

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Reumatologisk Ambulatorium**

**Medicinsk afdeling**

**Hospitalsenhed Midt**

**12-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# 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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	347
Besvarelser fra afsnittets patienter:	222
Afsnittets svarprocent:	64%

### **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 tests 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, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



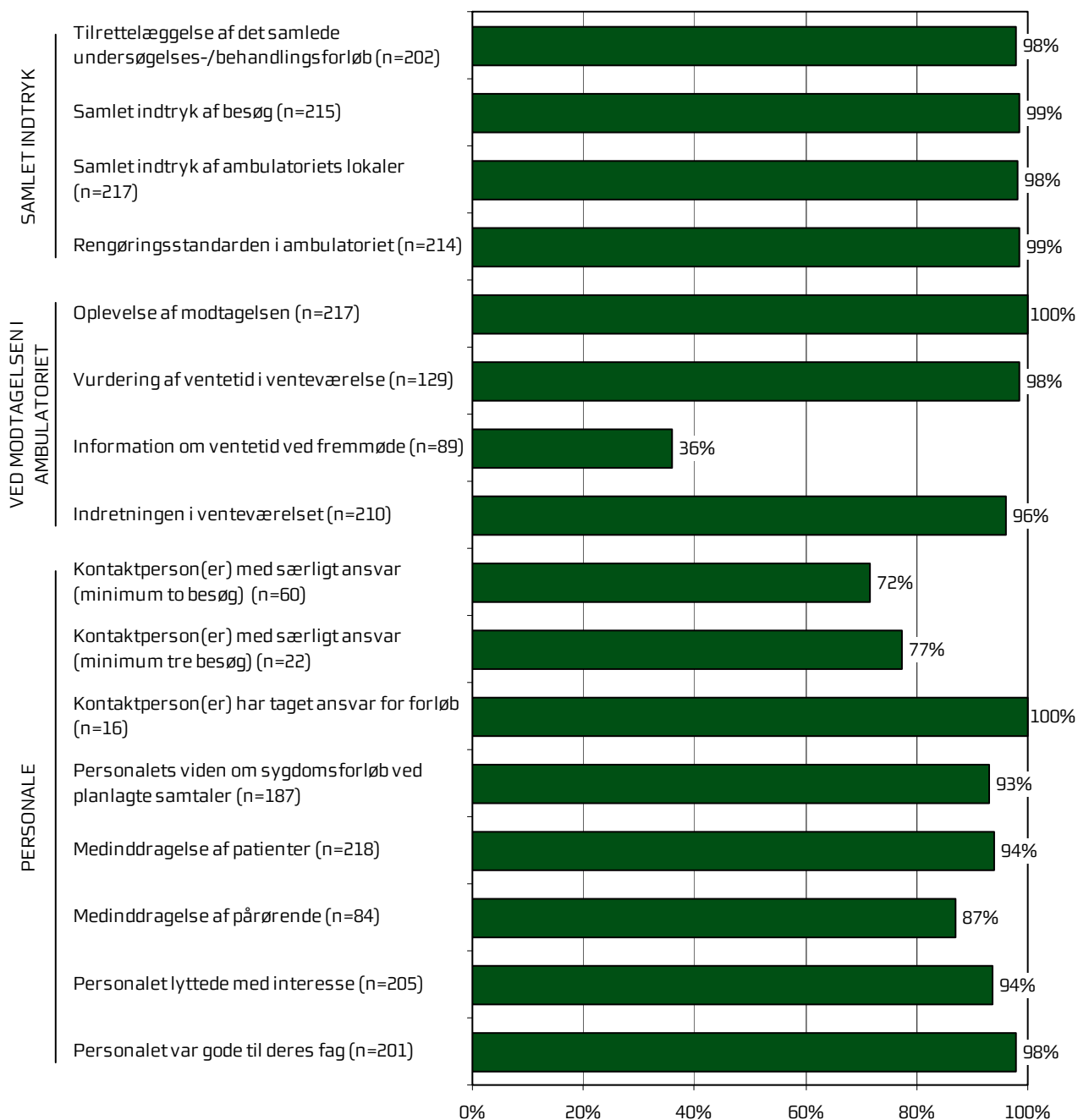


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

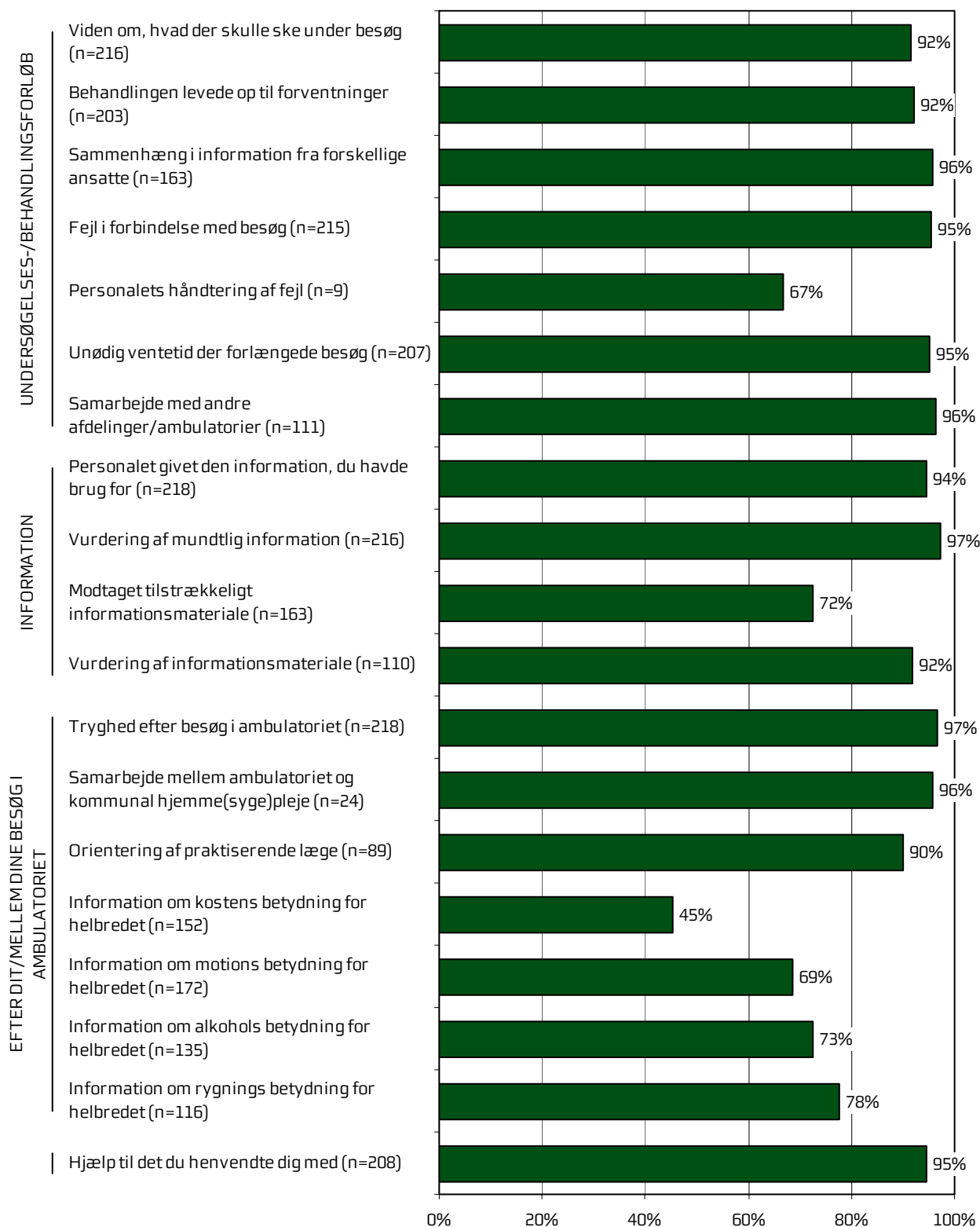
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Reumatologisk amb.

