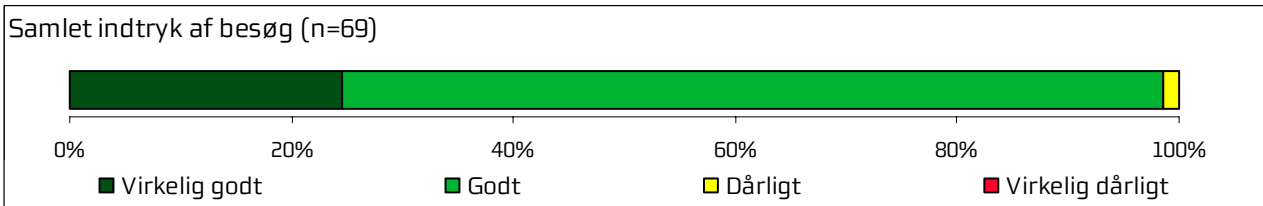
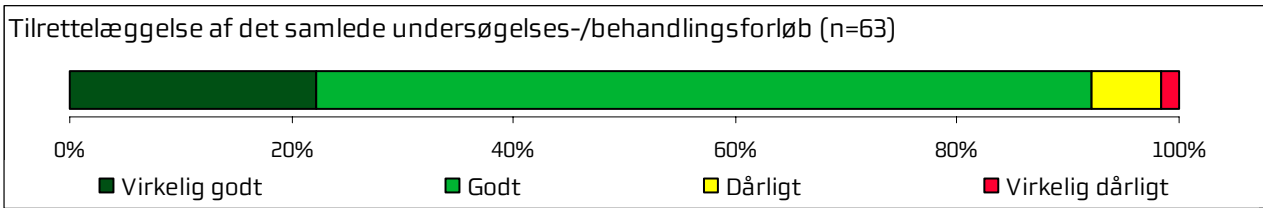
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

³ 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.

