

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Ortopædkirurgisk Ambulatorium 0
Ortopædkirurgisk Afdeling 0
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	395
Besvarelser fra afsnittets patienter:	239
Afsnittets svarprocent:	61%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

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

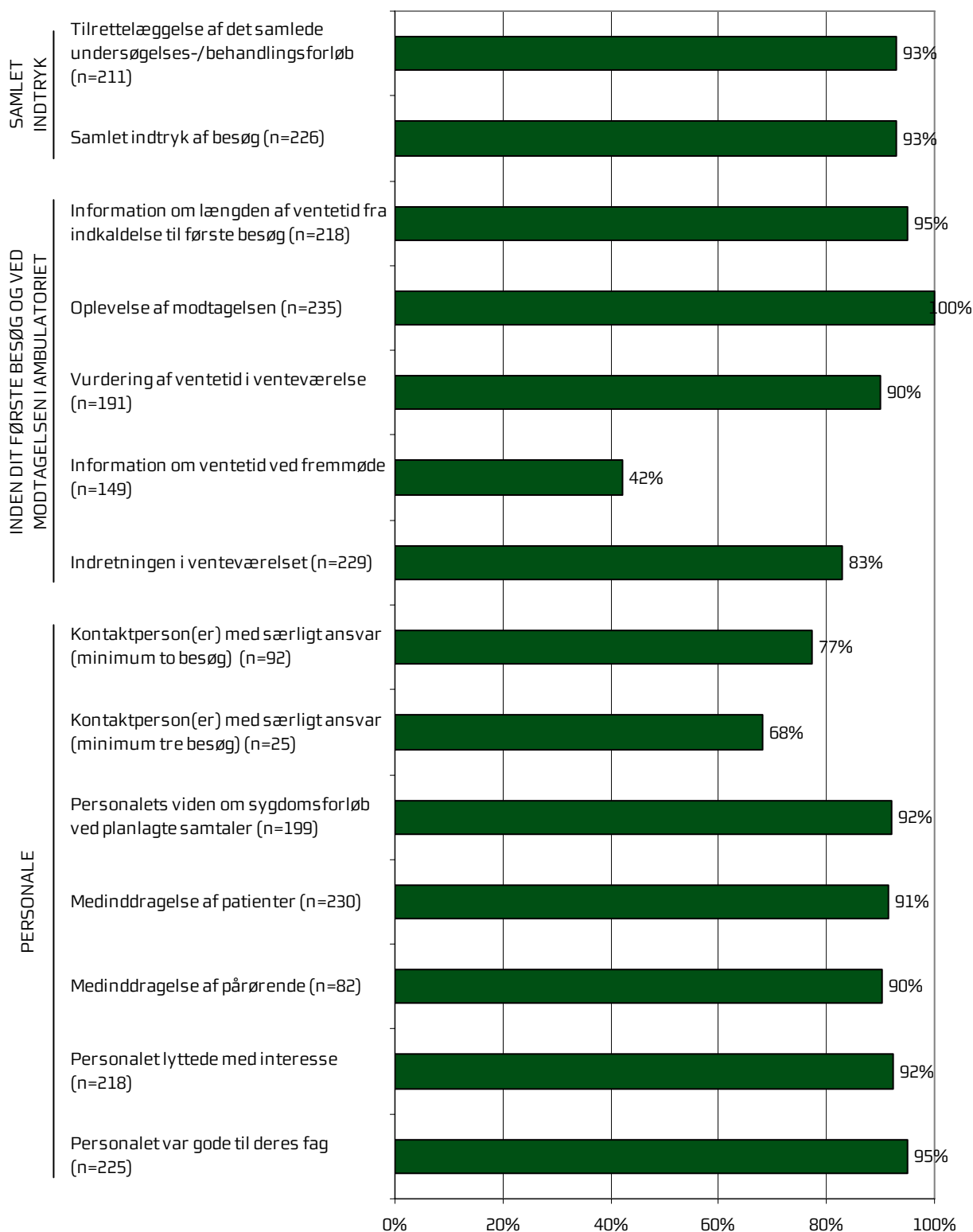
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

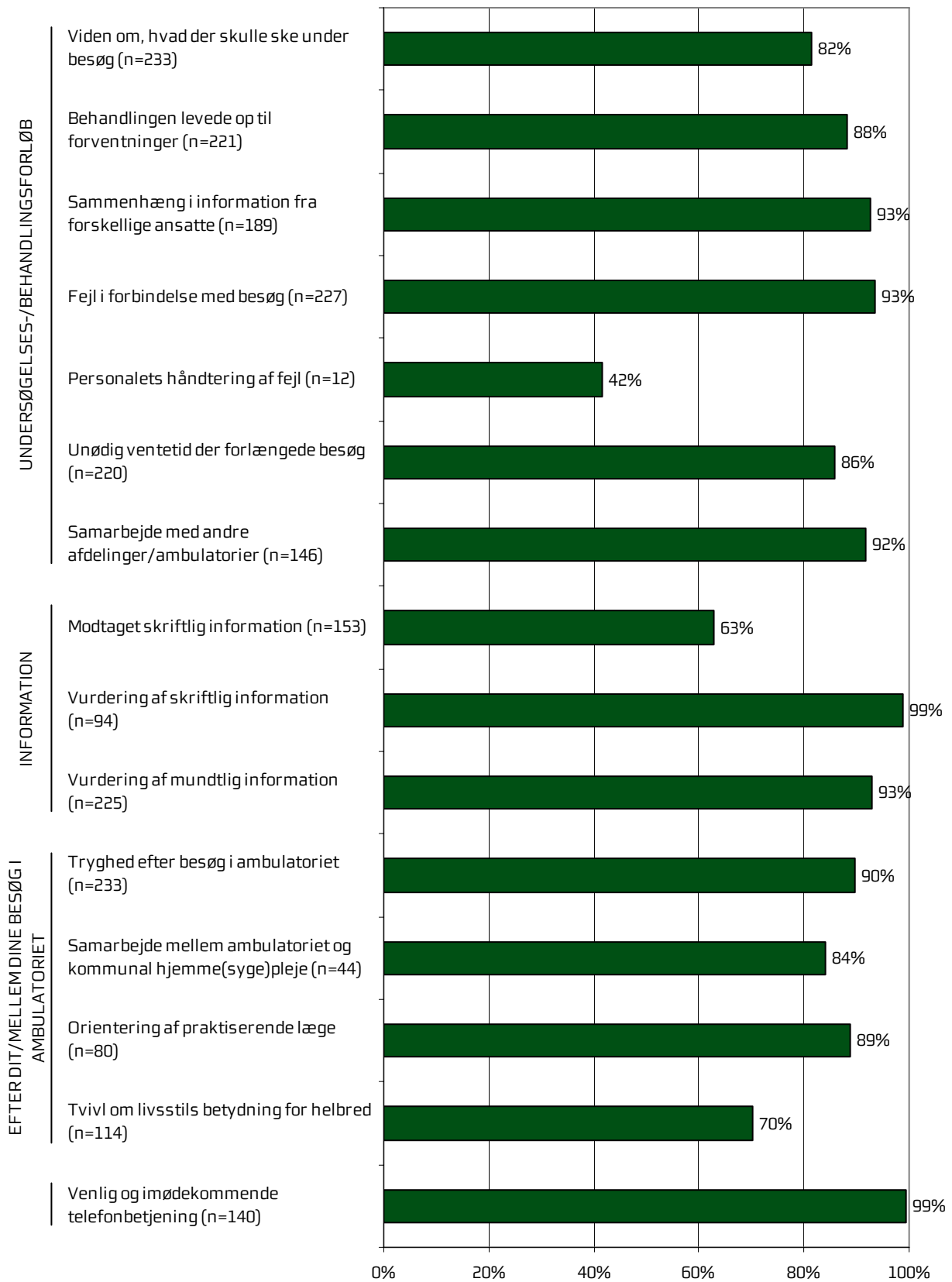
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Randers

