

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





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

**Urologisk Ambulatorium  
Organkirurgisk 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:	114
Besvarelser fra afsnittets patienter:	78
Afsnittets svarprocent:	68%

## 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.

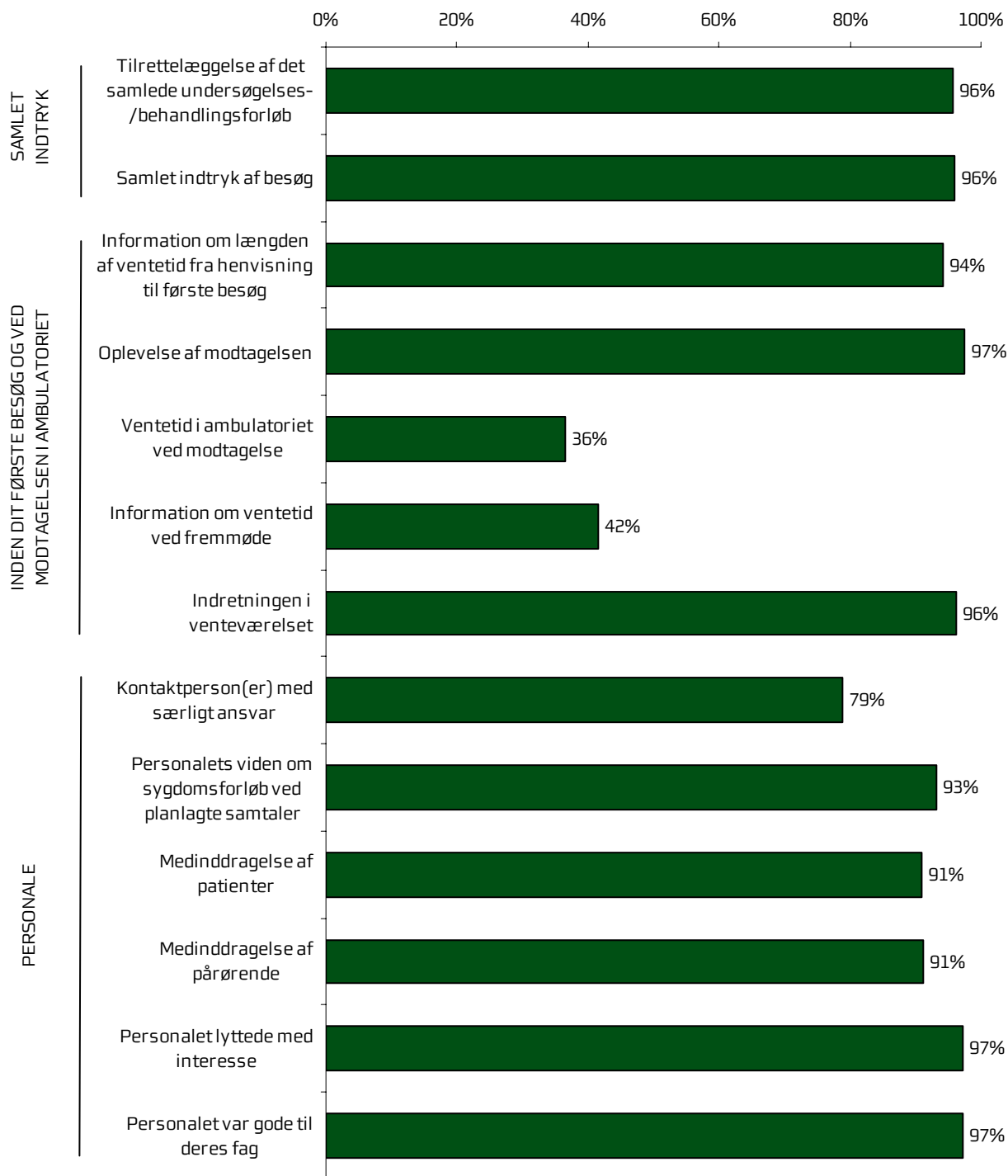


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

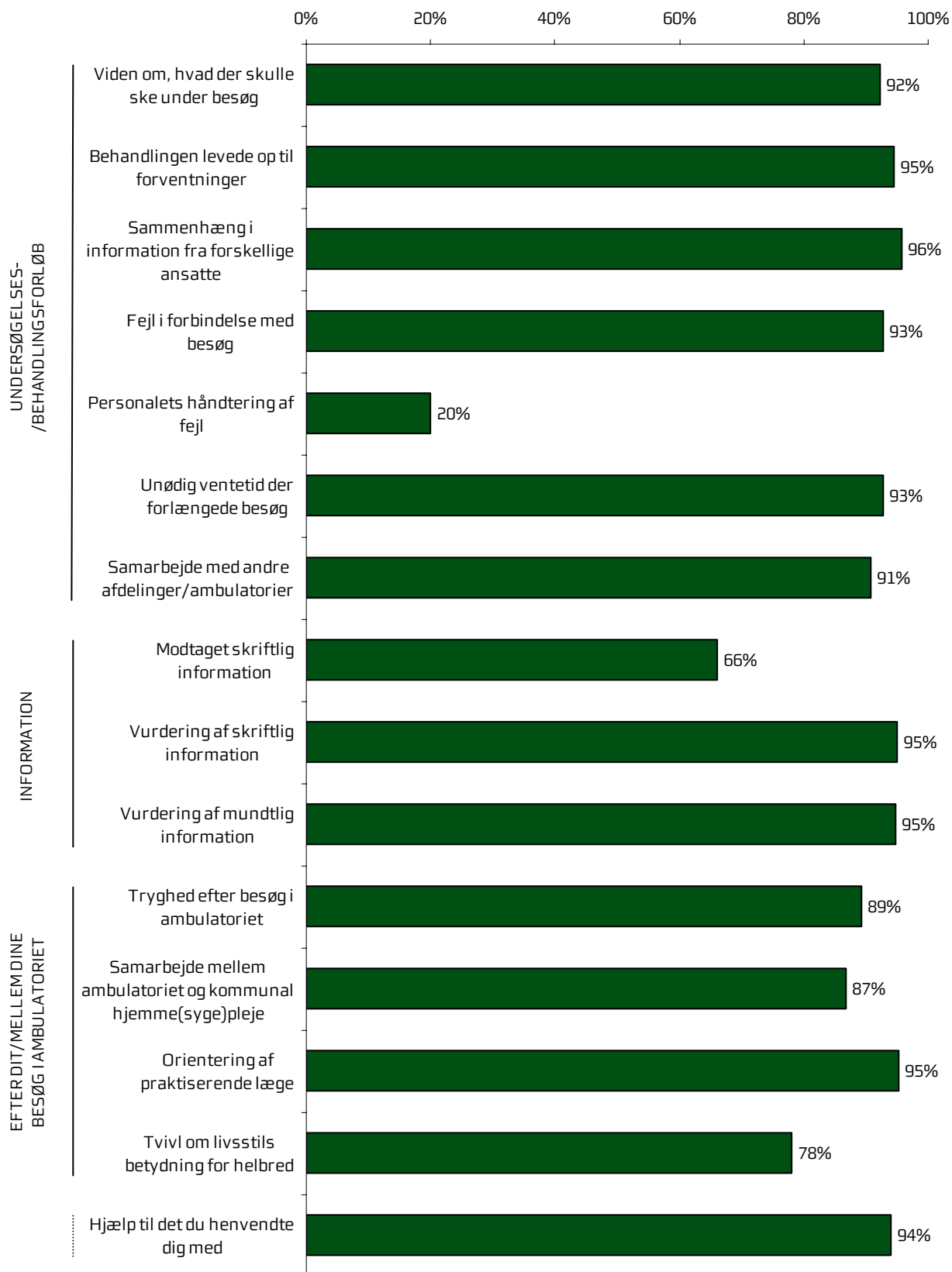
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

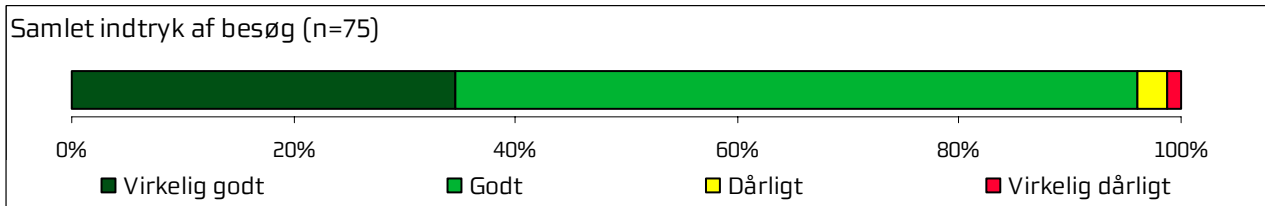
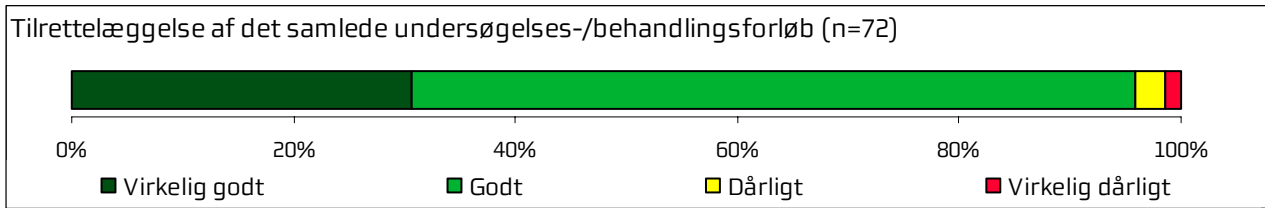
### Tilfældige forskelle?