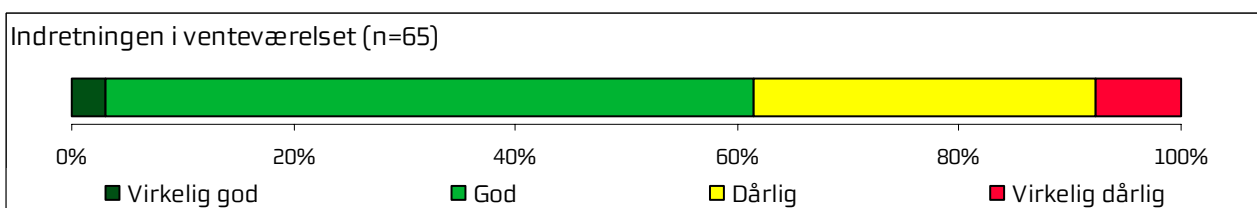
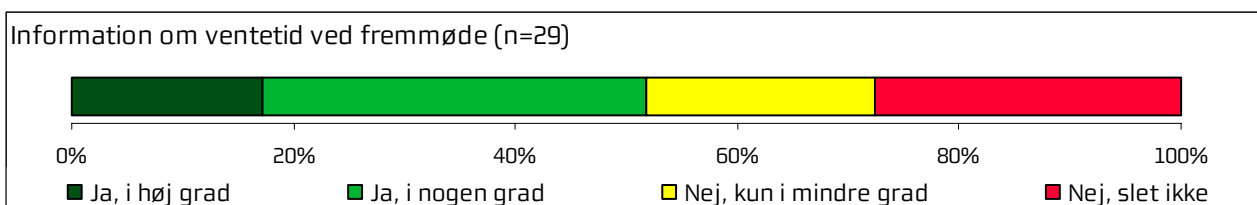
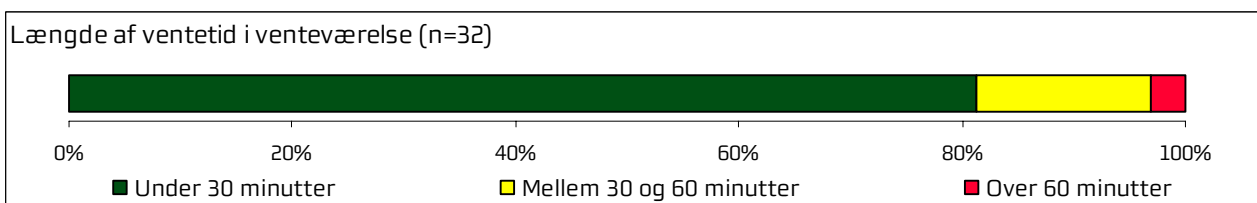
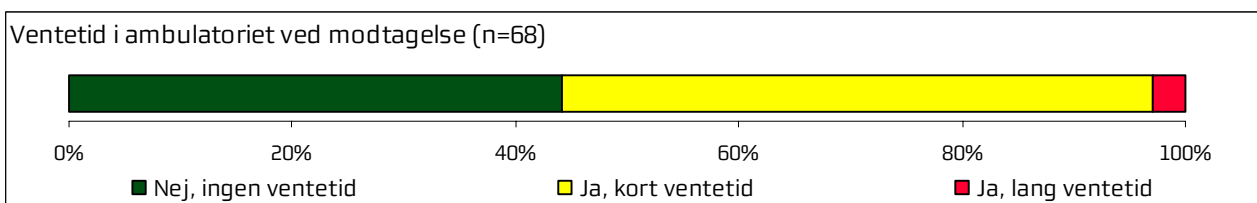
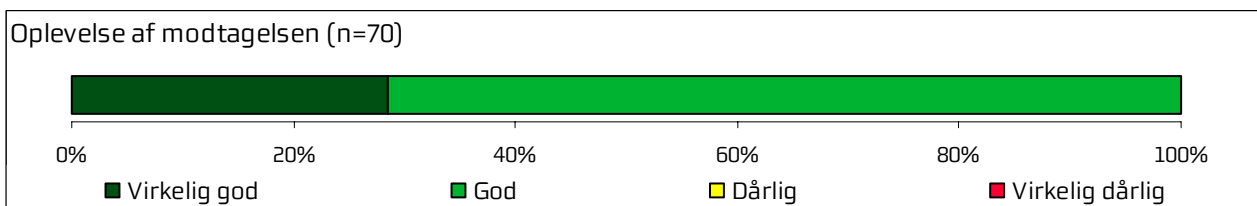
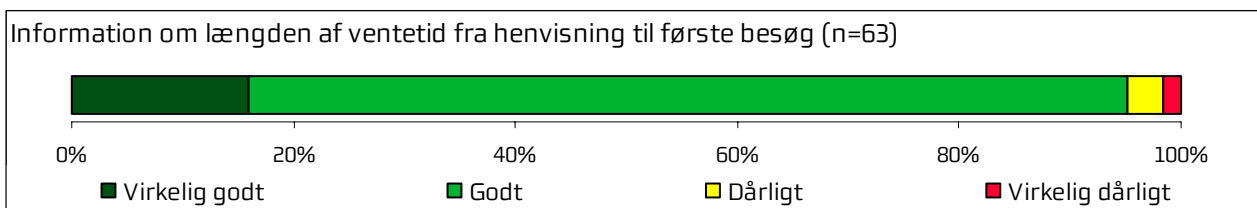
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