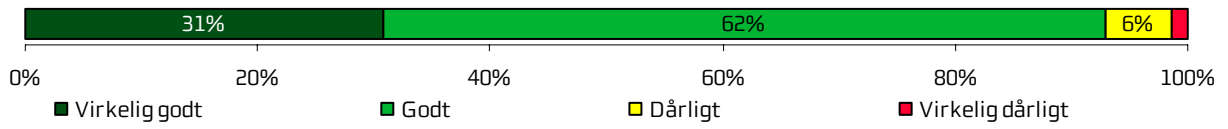
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

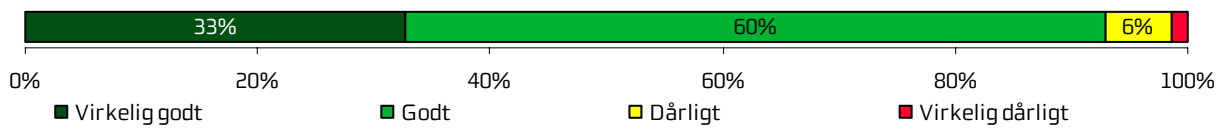
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=211)



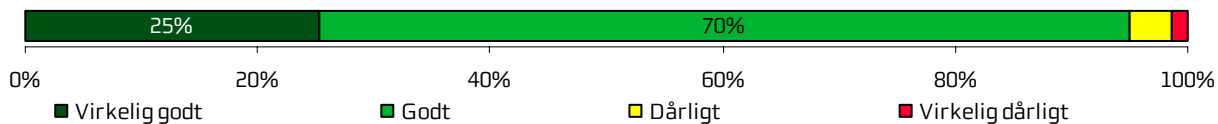
Samlet indtryk af besøg (n=226)



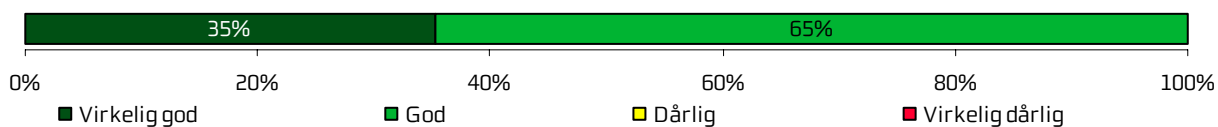
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		93 %	92 %	100 % *	95 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	92 %	100 % *	96 %	98 % *

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

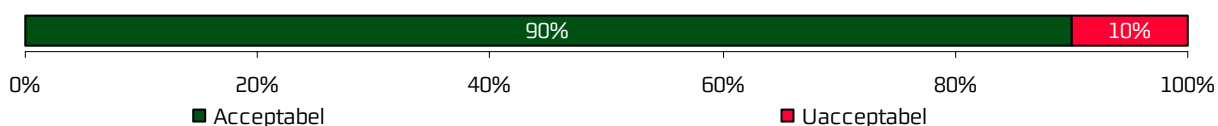
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=218)



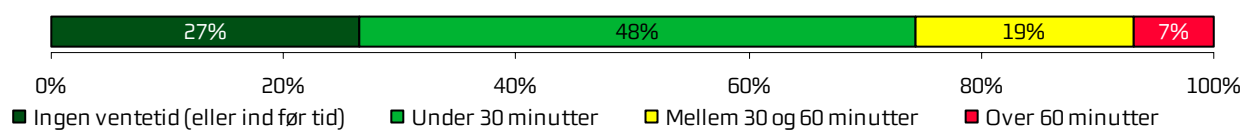
Oplevelse af modtagelsen (n=235)



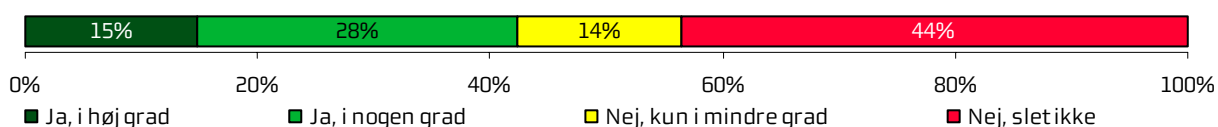
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=191)



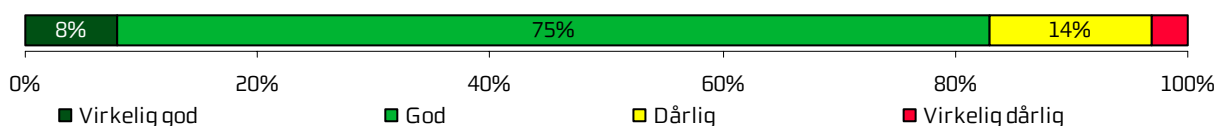
Længde af ventetid i venteværelse (n=230)



Information om ventetid ved fremmøde (n=149)



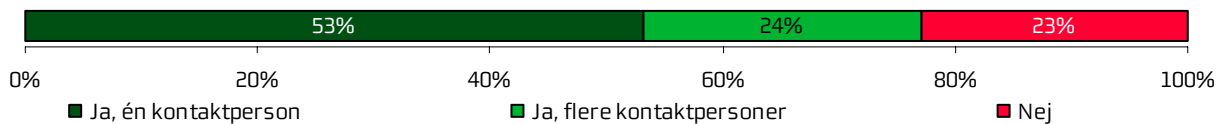
Indretningen i venteværelset (n=229)