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

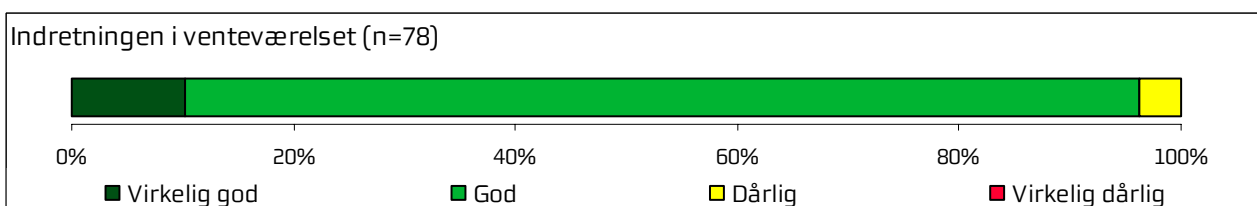
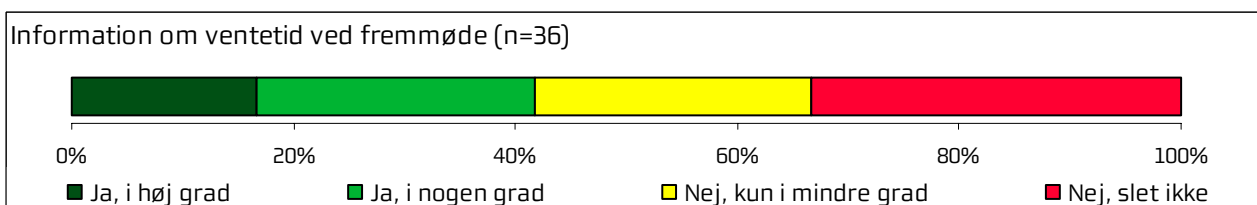
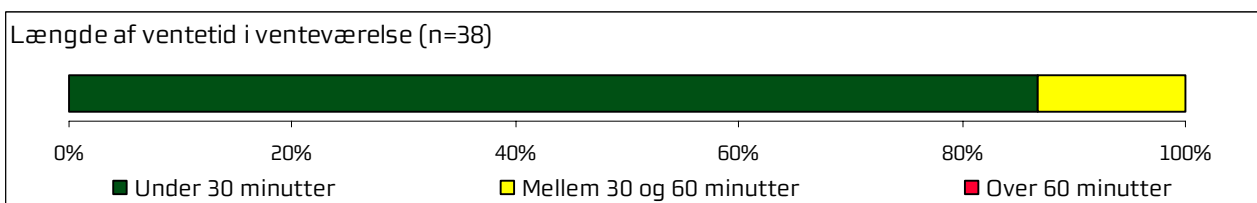
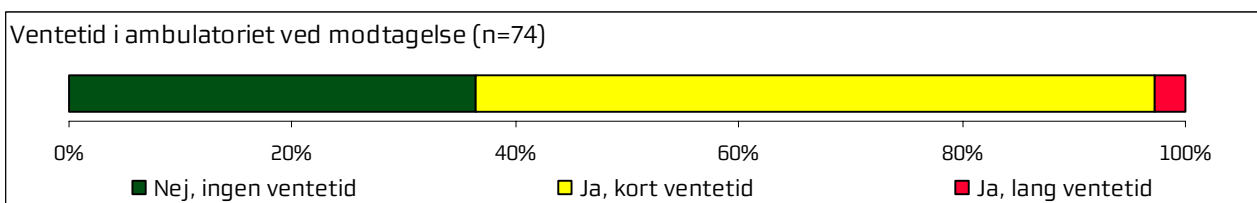
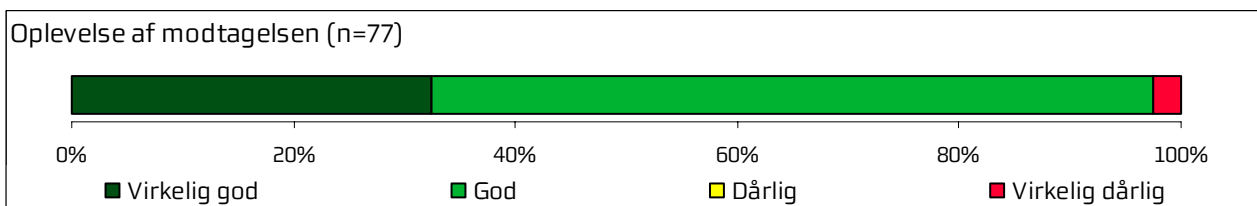
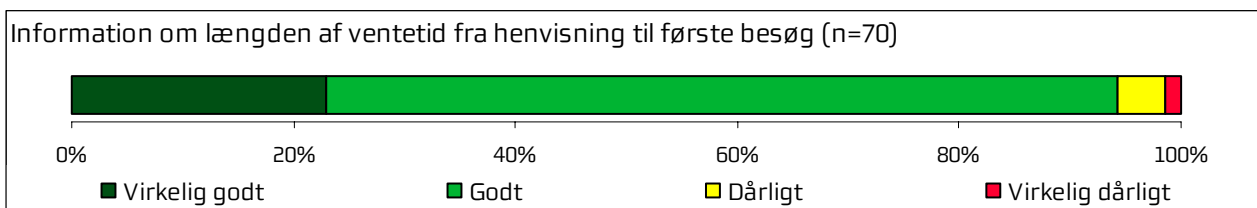