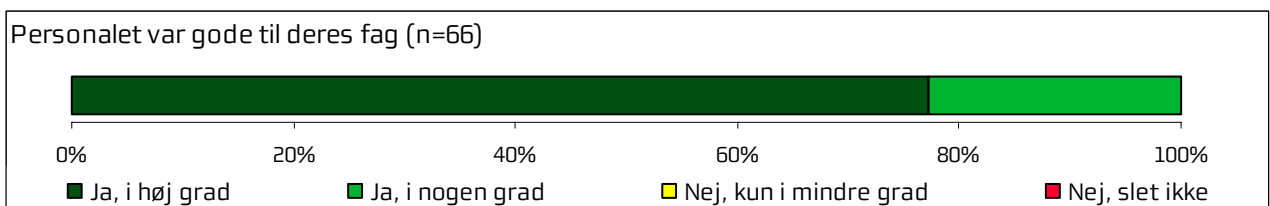
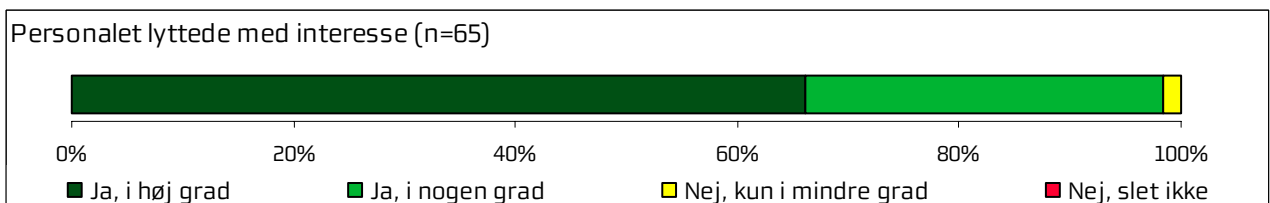
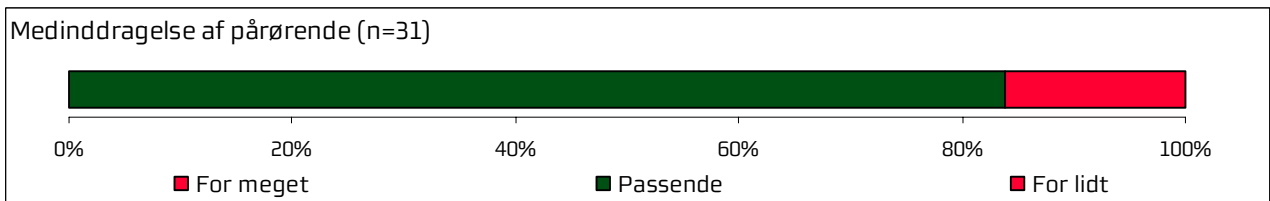
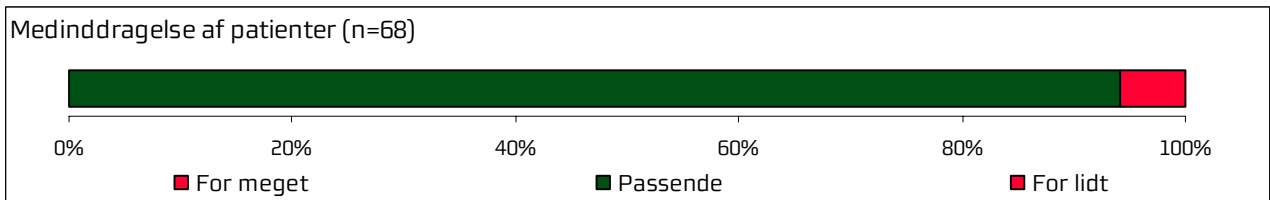
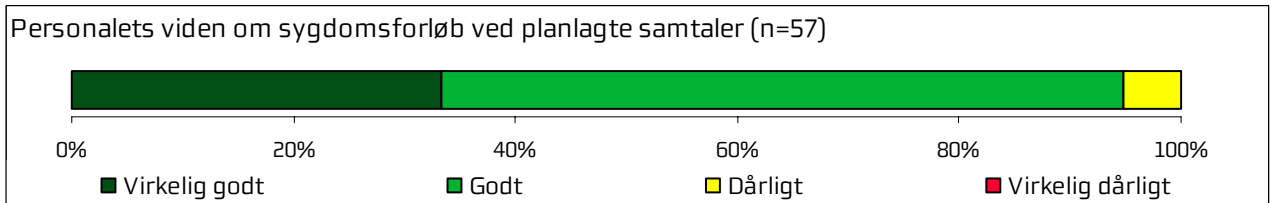
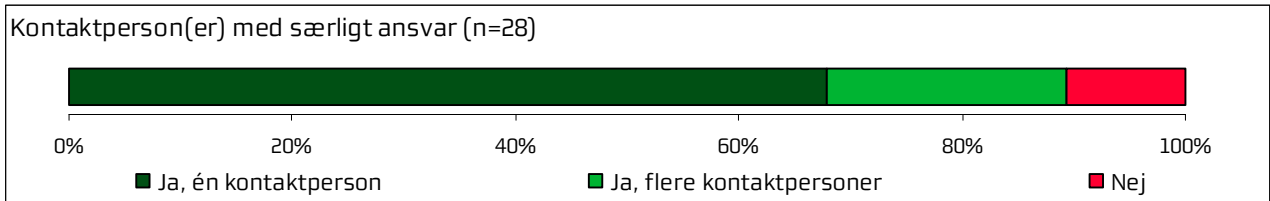
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92%	-	-	100%*	87%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	85%*	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