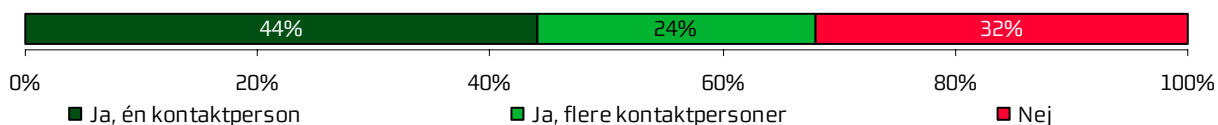
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	99 % *	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		100 %	98 % *	100 %	97 % *	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		90 %	-	99 % *	87 %	93 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		42 %	26 % *	83 % *	34 %	52 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		83 %	72 % *	95 % *	77 %	87 %

Personale

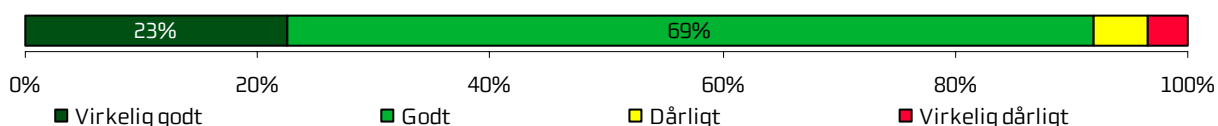
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=92)



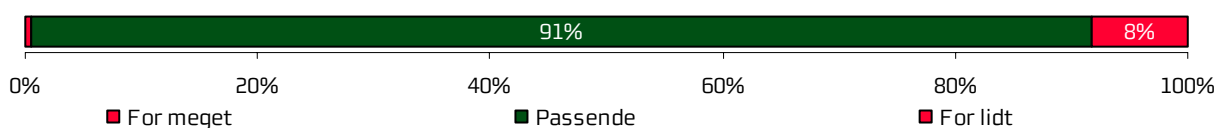
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=25)



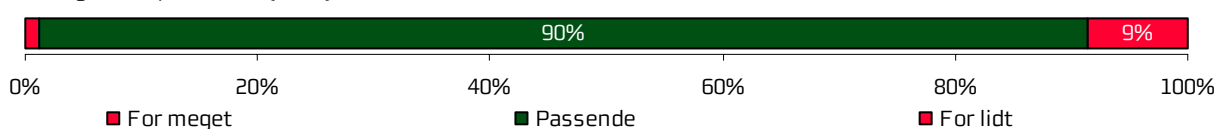
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=199)



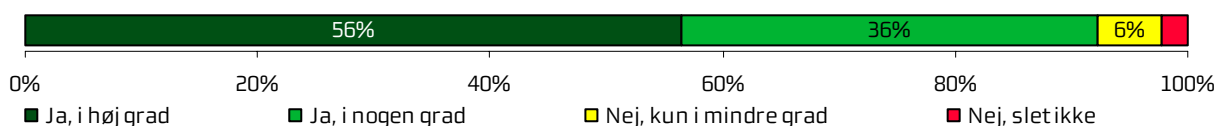
Medinddragelse af patienter (n=230)



Medinddragelse af pårørende (n=82)



Personalet lyttede med interesse (n=218)



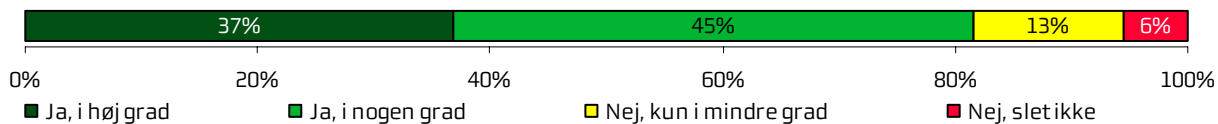
Personalet var gode til deres fag (n=225)



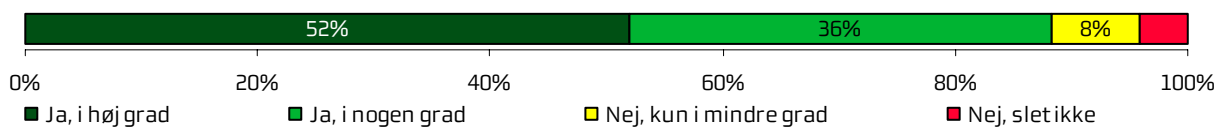
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		77 %	66 %	94 % *	70 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		68 %	-	93 % *	70 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	82 % *	100 % *	89 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	86 %	98 % *	89 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	79 %	100 % *	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		92 %	91 %	100 % *	94 %	98 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	94 %	100 % *	97 %	99 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

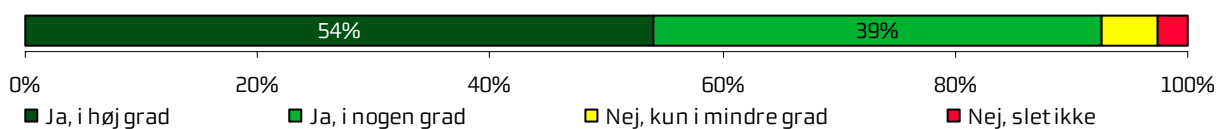
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=233)



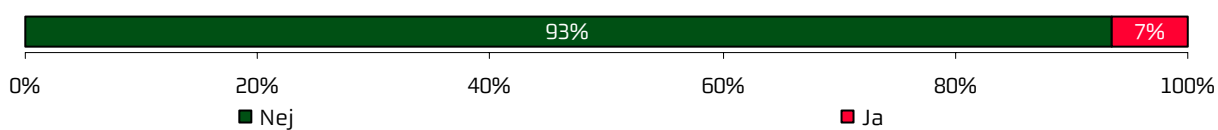
Behandlingen levede op til forventninger (n=221)



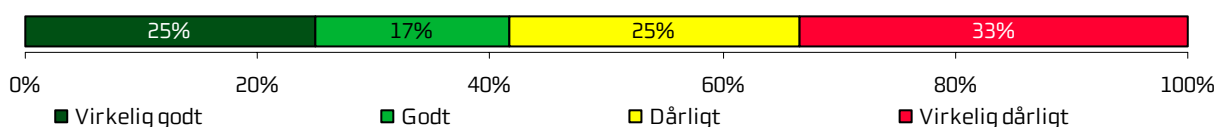
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=189)



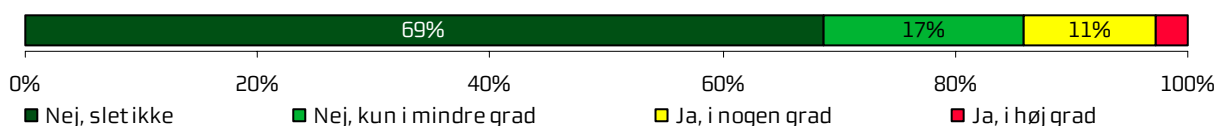
Fejl i forbindelse med besøg (n=227)