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

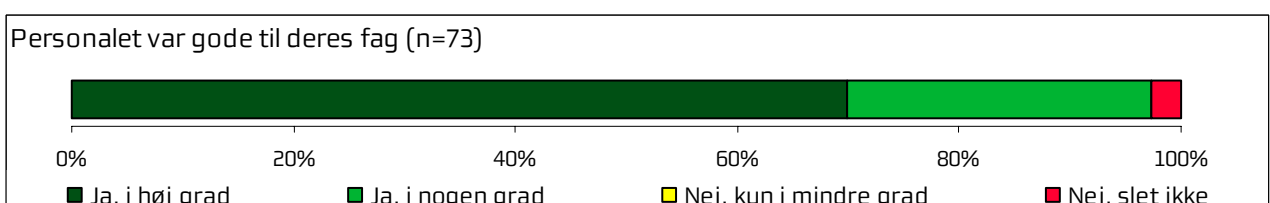
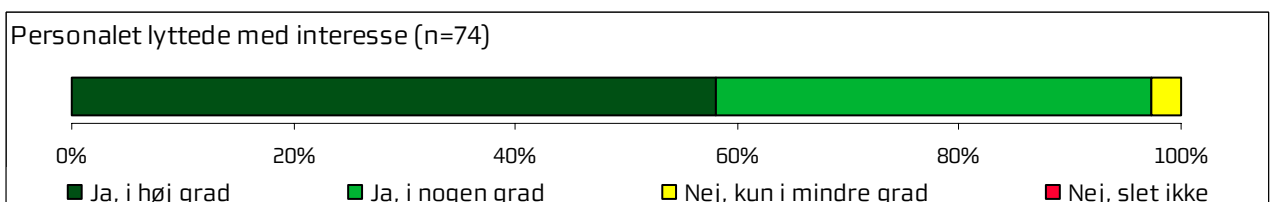
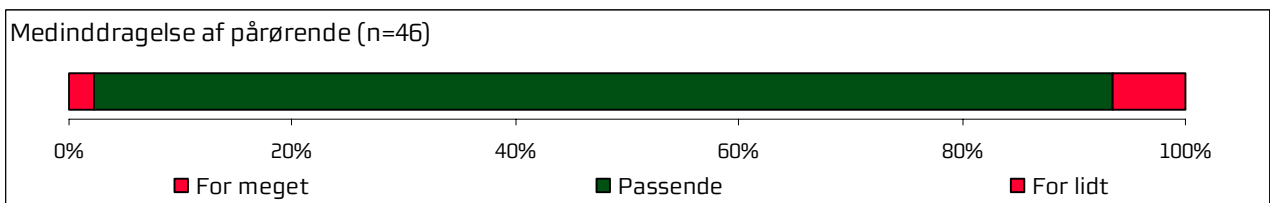
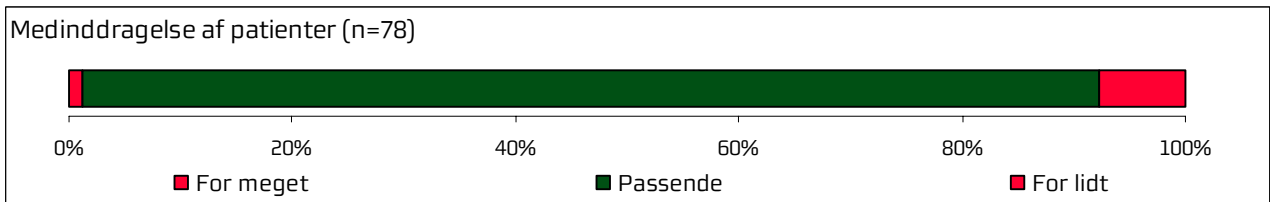
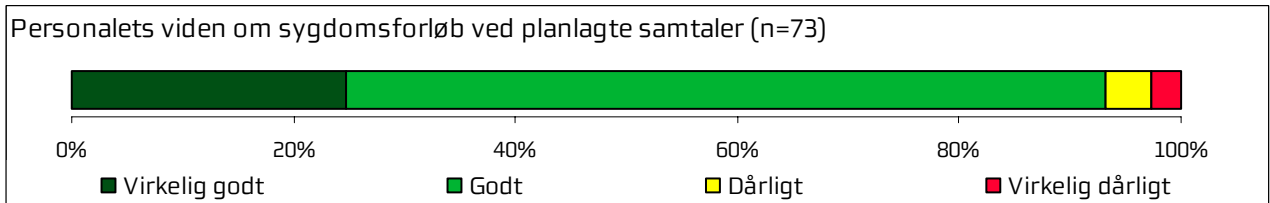
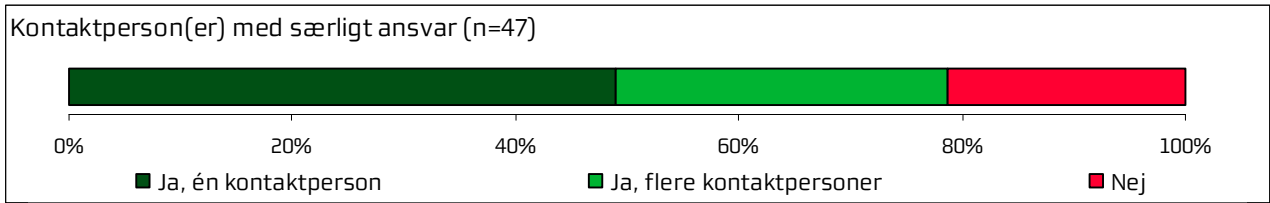
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	100%	87%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	85%*	97%