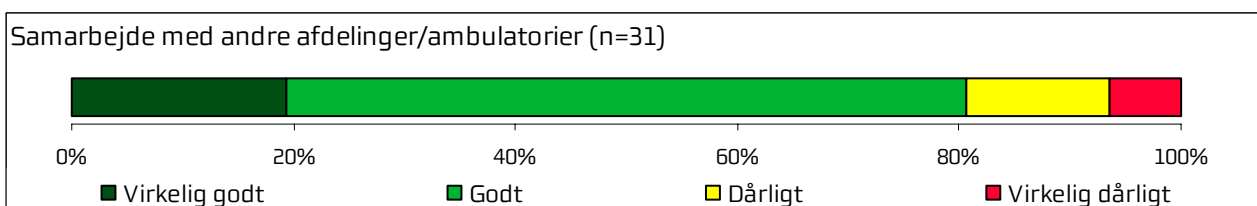
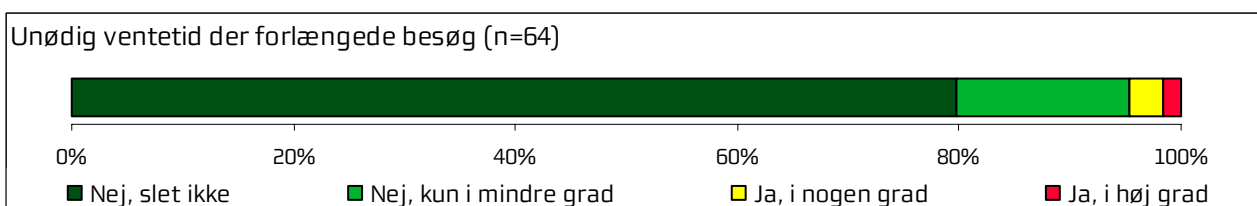
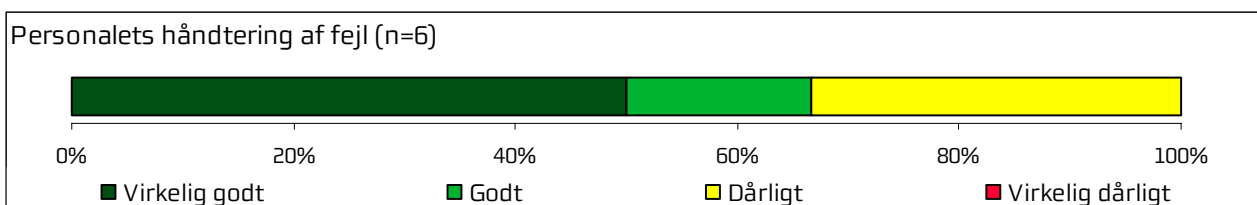
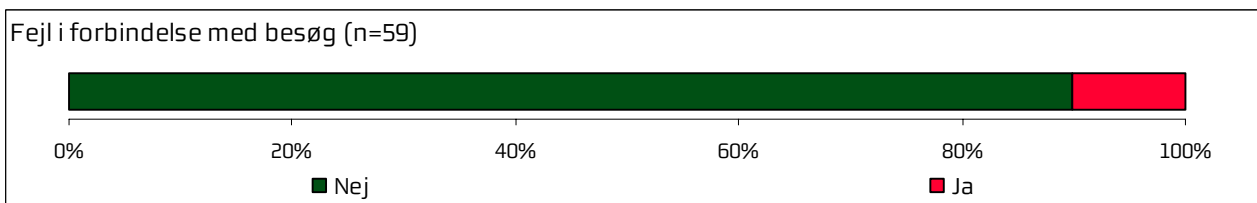
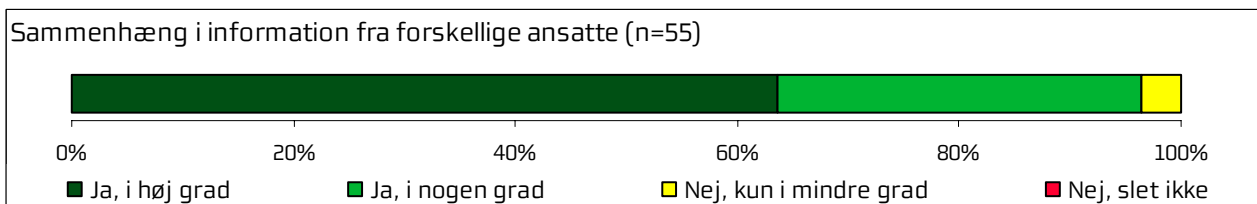
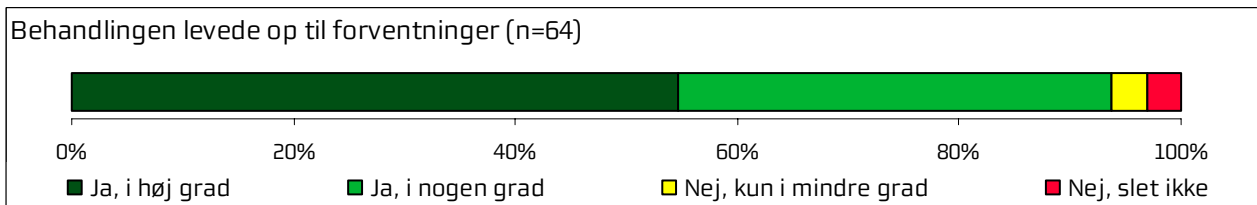
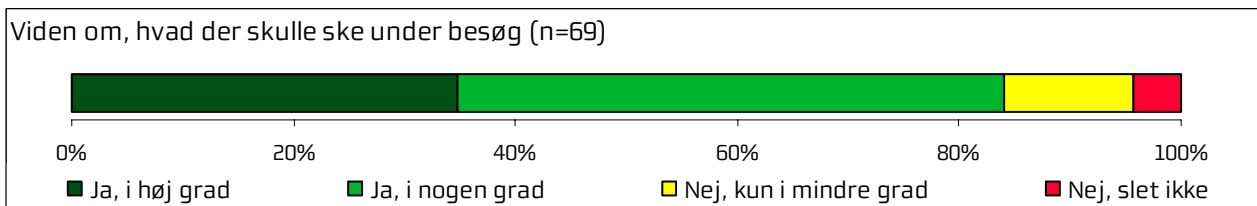
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	99%	77%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	92%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	44%	-	-	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?	52%	-	-	72%	18%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	62%	-	-	99%*	51%	85%*