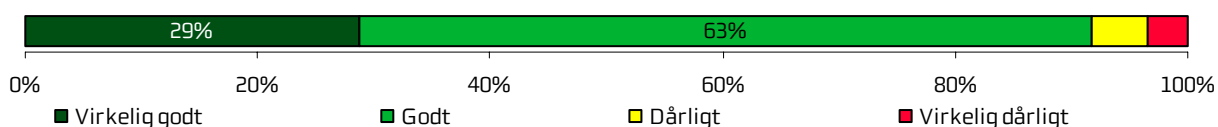
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=220)



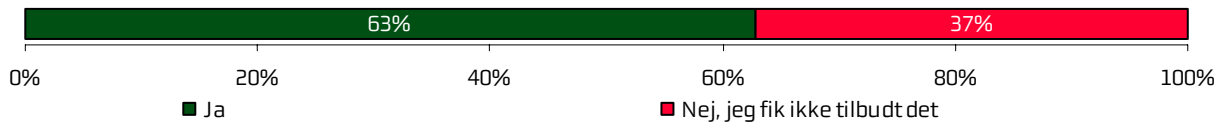
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=146)



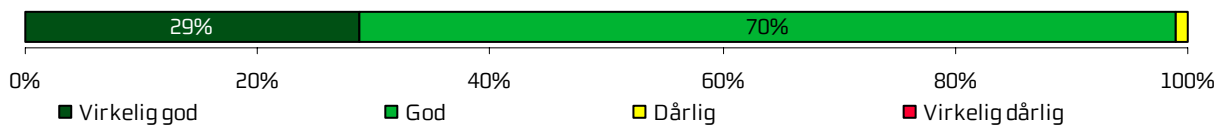
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		82 %	82 %	96 % *	75 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	82 %	98 % *	88 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		93 %	88 %	99 % *	92 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	99 % *	88 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		42 %	-	88 % *	57 %	73 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		86 %	86 %	98 % *	83 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	90 %	100 % *	87 %	94 %

Information

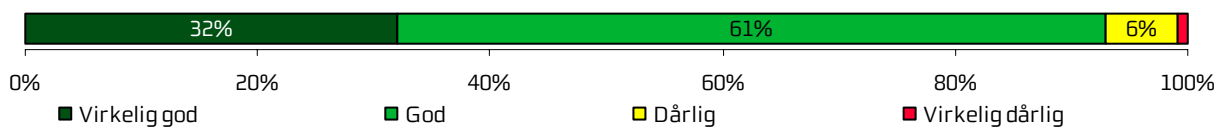
Modtaget skriftlig information (n=153)



Vurdering af skriftlig information (n=94)



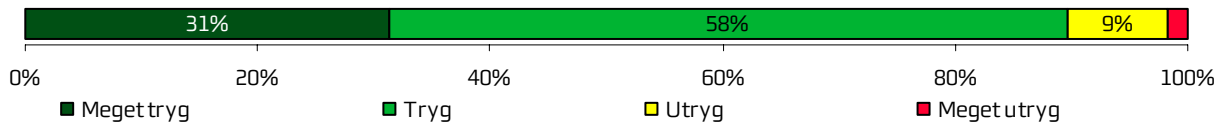
Vurdering af mundtlig information (n=225)



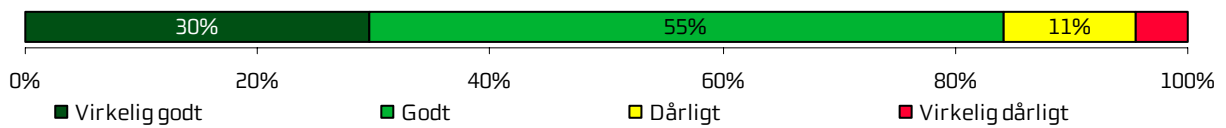
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		63 %	-	88 % *	46 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	94 %	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		93 %	93 %	100 % *	94 %	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

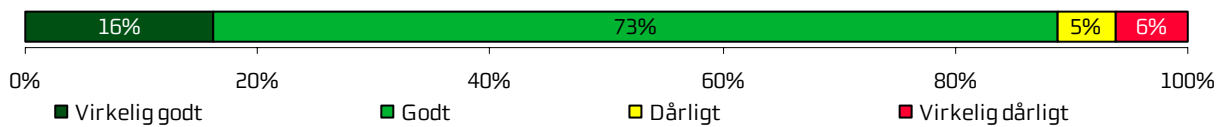
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=233)



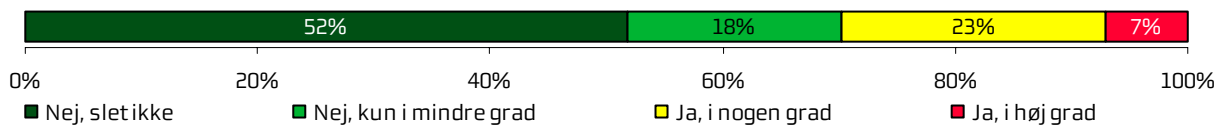
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=44)



Orientering af praktiserende læge (n=80)



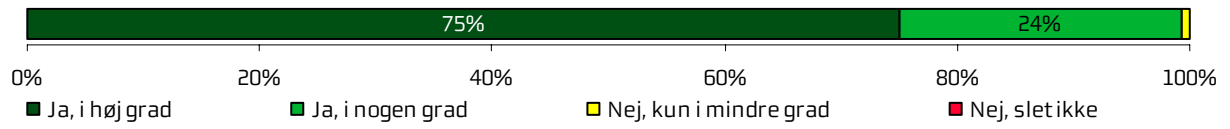
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=114)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	89 %	100 % *	91 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		84 %	93 %	100 % *	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		89 %	85 %	99 % *	81 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		70 %	72 %	88 % *	67 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=140)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		99 %	96 %	100 %	97 %	99 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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

















Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	Samlet indtryk
5	Måske der kunne laves et slags nummersystem, da man ikke ved, om man er blevet kaldt på, hvis jeg har haft et toiletbesøg.	Godt
6	Fik desværre ikke en forklaring på mit samlede sygdomsforløb. Hvordan ville det se ud til næste besøg, hvad var den OVERORDNEDE plan.	Dårligt
7	Jeg har hos alle mødt venlighed og empati. Ligesom man som patient oplever en god og positiv tone hos personalet indbyrdes.	Godt
8	Jeg savnede en kop kaffe i venteværelset :-)	Godt
9	Det ville være dejligt med mindre ventetid. Ellers føler jeg mig tryk efter en professionel og meget venlig behandling.	Virkelig godt
10	Som før skrevet var mit besøg meget hurtigt ekspederet.	Godt
12	Tak for en god behandling.	Virkelig godt
15	Jeg havde en fin oplevelse, fordi min datter var med, og hun fik lov at blive hos mig under behandlingen. Tak for det.	Virkelig godt
18	Alt i alt en god oplevelse jeg har haft i forløbet.	Godt
19	Information omkring ventetid. Vi var bare glade for, at vi kunne vente :-) Intet akut.	Virkelig godt
20	På trods af der manglede personale den dag, hvor jeg blev opereret, virkede personalet yderst venlige og slet ikke stressede. De var meget professionelle. Men jeg kunne ønske, at jeg havde fået mere at vide om lige præcis hvor meget der blev fjernet af menisken og hvorhen, og om jeg skal tage nogle forholdsregler for det i fremtiden. (Jeg mangler jo lidt af en støddæmper). Det kunne have været fint at få at vide i en senere samtale. I alt har det været en meget god oplevelse.	Virkelig godt
22	Jeg har været på Randers Central Sygehus før og det er det samme positive indtryk; virkelig godt.	Virkelig godt
26	Højtaler til opråb af patient. Og et lysende skilt til undersøgelsesrummet.	Virkelig godt
27	Lægen skal orientere sig, læse/se journalen inden han går ind til sine patienter, og selvom tiden er kort, virke lyttende og have tid til en.	Det kan jeg ikke vurdere
28	Altid venlig og i godt humør, som kunne smitte af på en syg.	Godt
29	Kan ikke sætte finger på noget. Det fungerede bare :-) Ros :-)	Godt
30	Jeg har fået en god behandling. Jeg har ikke noget at klage over.	Godt

- ✎ 32 Brækket [kropsdel] med først en tung gips. Efter den blev skiftet til lettere gips syntes jeg ved hjemkomsten, at den strammede [], og jeg kontaktede telefonafdelingen næste morgen. De var meget venlige og bad mig komme med det samme, så de kunne kigge på det. Noget af gipsen blev klippet af, og det hjalp med det samme. Meget venlig og professionel behandling. Virkelig godt
- ✎ 34 Havde en tid [over middag]. Der blev ringet til mig, om jeg kunne komme en time før []. Jeg var der til [den nye tid], men kom først til [nogle timer senere]. Det var for dårligt. Intet svar
- ✎ 36 Jeg er ikke færdigbehandlet og kan derfor ikke skrive, hvordan det går herfra, men når jeg blot ser på forløbet indtil nu, så skrider det i øjnene. Det er elendig planlægning. Det er muligt, at det tilgodeser sygehuset, men det er i hvert fald ikke patienten i centrum. Hvis det havde været i det private erhvervsliv, ville man formodentlig som minimum gøre følgende: Tillade, at praktiserende læger kan initiere visse undersøgelses-/behandlingsforløb, når specialisten ikke engang undersøger. Man kan som minimum fra start planlægge: Undersøgelse, MR-scanning, efterfølgende udredning plus evt. mere. Dvs. booke tider allerede fra starten, så man ikke trækker det hele i langdrag, og patienten kan se et forløb og en forventet afslutning. Hvis begrundelsen er, at sygehuset så vil få afbud og forglemmelser, så er det helt ok at indføre bøder ved udeblivelse. Som det er i dag, ved man ikke selv ved en simpel undersøgelse, om dette vil tage to måneder eller trække ud i to år. Det er meget utilfredsstillende. Virkelig dårligt
- ✎ 37 Man skal have et alternativ til operationstidspunktet. Alt for mange besøg forud for en banal operation. Dårligt
- ✎ 38 Er til dels godt tilfreds, bortset fra indlæggelsen [i vinter]. Har da fået en undskyldning skriftligt, ellers var der sket meget andet. Hilsen den uheldige. Godt
- ✎ 40 Samarbejdet mellem alt personalet har ikke fungeret optimalt. Der har været snakket hen over hovedet på mig og diskuteret hvilken sårbehandling der skulle foretages. [En del] uger efter operationen er såret ikke helet. Virkelig dårligt
- ✎ 42 Der kom ikke lige den læge, de havde lovet. Skulle komme [flere] gange igen, før den læge var der. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 43 Stor ros til lægen han er VIRKELIG dygtig og et behageligt menneske, som giver sig god tid til en. Dygtige og omsorgsfulde sygeplejersker som tager sig god tid til at snakke med en, og tonen personalet imellem er frisk og humørfyldt. Virkelig godt
- ✎ 48 Fortælle "cirka"-ventetid... En bedre uddybning af behandling og evt. gener? Intet svar
- ✎ 49 Jeg synes, at det er underligt, at man skal henvise til andre hospitalers erfaring med pågældende skade. At personalet ikke selv opdaterer sig, så jeg kunne få reel information om, hvordan det efter al sandsynlighed ville udvikle sig. OVERLEVERING TIL EGEN FYSIOTERAPEUT. Det tog mere end 14 dage, fra jeg blev udskrevet, til jeg kom i gang ved egen fysioterapeut. Rigeligt længe. Dårligt
- ✎ 52 Skadestuen sagde, at der ikke var [brud], men det var der alligevel. Dårligt
- ✎ 53 I det store hele blev den fastsatte mødetid overholdt, måske fem minutters ventetid. Det kunne være mere "hyggeligt". Varmere farver. Godt
- ✎ 54 Jeg synes rigtig godt om, at når personalet kalder ind, at de siger velkommen og præsenterer sig. Godt

Bilag 1

	55	Det var lidt surt at skulle vente i to og en halv time, fordi der var dobbeltbooket.	Godt
	56	Jeg mødte nyt personale ved hvert besøg/undersøgelse (ikke så godt). Min mor var med til alle undersøgelser, og dette var godt.	Virkelig godt
	59	De var søde ved mig, selvom jeg ventede længe, da det ikke var alvorligt, det jeg kom med, da jeg havde gået en uge med [skaden], og denne var mindre alvorlig. Så det er i orden med lang ventetid, da de tager de alvorlige uheld først, men det havde været rart at komme til at ligge ned for ældre mennesker med dårlig ryg; evt. en lænestol til de ældste i ventetiden.	Godt
	60	Jeg synes, at det er godt, at der er vand og drikke tæ t på én næsten altid.	Det kan jeg ikke vurdere
	61	Lægen havde et rigtig godt tag på børn, og tog sig tid til at forsøge at gøre mit barn trygt.	Godt
	62	Det var rart at komme der, tak.	Virkelig godt
	63	Jeg, mor til [yngre] dreng, havde en meget ubehagelig oplevelse af selve undersøgelsen hos jer. Den mand, der undersøgte min søn, var MEGET hurtigt færdig og nærmest hånede årsagen til vores henvisning. Han konkluderende med det samme, at min søn ikke havde brug for yderligere undersøgelser eller behandling, hvilket var fint. MEN han mente så heller ikke, at hverken min søn eller jeg havde nogen af de andre lidelser, som vi nu engang begge har diagnoser på fra flere andre speciallæger. Jeg undrer mig over, at han kunne komme med sådanne konklusioner efter at have kigget på min søn ca. to minutter. Jeg føler, at vi blev latterliggjort og overrumplet. Vi er IKKE hypokondere og bryder os ikke om at blive behandlet sådan!	Det kan jeg ikke vurdere
	64	Jeg ville gerne have mødt færre læger til undersøgelserne. De var alle søde og forberedte ud fra journalen, men alligevel føler jeg lidt, jeg skal "starte forfra" hver gang. Har aldrig ventet længe på at blive kaldt ind til undersøgelse, men har tit ventet (mærkeligt) længe på, at der så var en læge, der havde tid til at kigge på mig. Men synes, det er rart at komme hos jer :-)	Godt
	65	Et godt tilrettelagt undersøgelses- og behandlingsforløb. Ingen ventetid. Informationer eksakte. Alt i alt et særdeles positivt forløb :-)	Virkelig godt
	66	De var meget rare og levede sig ind i min behandling.	Det kan jeg ikke vurdere
	67	Jeg har kun rosende ord til Randers Sygehus.	Virkelig godt
	72	Jeg fik en god orientering om mit problem, om eventuel en operation eller ikke.	Godt
	76	Synes det var rigtig godt at røntgen var planlagt til samme dag som undersøgelsen, hvor jeg også fik svaret på det.	Godt
	77	Kompetent og venlig læge fortjener ros. Ventefaciliteter fortjener ris.	Godt
	78	Det hele var bare godt.	Virkelig godt
	82	Lægen kunne starte med at give en ordentlig behandling/undersøgelse, så man ikke føler, at man er nødt til at køre til den anden ende af landet for at modtage dette!!!	Det kan jeg ikke vurdere