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



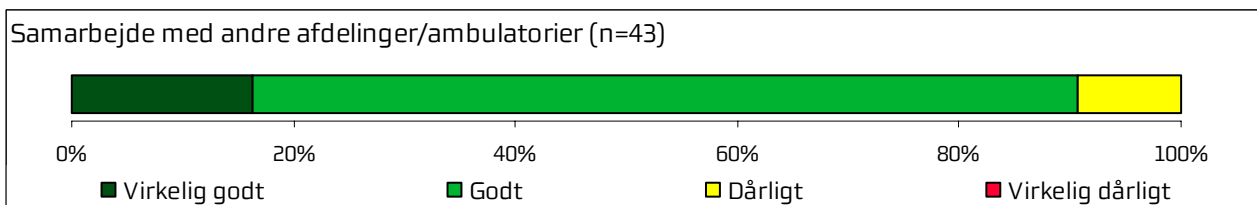
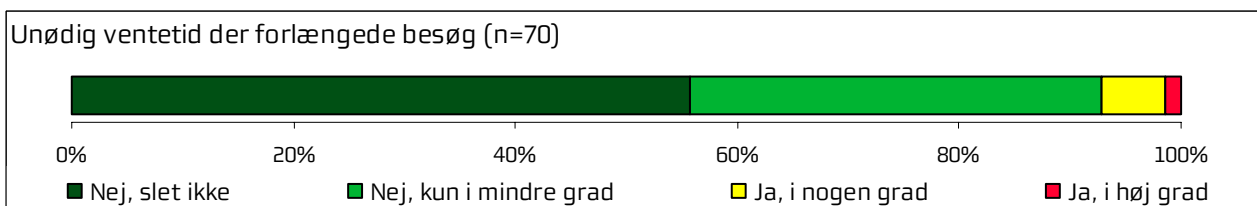
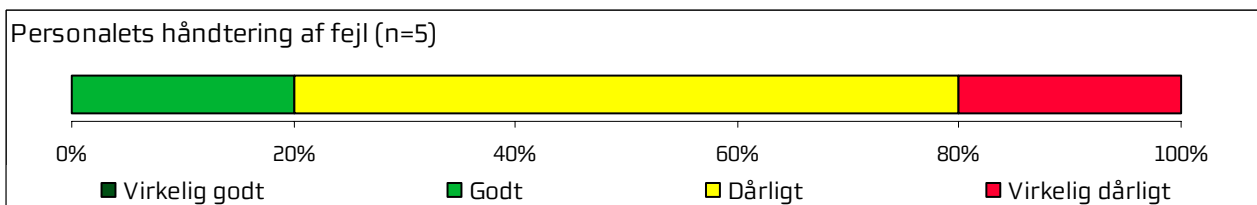
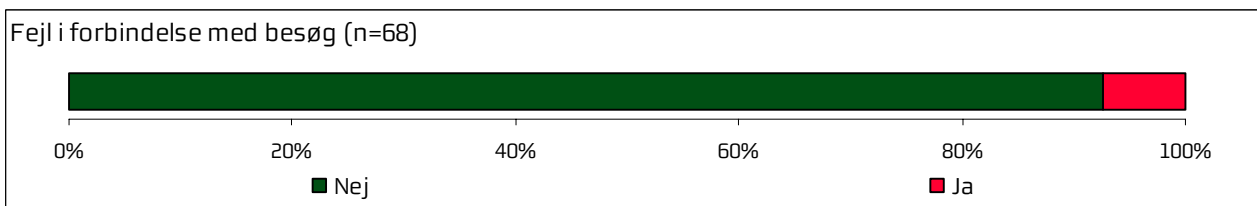
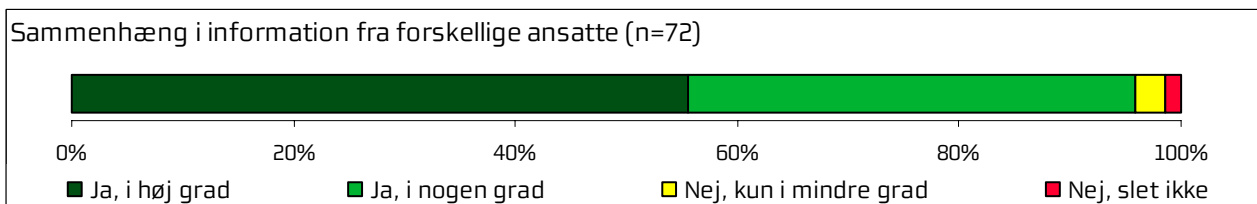
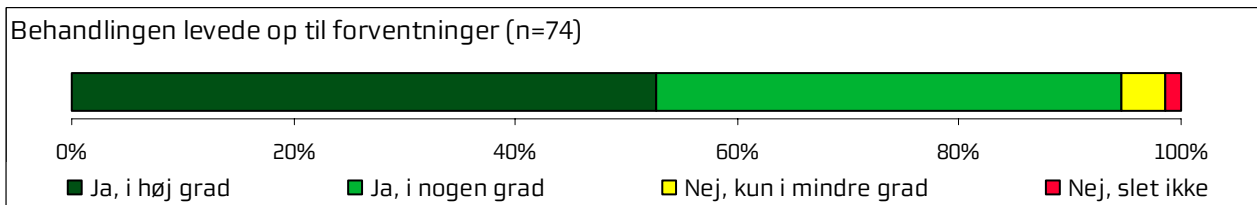
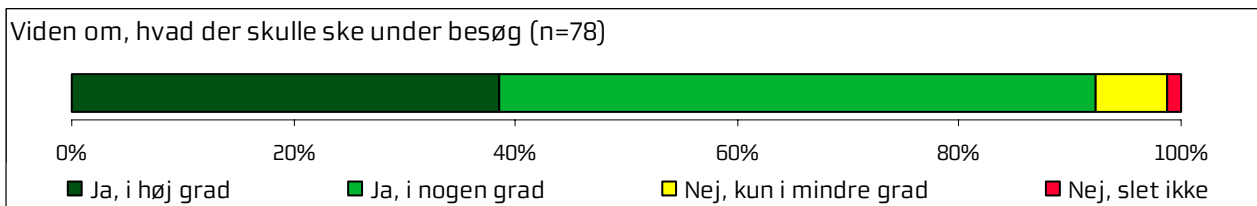
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	99%	77%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	92%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	36%	-	-	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?	42%	-	-	72%*	18%*	41%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96%	-	-	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?	79%	-	-	100%*	50%*	81%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	100%*	73%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	100%*	79%*	92%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	97%	68%*	87%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97%	-	-	100%	85%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%	92%	98%