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?	95%	-	-	100%	73%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%*	79%*	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	84%	-	-	97%	68%	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98%	-	-	100%	85%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	92%*	98%

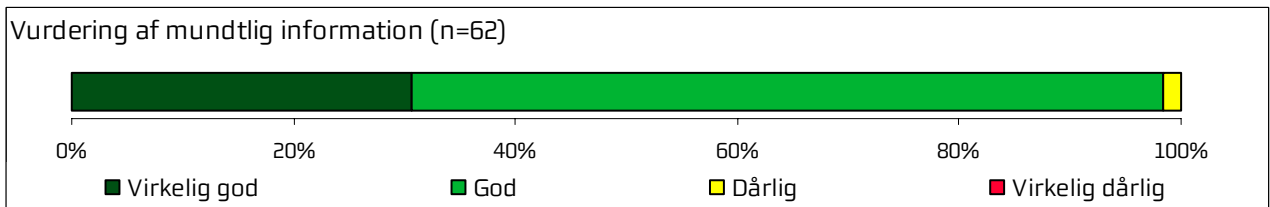
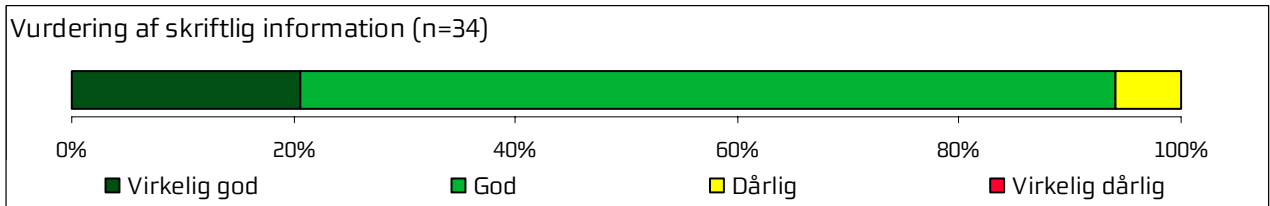
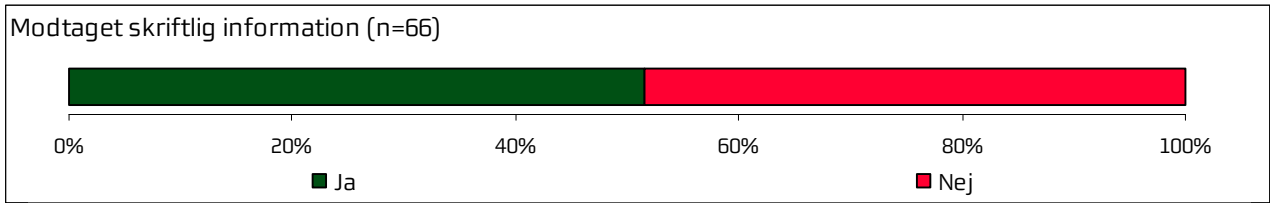
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