- ✎ 83 Jeg var inde med [mit barn] for at få undersøgt hendes [lidelse]. Det var en meget dygtig læge havde jeg indtryk af, men han talte desværre på ingen måde i børnehøjde. Både min datter og jeg var mildest talt forvirrede da vi gik fra undersøgelsen. Min datter fejlede heldigvis ikke noget, men det gjorde et stort indtryk på hende at være på et sygehus. Jeg havde nok forventet, at undersøgelsen var henvendt mod hende, i et sprog der omfattede så få special faglige lægeudtryk som muligt. Det var ikke tilfældet, og jeg havde selv svært ved at forklare hende, hvad lægen egentlig havde sagt. Uanset hvor ubetydelig undersøgelsen måske har været for den pågældende læge, var den vigtig for os, og særligt for min datter. Godt
- ✎ 84 Vi oplever, at der bliver brugt for mange fagudtryk og "lægesprog" og mangler generelt bedre forklaring på godt dansk :) Altså nærmere skåret ud i pap og ikke pakket ind i mærkelige, uforståelige ord. Generelt virker det som om, at det hele kører lidt for meget på rutinen og måske lidt som på samleband. Super rar og venlige læge, god til småbørn. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 85 Jeg synes, efter jeg var i narkose, at jeg fik informationerne meget hurtigt, var egentlig ikke helt vågen. Det gjorde, at jeg var noget utryk/i tvivl om flere ting. Jeg ville også gerne have snakket med kirurgen inden operationen (altså på selve dagen) om hvordan operationen skulle ellers var gået. Følte lidt, det blev samlebandsarbejde, men ved også godt, at der er travlt. Sygeplejerskerne og narkosesygeplejersken/lægen var utrolig flinke og forstående overfor min nervøsitet af narkosen. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 86 Hvis der er ventetid, oplys om det - hver halve time. Godt
- ✎ 88 Meget fin behandling. Folk, der klager, skulle skamme sig, de skulle prøve at have været i Afrika. Virkelig godt
- ✎ 89 Fint, der er en sygeplejerske, mens man taler med lægen []. Jeg havde ikke problemer med at forstå ham, det er der måske andre, som ville have. Virkelig godt
- ✎ 92 Patienten bør have nedskrevet helbredstilstanden. Dårligt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa














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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	Samlet indtryk
1	Alt godt.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Jeg blev ikke informeret om ventetiden.	Dårligt
7	Jeg fik brev med mødedato og har derfor ikke talt i telefon med nogen inden første besøg.	Godt
8	Nej, det gik fint.	Godt
10	De var meget hurtige, slet ingen ventetid.	Godt
11	Frekventerer ofte ambulatoriet.	Godt
13	Behagelig atmosfære.	Godt
14	Sødt personale.	Godt
17	Ved det andet besøg, blev jeg ringet op, at jeg IKKE skulle komme, da lægen "bare ikke var der". Det var en mærkelig undskyldning. Derefter var en ny aftale ca. 14 dage senere på plads.	Virkelig dårligt
23	Alt for lang ventetid fra henvisning til første behandling.	Intet svar
33	Aflyst. Fejlvurdering fra læge?	Intet svar
43	Parkeringsforhold er under al kritik!	Virkelig godt
44	Jeg kom ind på en akut tid [].	Godt
47	Jeg kom ind næste dag, da min læge havde aftalt [tid] per telefon. God service.	Godt
49	Jeg fik en dato for første besøg i ambulatoriet, inden jeg blev udskrevet. Den holdt.	Dårligt
53	At der en travl afdeling, men personalet professionelt og venligt og hjælpsomt.	Godt
57	"For lang ventetid".	Godt
58	Mit besøg i ambulatoriet skyldtes en [knude] under foden, som den praktiserende læge mente burde undersøges nærmere. Ambulatorielægen skønnede efter en kort undersøgelse, at knuden var ganske ufarligt. Det hele tog to minutter. Derfor er jeg ikke i stand til at besvare de mange spørgsmål, og det var også grunden til, at jeg ikke reagerede på hospitalets første henvendelse.	Intet svar
61	Akutoperation med efterfølgende kontrol og afsluttende besøg.	Godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 65 Lang ventetid (seks måneder fra indkaldelse til undersøgelsestid). | Virkelig godt |
| ✎ | 68 Jeg finder det mærkeligt at jeg skulle vente 82 uger på undersøgelse, når ventetiden til kirurgi efter undersøgelsen kun er 4 uger, med den samme kirurg som undersøger. | Dårligt |
| ✎ | 69 Jeg manglede information om, hvad der skulle ske ved det første besøg, hvor vi troede, at NN skulle MR-scannes, hvilket var det, vi var blevet henvist til af egen læge, så skulle vi bare undersøges. | Dårligt |
| ✎ | 73 Egen praktiserende læge var for længe om at sende mig videre til sygehuset. | Godt |
| ✎ | 79 Den første tid, jeg fik, blev aflyst fra sygehusets side pga. sygdom hos personalet. Derfor ny tid, hvilket ikke passede så godt med hensyn til mit job. | Virkelig godt |
| ✎ | 90 Meget godt, undtagen ventetid. | Godt |
| ✎ | 92 Er foretaget af egen læge. | Dårligt |















Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?