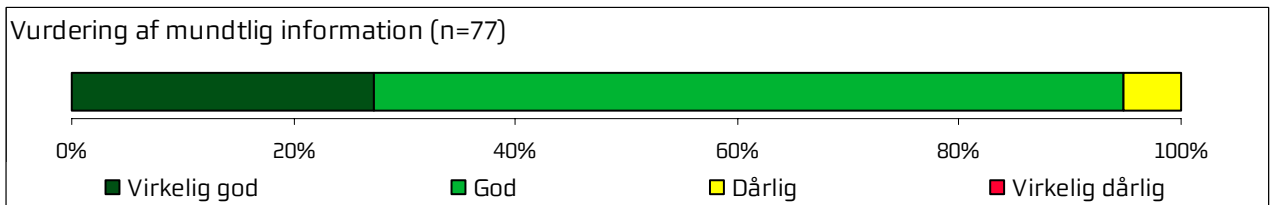
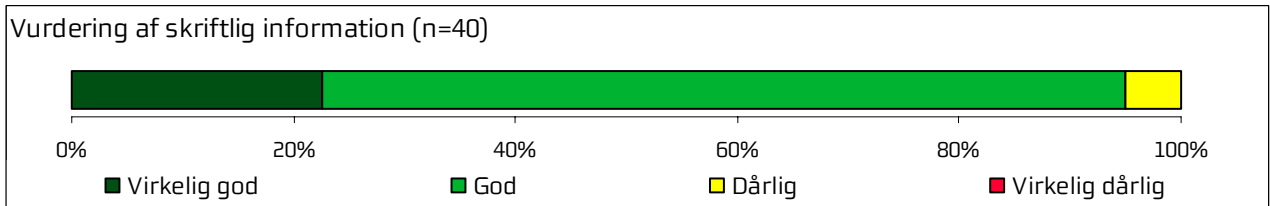
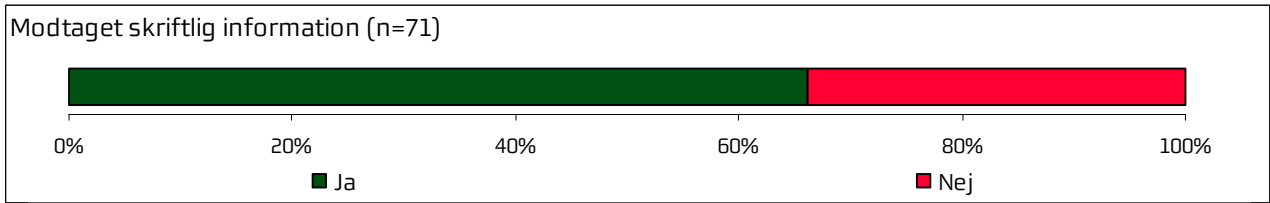
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	92%	-	-	96%	68%*	87%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95%	-	-	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?	93%	-	-	98%	76%*	90%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	20%	-	-	100%*	17%	72%*
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93%	-	-	98%	76%*	90%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	100%*	75%	90%

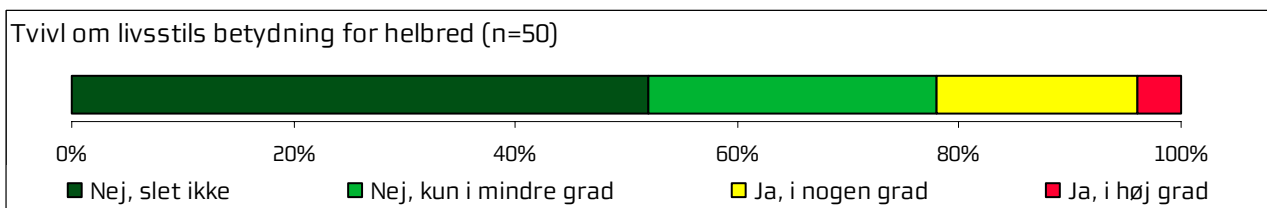
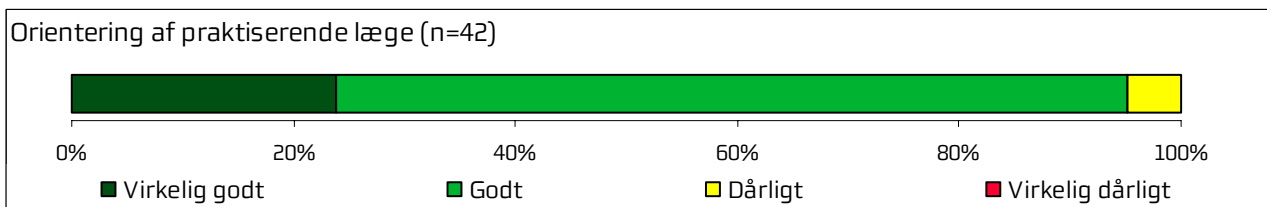
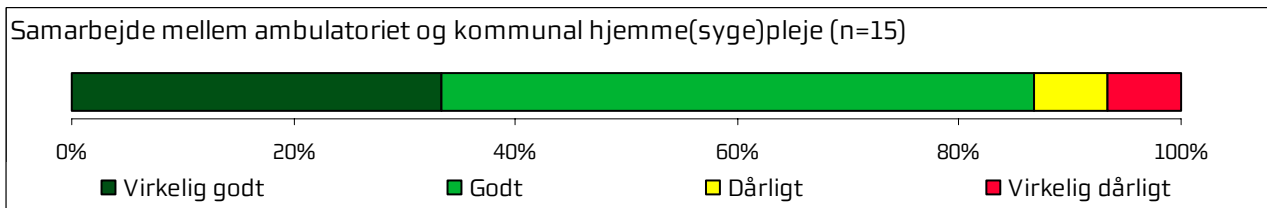
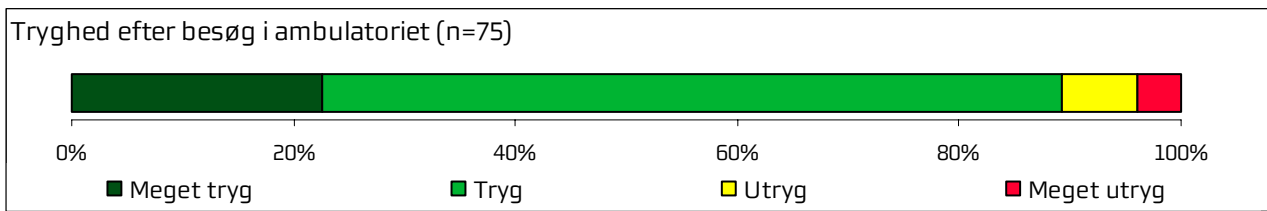
### 4.5 Information