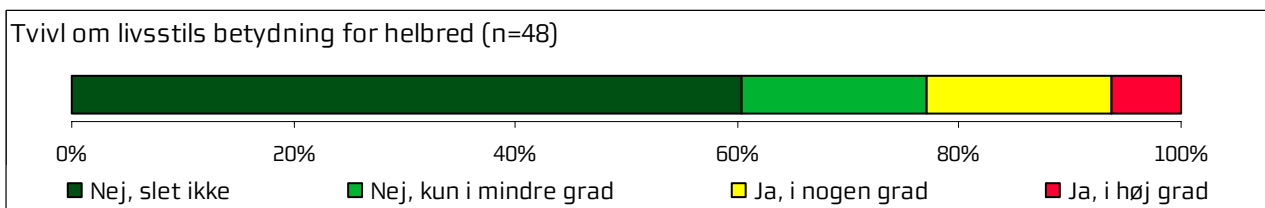
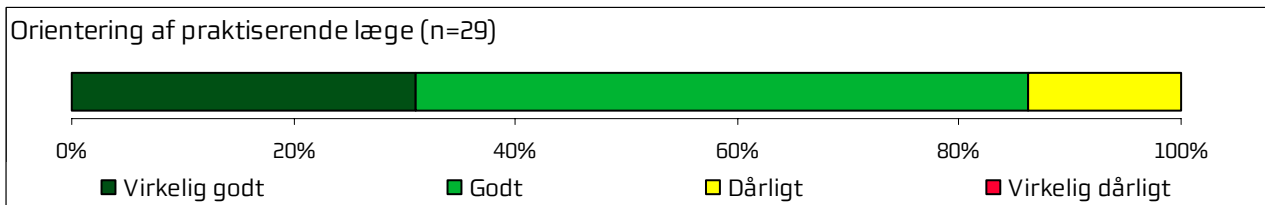
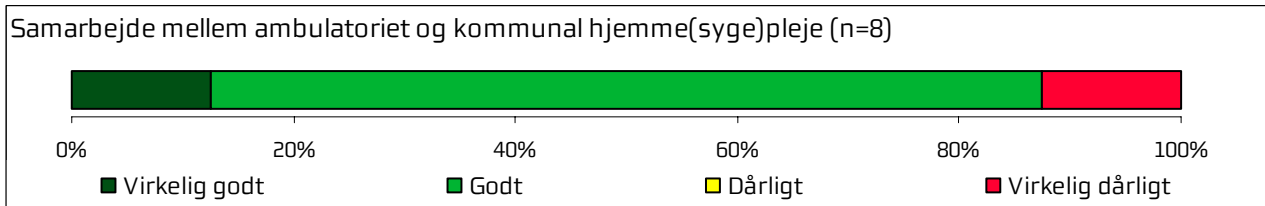
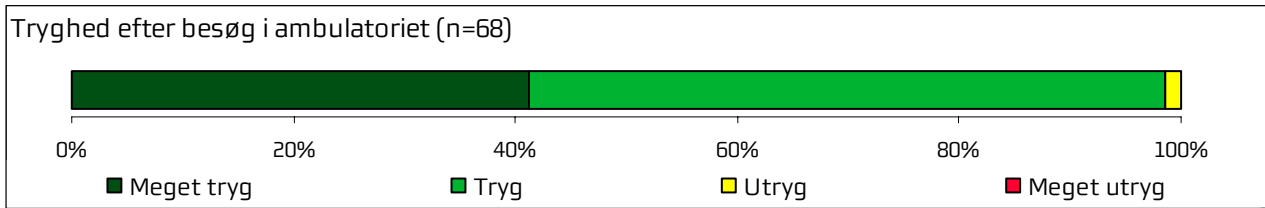
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	96%*	68%*	87%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	100%*	79%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	84%*	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	98%	76%*	90%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67%	-	-	100%	13%*	70%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95%	-	-	98%	76%*	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	81%	-	-	100%*	75%	91%

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?	52%	-	-	81%*	26%*	56%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	94%	-	-	100%	85%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	84%*	95%

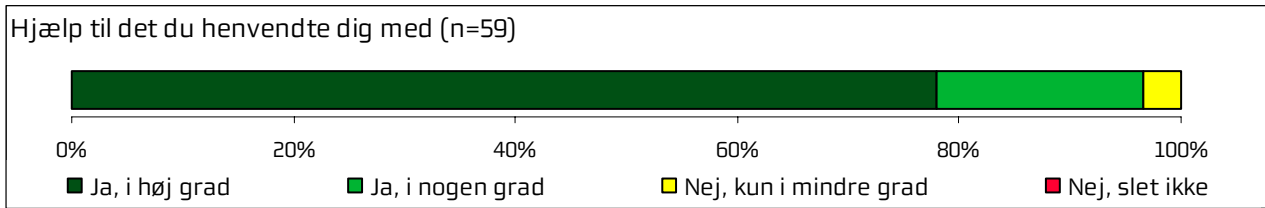
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	99%	-	-	100%	79%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88%	-	-	100%	69%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86%	-	-	100%*	60%*	86%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77%	-	-	86%	48%*	74%

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?	97%	-	-	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.