	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	Samlet indtryk
	1	Alt godt.	Det kan jeg ikke vurdere
	3	Flinkt personale.	Virkelig godt
	4	Altid venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig godt
	18	God modtagelse. God information. Lægerne NN og fysioterapeuter kunne være samme sted. Foregår i ét forløb: besparelse af tid/penge/lokaler. Alt i alt godt.	Godt
	21	Der var ikke stole til, at alle kunne sidde ned.	Godt
	26	Venligt og effektivt.	Virkelig godt
	28	God.	Godt
	45	Lægerne vidste ikke, hvorfor jeg kom til dem. Jeg var henvist til Århus, men blevet væk i systemet.	Dårligt
	55	De var imødekommende og informative.	Godt
	62	Jeg er meget tilfreds. De er alle søde og hjælpsomme. Tak.	Virkelig godt
	65	Imødekommende, informativ og professionelt.	Virkelig godt
	66	Nej, den var vel fin nok.	Det kan jeg ikke vurdere
	80	Jeg synes, de var virkelig flinke og rare.	Godt

Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	Håndtering af fejl
	6	Jeg skulle efter samtale med lægen også have en samtale med fysioterapeuten. Jeg ventede i tre timer på samtalen, indtil jeg selv fandt ud af, at sygeplejersken ikke havde informeret fysioterapeuten, som i mellemtiden var gået hjem.	Dårligt
	14	Kom ikke ind til den læge, jeg var blevet lovet. (Ved ikke, om dette tæller som en fejl).	Godt
	17	Ved andet besøg kom jeg ind til lægen, som kiggede på en skærm. Så fik jeg fortalt, at jeg slet ikke skulle have været på hospitalet, da min sag var afsluttet. Ingen undskyldning. -Farvel. Turen kostede mig en taxaregning - "Surt show".	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	24	Røntgen: En af gangene blev jeg modtaget af en yderst arrogant person, som var ved at "bide hovedet" af mig. Ellers fint.	Intet svar
	27	Måske det ikke var fejl, men MEGET dårlig rådgivning og tid fra lægens side.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	31	Den første cirkulære gips blev lagt for stramt - måske pga., at der kun var én person til at gøre det. Måtte to døgn senere få taget den af og få lagt en ny på, denne gang af to personer.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	38	At den ene hånd ikke ved, hvad den anden skal.	Virkelig dårligt
	39	Røntgenbillede taget af den forkerte side. Nyt røntgen på dagen for operationen.	Virkelig godt
	40	Dårlig kontakt og kommunikation fra lægen til mig. Lægen har ikke kunnet fortælle om, hvad der er lavet under operationen.	Virkelig dårligt
	41	På ambulatoriet skete ingen fejl, kun gode ting. Det var på operationsgangen.	Intet svar
	43	Første gang, jeg kom, blev det afvist at jeg havde [lidelse], jeg skulle have lavet nogle [hjælpemidler] - hvorfor fik jeg desværre ikke forklaret ordentligt. Anden gang jeg kom, blev det slået fast, at jeg HAVDE [lidelse] og havde spildt over 1000 kr på diverse [hjælpemidler]. Fik derefter den rette behandling.	Virkelig godt
	45	Forkert indkaldelse. Dato passede ikke.	Dårligt
	62	Ingen.	Intet svar
	81	Læge var ikke klar over, hvorfor jeg kom, de kunne ikke finde "papirerne og røntgenbillede i brev fra praktiserende læge". Men til sidst fandt de dem.	Intet svar

Bilag 1














- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 82 | Lægen var uinteresseret, talte ned til mig, tog mig ikke seriøst og undersøgte mig overhovedet ikke ordentligt. | Virkelig dårligt |
|  | 86 | Der blev fjernet et ben i mit [legemsdel], så jeg i dag har et løst []led og skal [anvende hjælpemiddel] resten af mit liv. Læge NN ved ikke, hvornår det skete. Jeg er opereret [adskillige] gange i min [legemsdel]. Første gang var ved en anden læge. | Virkelig dårligt |
|  | 87 | Ingen. | Intet svar |
|  | 89 | Røntgenapparatet drillede noget. | Virkelig godt |
|  | 91 | Ingen fejl. | Intet svar |
|  | 92 | Første billede ikke ordentligt efterset. | Dårligt |

Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	Samlet indtryk
✎	6 Samarbejde med anden afdeling virkede perfekt. Samarbejde med fysioterapeuterne fungerer ikke.	Dårligt
✎	9 Var afhængende af andre undersøgelser.	Virkelig godt
✎	14 Ville gerne have været informeret om, at jeg ikke kom ind til den læge, jeg var blevet lovet.	Godt
✎	16 Var først til røntgen plus undersøgelse i ambulatoriet.	Godt
✎	20 På et ambulatorium fik jeg at vide, at det var menisken, der var skadet, men lige inden knæartroskopi på andet hospital, fortalte lægen mig, at det kunne jo også være ledbånd eller brus. Det kunne lægen på første sygehus godt have fortalt mig.	Virkelig godt
✎	21 Jeg havde anført hvilken medicin, jeg tager, på et skema, og det var det, lægen brugte mest tid på i stedet for min aktuelle lidelse. Jeg får medicin for [anden sygdom] og oplever generelt stor uvidenhed om sygdommen, selvom den ikke har betydning for den anden lidelse. Det var også tilfældet denne gang.	Godt
✎	23 Ved mit sidste besøg [i efteråret] blev jeg mødt med en nedladende og inkompetent undersøgelse fra læge NN. Han overså bevidst de nyeste undersøgelser vedrørende min lidelse og overhørte mig i en urimelig grad. Dette medfører, at jeg skal nyhenvises til [andet sygehus]. Hvis ikke dette er ressourcespild og total mangel på forståelse for min situation, så ved jeg ikke hvad. Afhængigt af hvad der sker i min sag [på nye sygehus], vil jeg overveje at klage over Randers Sygehus.	Intet svar
✎	25 Ringede ind for at få svar på undersøgelse, og det virkede som om, proceduren omkring dette ikke var klar, og om man skulle tale med den ene eller anden afdeling.	Virkelig godt
✎	27 Lægen havde ikke sat sig ind i sagen, selvom vi havde gået der igennem to år. Sagde til os, har I været her før (vi havde kun været hos ham).	Det kan jeg ikke vurdere
✎	28 Meget godt.	Godt
✎	35 På et tidspunkt forsvandt min journal åbenbart, og det medførte en periode på [et par måneder], hvor der ikke skete noget.	Dårligt
✎	36 Jeg blev undersøgt af egen læge, som henviste til specialist i Randers. Her var der en ventetid på to måneder. Ved undersøgelsen i Randers fortalte jeg samme historie som hos egen læge. Specialisten undersøgte mig stort set ikke, men henviste til MR scanning. Dette kunne have været planlagt allerede ved egen læges henvisning, og derved have sparet to måneder. Alternativt skulle MR-scanningen kunne foregå i forbindelse med forundersøgelsen.	Virkelig dårligt
✎	37 Jeg var forhindret i at møde på den foreslåede operationsdato. Den alternative dato var to til tre måneder senere. Henvendelse til praktiserende læge i foråret, operation [om vinteren].	Dårligt