	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?	66%	-	-	81%*	26%*	56%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	100%	85%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	84%*	95%

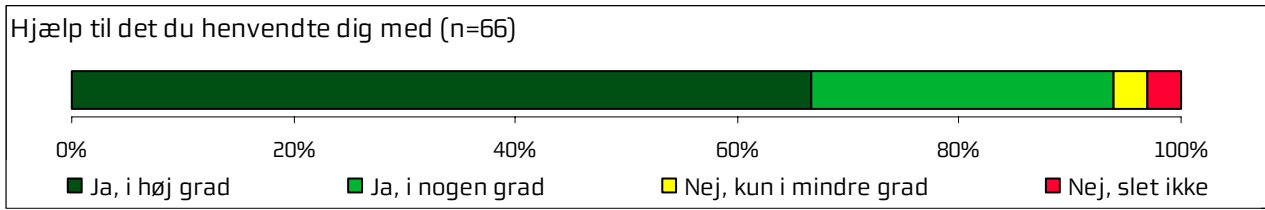
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	89%	-	-	100%*	79%	94%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87%	-	-	100%	69%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95%	-	-	100%	60%*	85%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78%	-	-	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?	94%	-	-	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.

## Urologisk 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	Så vidt muligt samme læger og sygeplejersker så ofte som muligt.	Dårligt
3	Sygeplejersker uhyre hjælpsomme og professionelle. Vældig informative. Lægerne uhyre overlegne og lidt informative. Hvis de kunne være mere professionelle bl.a. ved at give en god forklaring vedrørende behandlingen og muligheder. Samtidig have en forståelse for, at de er til for os og ikke omvendt, så ville meget være opnået.	Dårligt
4	Samlet set er jeg tilfreds med behandlinger og samtaler under hele forløbet. Mit eneste ønske er at tale med samme læge/behandler hver gang.	Virkelig godt
7	Selve undersøgelsen foretaget ved første besøg forløb tilfredsstillende. Der har FULDSTÆNDIG MANGLET INFORMATION OM PAKKEFORLØB vedrørende kræft. Hverken læger eller sygeplejersker har en eneste gang oplyst om dette. Information fra læge om bivirkninger/gener efter operation har været ok. Men aftaler er ikke overholdt, og specielt ventetider på svar fra undersøgelser har været under al kritik. Tidsforløbet fra henvisning - til samtale med læge, hvor der træffes beslutning om operation har været MERE END DOBBELT SÅ LANG, som pakkeforløb for prostatakræft beskriver.	Virkelig dårligt
9	Selve undersøgelsesværelset er forfærdelig. Det er et langt, smalt, hvidt rum uden vinduer. Der er koldt. Sygeplejersken, der hentede en ind, må godt blive i rummet i stedet for at lade patienten sidde alene tilbage. Man har mest lyst til at løbe sin vej. Hvis scanningen er i orden, kunne man jo også skrive til folk, at alt er okay, så slap man for at møde i ambulatoriet.	Intet svar
11	Der har kun været det manglende svar fra scanningen.	Godt
15	Inden løsning på min inkontinens og irriterende, højrød "pung". Dårlig: Ingen afklaring. God: Viborg Sygehus.	Virkelig godt
16	Jeg synes bare, at jeg har fået en fin behandling på Viborg Sygehus.	Virkelig godt








## Urologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg fik en meget fin modtagelse, selvom jeg vidste nok, hvorfor jeg var der. Fint humør.	Virkelig godt
5	Det ville være rart, om der var noget friskt læsestof i stedet for de lasede eksemplarer, der er der nu. Et par aviser ville også være gode at have i en venteposition.	Godt
8	Følte, at personalet gjorde sit bedste for, at jeg skulle føle mig tryk og velkommen.	Virkelig godt
9	Efter CT-scanning gik der en måned før kontrolsamtale. Man kunne godt informere bedre om at få afpasset tiderne. Det er meget hårdt psykisk med tiden fra scanning til samtale.	Intet svar
14	Generelt er venteværelser kedelige og med dårlig lyd. Opstilling af flytbare lydabsorberende vægge med dekoration af gode billeder (plakater med reklamer der ikke) kan afhjælpe dette.	Godt
15	Jeg ventede 1 år, men kom så til Viborg, hvor der var 2 dage. Ingen samarbejde mellem regionerne. Næsten ingen vejskilte til sygehuset.	Virkelig godt