Neurofysiologisk Ambulatorium

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	Da jeg mødte op uden at have en tid, blev jeg alligevel taget godt imod og kom desuden ind at snakke med en læge.	Godt
4	Jeg har altid følt mig godt behandlet.	Godt
6	Blev ved behandlingen gjort opmærksom på, at der var én fast kontaktperson.	Godt
7	DÅRLIGT, at der gik et år fra henvisning fra min læge til behandling blev påbegyndt.	Godt
8	En bedre koordination kunne måske reducere antallet af besøg i forbindelse med undersøgelse og den efterfølgende orientering om behandling. Jeg følte mig godt tilpas med den behandling, jeg fik af personalet såvel ved modtagelsen som under orientering og behandling.	Godt
10	Afdelingen kan vel altid blive bedre, men jeg er alt tilfreds.	Virkelig godt
11	Der er INTET venteværelse. Man sidder på gangen og føler sig MEGET i vejen og til ulemghed. Personalet og specielt sygeplejersken er meget venlige og forstående.	Godt
13	Bedre venteforhold. Undersøgeren fortalte hele tiden om, hvad hun gjorde. Det var helt tydeligt, at det var en del af uddannelsen, at man skal det. Det var ok.	Intet svar
15	Da jeg sidst var i ambulatoriet og en snarlig udenlandsrejse var forude, gav sygeplejersken mig noget, jeg kunne lyne på slangen, og som jeg kunne bruge om vinteren for at modvirke kondens. Flot, at de tænker, det skal hun prøve. Så alt i alt, er jeg utrolig tilfreds med Viborg Neurofysiologisk afdeling.	Virkelig godt
16	For langt forløb. Sygehuset - afdelingen: et venligt goddag, eventuelt. Et venligt smil, når man møder nogen på gangen eller som ventende. Det ville efter min mening give sygehuset en bedre omtale og større patienttilfredshed - husk patienten er jeres KUNDER.	Godt
18	Få nogle LEAN-specialister ind til at tilrettelægge arbejdsgange, der giver kortere patientforløb og større arbejdsglæde.	Godt
19	Meget imødekommende personale, der vidste hvad de skulle. Jeg var utryk ved stød og de hjalp mig til at tage det okay.	Virkelig godt
20	Stor imødekommenhed i forbindelse med fremrykning af tid hos specialist. Hurtig og professionel hjælp.	Godt
22	Altid smilende personale. Jeg bliver "hørt", føler sig ikke som et "nummer". Har det indtryk at "alle" har sat sig ind i det, der lige angår mig. Buket til alle.	Virkelig godt

Neurofysiologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg kan kun sige godt om modtagelsen. Det gik meget godt med indstillingen af maskinen.	Virkelig godt
4	Den var god - jeg blev informeret om, hvad jeg skulle.	Godt
6	Der er ikke blevet nævnt eller talt om evt. ventetid. Besked pr. brev med tidspunkt og dato.	Godt
9	Årsagen til ventetiden var, at der opstod forsinkelse af rensningen af instrumenter.	Godt
10	Meget fint. Personalet er meget dygtige og flinke.	Virkelig godt
13	Jeg var der i god tid, derfor var der lidt ventetid i det mest triste venteområde, jeg har oplevet. Bare en lang trist gang. Jeg har kun været på afdelingen den ene gang.	Intet svar
14	Parkering: Ikke nemt at finde tomme pladser.	Godt
15	Ved mit første besøg/henvisning for nogle år siden, skete der en fejl, så ventetiden blev til 24 måneder. Blev derefter henvist til Ålborg - men kom alligevel til at vente i 16 måneder. Er nu igen tilknyttet Viborg, idet de er rigtig dygtige med hensyn til min sygdom.	Virkelig godt
16	Blev undersøgt af en læge, hvorefter sygehuset laver nøjagtigt de samme undersøgelser med deraf meget forlængelse af tid fra opstart til konklusion. Her kunne sundhedsvæsenet virkelig spare??	Godt
19	Det var ikke decideret et venteværelse, bare en gang på afdelingen - måske godt med lidt at drikke og spise - frugt el.lign.?	Virkelig godt
21	Der var ingen venteværelse, jeg sad på gangen på afdelingen, da undersøgelsen var kl. 16.30.	Godt
24	Der er ikke noget venteværelse på ambulatoriet i Viborg. Der er nogle stole og et bord på gangen. Men det er jo ligegyldigt, når ventetiden er kort.	Godt
25	Få et venteværelse i stedet for, at patienterne skal sidde på gangen.	Virkelig godt

Neurofysiologisk Ambulatorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	9	Forsinket pga. rensning af instrument.	Godt
	22	Optager til søvn virkede ikke.	Virkelig godt

Neurofysiologisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Lungeambulatoriet i Skive fungerer rigtig godt og god kommunikation både med sygeplejersker og læger. Man føler virkelig, at de tager hånd om en. Jeg har været på neurologisk ambulatorium i Viborg for at få en maskine, jeg skulle sove med om natten. Jeg fik en fin instruktion. Afleverede det næste dag og en sygeplejerske tog imod og skulle se på skærmen, hvordan det så ud. Jeg blev ikke godt informeret om det, jeg spurgte om, og hun sagde, at når jeg kom til lægen, ville han sige, at jeg bare skulle tabe mig. Jeg kan bare ikke forstå, at en læge ikke kan kigge på det næste dag, men man skal vente længe med at få svar på resultatet. Det må da være et spørgsmål om tilrettelæggelse.	Godt
7	Startede undersøgelsen i en afdeling og henvist til neurologisk afdeling. Der gik et par måneder, inden undersøgelsen kunne fortsætte.	Godt
8	Jeg finder den første undersøgelse (overnatning på sygehuset) med apparatur overflødig, da jeg efterfølgende blev indkaldt for derefter at få udleveret udstyr til anvendelse i hjemmet. Jeg finder det overflødigt at blive indkaldt til orientering om resultat/tilbud for derefter endnu en gang at skulle tage turen fra hjemmet til sygehuset og tilbage igen for at få udleveret det apparatur, der stilles til rådighed.	Godt
10	Det gav mig ingen problemer!	Virkelig godt
12	Der ville kunne spares ressourcer såfremt, at de supplerende undersøgelser kunne foretages på én gang (i stedet for tre besøg).	Godt
13	Jeg skulle, nogle år efter en operation, have en efterundersøgelse, men undersøgeren vidste ikke, hvorfor jeg skulle have det gjort, eller hvad der lå til grund for, at det skulle gøres. Det er jo ikke nødvendigvis denne afdelings fejl, men jeg kan huske, at det virkede underligt, at det bare blev gjort, uden at man på stedet vidste hvorfor. Da jeg selv fortalte hvorfor og lidt om, hvad der var gået forud, var det tydeligt, at undersøgeren ikke anede, hvad jeg talte om, og ikke kendte til at sådan en operation overhovedet kunne finde sted.	Intet svar
18	Jeg skal understrege, at jeg har kun mødt venlig og kompetent behandling hele vejen igennem, men syv måneder fra henvisning og diagnose til behandling af en lidelse, som væsentligt forringer min livskvalitet og arbejdsevne, og hvor jeg er i kontakt med "systemet" i sammenlagt én time - det er hinsides enhver anstændighed! Og jeg har ondt af de dygtige, hårdtarbejdende mennesker, som skal fungere i og forsvare et så latterligt sammenskruet system.	Godt
24	På grund af sygdom blandt personalet ved første besøg, var det ikke min kontaktperson, der tog imod første gang. Alligevel fik jeg en klar fornemmelse af, hvem min kontaktperson er. Så det var flot formidlet.	Godt

Neurofysiologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Jeg synes, der er alt for lang tid mellem første undersøgelse og til næste - februar til maj og igen til juni. Alt for lang tid og jeg er blevet bange.	Godt
6	Hurtig tid til undersøgelse efter henvendelse fra min læge. Lange ventetider mellem undersøgelserne. Den første 6-7 uger. Den næste ti uger og igen fire uger inden selve behandlingen. For lang tid mellem undersøgelserne.	Godt
9	Det sidste besøg var tilfredsstillende. Jeg var indlagt mange gange og oplevede meget ofte, at jeg blot var et nummer i rækken. Alt for stort sygehus som ikke styres rigtigt.	Godt
13	Jeg fik en standardskrivelse om undersøgelser på den afdeling og opfattede den netop som standard, ikke specielt til det, jeg skulle. Faktisk var det først, da jeg fik spørgeskemaet, at det gik op for mig, at det også hed noget med hukommelsesklinik, det mener jeg ikke at have set i det tilsendte materiale. Eller også husker jeg det ikke, fordi det ikke var det, jeg skulle. Det er ærgerligt, at det ikke er ortopædkirurgisk ambulatorium, hvor jeg har været mange gange, jeg blev spurgt om, men et sted hvor jeg kun har været en enkelt gang.	Intet svar
17	Svar/information via børneambulatoriet.	Godt
19	Særdeles kompetente piger.	Virkelig godt
23	Kan ikke vurdere, om det er godt eller dårligt med kommunikationen til egen læge, da der ikke er kommet svar endnu!	Godt