Bilag 1




-  40 Andet personale har ikke kunnet læse, hvad der er blevet lavet under operationen. Meget dårlig samarbejde mellem afdelingerne. Virkelig dårligt
-  41 Hele min hverdag og levemåde og kontakt med min omverden er meget forandret. Godt
-  46 Tre timers ventetid efter opvågning er lang tid for en [lille] dreng. Særlig når den tilbagemelding på et meget simpelt indgreb kunne være klaret over telefonen. Kan godt se, at kirurgen ikke skal bruge tid på os, når der er andre, der skal skæres i. Godt
-  48 Det var ret ærgerligt, at vi ventede i en time for derefter kun at få en undersøgelse, der varede ca. to minutter. Vi fik ikke fortalt, om der var "fejl" ved kropsdelen, men derimod fik vi en ny tid. Intet svar
-  49 Mit tilfælde var lidt sjældent - en skade, som kun dukker op hvert fjerde til femte år. Men ingen informerede om, hvordan med genoptræning, hvor lang tid vil det hele ca. tage. Ingen kontakt til hjemmeplejen, kunne ikke engang få en kørestol. Jeg blev kostet rundt mellem hospital/egen læge/hjemmepleje - men ingen ville rigtig tage ansvar for tingene. Spurgte i øvrigt, om der var mulighed for hjælp i hjemmet, men fik intet svar. Dårligt
-  54 Jeg synes, der burde være en let undersøgelse efter 4-5 uger. Jeg fik for lidt information om bivirkningerne, så jeg vil foreslå, at man får information om, hvordan man mindsker belastningsskaderne, som er øgede [smerter flere steder, hævelse og stivhed]. Det giver en meget dårlig gangfunktion. Godt
-  56 Jeg ventede ca. en time, før fysioterapeuten kom til sidste møde ved udskrivelse. Virkelig godt
-  61 Beslutninger om behandling med videre blev taget af læge, ligesom efterbehandling. Jeg skulle "bare" følge op på det videre forløb. Patienten er mit barn. Godt
-  64 Jeg tror, jeg snart er blevet undersøgt af samtlige læger på afdelingen! Er blevet modtaget af en ny læge hver gang. Til gengæld har jeg været hos den samme fysioterapeut hver gang (og hun har været rigtig god!!). Godt
-  70 Efter undersøgelse og beslutning om operation fik jeg med det samme tidspunktet for selve operationen. Det, synes jeg, er virkelig godt. Virkelig godt
-  73 Underligt at lægen ikke vidste, eller havde orienteret sig om, at jeg havde fået lavet en kikkertundersøgelse [flere] uger forinden. Godt
-  74 Blev mødt med højt humør, anerkendende tilgang og fik forklaret alt og med åbenhed omkring eventuelle spørgsmål. Virkelig godt
-  75 Jeg synes, det er for tidligt at vurdere ambulatoriet. Jeg fik taget et røntgenbillede af min skulder og fik derefter en blokade, som ikke har hjulpet. Jeg fik en ny tid (om 3 mdr.), så når det fremtidige forløb med min skulder er færdigt, ville jeg bedre kunne vurdere forløbet. Det kan jeg ikke vurdere

Ortopædkirurgisk Ambulatorium O, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	Samlet indtryk
2	Virkelig godt tilfreds. Ikke noget at klage over.	Virkelig godt
20	Jeg kunne godt have tænkt mig at blive ringet op af en sygeplejerske, der hvor jeg blev opereret. En slags opfølgning. Er de ting jeg oplever normale, eller kan jeg gøre noget for at hjælpe mig selv yderligere? Jeg var ret nervøs før operationen, da jeg ikke har prøvet noget lignende før.	Virkelig godt
23	Jeg har på ingen måde klage eller utilfredshed med Ortopædkirurgisk afdeling O, men udelukkende konsultationerne hos lægerne i AMBULATORIET!	Intet svar
28	Det blev meget bedre.	Godt
36	MR- scanning blev foretaget på [privathospital] Hamlet. Ventetiden var kun 14 dage og OK. Hamlet lovede at sende resultatet til Randers dagen efter. Jeg skulle derfor vente på ny indkaldelse. Efter tre uger uden at høre noget kontaktede jeg Randers som kunne meddele, at de ikke havde modtaget resultatet fra Hamlet, og at det kunne de ikke gøre for. Jeg måtte derfor kontakte Hamlet og bede dem sende resultatet igen. Derefter blev jeg ringet op af Randers og fik resultatet at vide pr. telefon - det var fint. Ny tid ville så blive sendt til mig. Den foreslåede tid var jeg nødt til at flytte, hvilket betød jeg fik tilbudt en tid 14 dage senere, hvor jeg heller ikke kunne, hvorefter jeg igen blev tilbudt en tid 14 dage senere. Hvorfor kan man ikke rykke en tid en time eller en dag ? Det virker som om, at hvis man tillader sig at sige, at man ikke kan, så skal man straffes med ekstra 14 dages ventetid hver gang. Mærkeligt.	Virkelig dårligt
40	Dårlig planlægning pga. ventetid. Fik ikke som lovet en samtale med fysioterapeut. Blev sendt hjem uden at vide, hvad jeg måtte med min fod. Først en uge senere fik jeg en tid til samtale hos fysioterapeut.	Virkelig dårligt
46	Da vi skulle ned til lægen for at få fjernet stingene, var svaret på, hvad de havde skåret væk, ikke kommet.	Godt
49	Jeg fik en til at transportere mig til ambulatoriet - kunne ikke selv køre eller tage offentlig transport. Men 46 kr. er inden for grænsen for kilometergodtgørelse - så jeg skulle have liggende transport til Randers - pip i låget.	Dårligt
50	Min livsstil betød at jeg fik en sportsskade:-)	Godt
51	Jeg har stadig ikke fået stillet en egentlig diagnose, blot fået at vide, at der ikke er yderligere at gøre...	Dårligt
53	Jeg var en smule nervøs for at gå ud, da jeg var bange for at falde, med det var kun en kort tid.	Godt
61	Følte mig tryk, lige da jeg gik fra ambulatoriet, men blev senere i tvivl, især da det var svært at gøre, som de havde sagt, da patienten ikke ville samarbejde.	Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|---------|
|  | 71 | Ved jer fik jeg besked på at skulle opereres. Da min læge modtager denne besked, sender han en mail til mig om at træning af foden er nok og jeg kan kontakte ham for yderligere info. Så lidt forvirrende, at de ikke er enige, men satser på, I ved bedst. | Godt |
|  | 87 | Er ikke færdig behandlet. | Godt |
|  | 92 | Udspørger patienten for lidt. | Dårligt |