## Urologisk Ambulatorium

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>
	2	Lægen var dårligt orienteret om, hvad der stod i journalen.	Dårligt
	11	Manglende svar på en vigtig scanning.	Godt
	12	Usikker læge.	Godt
	15	Inkontinens. To gange tidligere undersøgt.	Virkelig godt
	17	Manglende indkaldelse.	Godt

## Urologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg kan kun sige, at jeg fik en meget fin behandling både før og efter operationen. Jeg havde en samtale med lægen, som skulle operere mig, aftenen før, så jeg vidste godt hvad jeg skulle igennem. Omsorgen var så fin, at jeg kunne tage hjem igen efter to dage på sygehuset, alt i alt en god oplevelse. Tak for hjælpen.	Virkelig godt
3	Al for lang ventetid. Der er gået ca. et år fra første besøg, til hvor jeg er i dag - lige før en operation. Ikke tilfredsstillende. Har en følelse af, at lægernes kompetence er på et lavt niveau.	Dårligt
7	Jeg var indkaldt pga. henvisning med mistanke om mulig prostatakraft. Jeg fik ikke oplysninger om, at jeg af den årsag kunne forvente et vist forløb med bl.a. begrænsede ventetider m.m. Dette har jeg selv fundet frem til efterfølgende. Jeg mener, at den information er så væsentlig, at den burde meldes ud til personer, der naturligt frygter enhver kræftsygdom, og at den er væsentlig, så man som patient selv kan følge med i, om man får tilbud, der svarer nogenlunde til det, de enkelte pakkeforløb beskriver.	Virkelig dårligt
8	Venlig og interesseret.	Virkelig godt
9	Jeg går til kontrol hvert 1/2 år. Jeg har endnu ikke mødt det samme personale to gange. Så hver gang, man er til samtale, er det en ny læge og sygeplejerske.	Intet svar
11	Jeg har været meget utilfreds med det manglende svar på scanningen. Jeg ringede tre gange for at rykke for det, og hver gang lovede man, at jeg fik besked. Pludselig kom der brev om strålebehandling, og det var jo lidt af et chok jeg fik, da jeg ikke havde hørt resultatet fra scanningen.	Godt
12	Jeg fik at vide, det var normalt, men henvises alligevel til scanning - selvom jeg protesterede. Jeg aflyste selv scanningen.	Godt
13	Er altid blevet godt behandlet på sygehusene.	Godt
14	Jeg synes, jeg har fået en særdeles fin behandling.	Godt
15	Samarbejdet mellem Viborg, Ålborg, Hobro: ikke eksisterende:?	Virkelig godt

## Urologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der er meget fin humør, når jeg er til kontrol, jeg lægger meget vægt på humør, selvom det er en alvorlig sag, når man er på sygehus.	Virkelig godt
2	Lægerne har siden sygdommen bredte sig helt og aldeles kørt deres eget løb, uden at ville lytte til andre. Forespørgsel om ting jeg havde læst om, blev klart afvist. Det var næsten hver gang forskellige læger, man mødte i ambulatoriet. Jeg forespurgte flere gange om muligheden for i det mindste færre læger. Prøvede også i receptionen at få en bestemt læge, når jeg fik tid til næste gang, men fik hver gang en anden læge. Jeg har ofte følt stor usikkerhed om, hvor godt lægerne havde sat sig ind i, hvad der stod i journalen. Det er mig meget magtpåliggende at fremhæve sygeplejerskernes store hjælpsomhed. De var trøstende og gode til at snakke med en, når man havde behov. Deres store faglige dygtighed ikke mindst. Mine dårlige markeringer er kun møntet på lægerne.	Dårligt
3	Som tidligere anført - al for lang tid er gået i forløbet. Kunne ønske mig en mere uddybende forklaring på de muligheder, som findes for den type lidelse, jeg har. Jeg har fået fortalt, at operation er nødvendig, men er der en medicinsk mulighed???	Dårligt
6	Jeg var i Viborg to gange, men blev opereret i Holstebro og har kun godt at sige om forløbet.	Godt
7	Ved første undersøgelse fik jeg oplyst, at jeg kunne forvente at blive indkaldt til samtale i løbet af ca. 8 dage. Jeg modtog efterfølgende brev om møde tre uger efter undersøgelse. Ringede til sygehuset og beklagede mig, men kunne ikke få anden tid. Først da jeg stillede krav om at få kopi af min journal, og dermed undersøgelsesresultatet, fik jeg besked om, at jeg så kunne komme til at tale med en læge, når jeg hentede kopi af journal. Kontorpersonalet/sekretær har heller ikke tilstrækkelig viden om regler vedrørende lov om offentlighed i forvaltningen/partsindsigt. Ved samtalen med lægen lovede han uopfordret at ville ringe tilbage, når resultatet af røntgen og knoglescintografi forelå. Det skete IKKE, og jeg rykkede flere gange for et svar. Dette kom skriftligt efter længere tids venten. Kravene opstillet i pakkeforløb var langt fra over-[...]?	Virkelig dårligt
9	Det ville være godt, hvis ambulatoriet sørgede for at bestille tid til scanning og afpassede det med den næste tid til kontrolsamtale. Som det er i dag, skal man ringe og ændre tider flere steder for at få det til at passe med otte dages interval.	Intet svar
10	Min "gamle" læge orienterede mig altid. Min nye læge omtaler aldrig mine besøg på hospitalet.	Virkelig godt