2011-tallet er for: Reumatologisk amb.

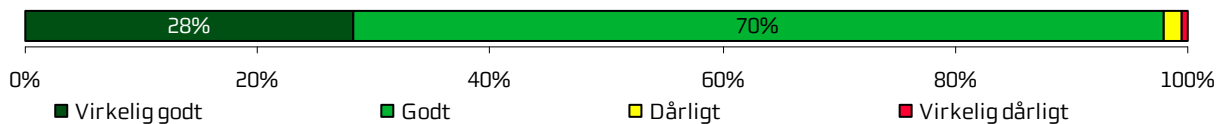
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

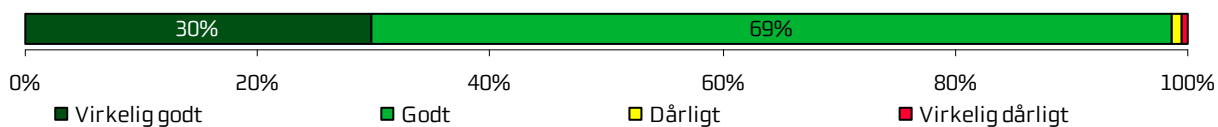
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

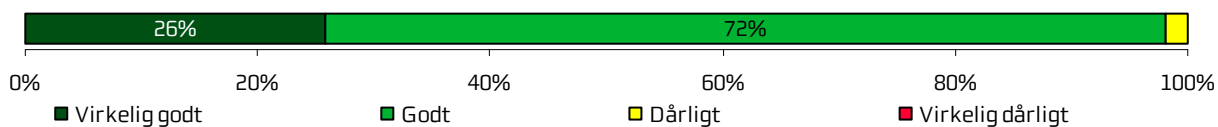
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=202)



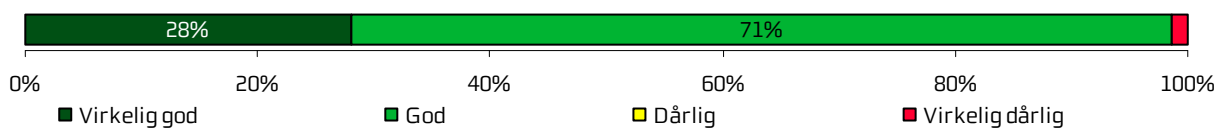
Samlet indtryk af besøg (n=215)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=217)



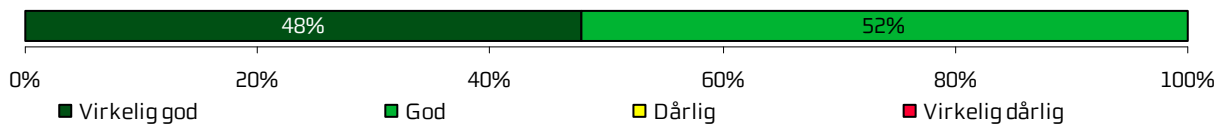
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=214)



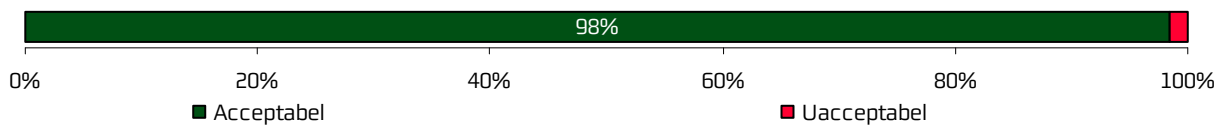
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	100 % *	95 %	100 % *	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	100 %	91 %	100 %	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	100 % *	78 % *	100 % *	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	100 %	100 %	100 %	86 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

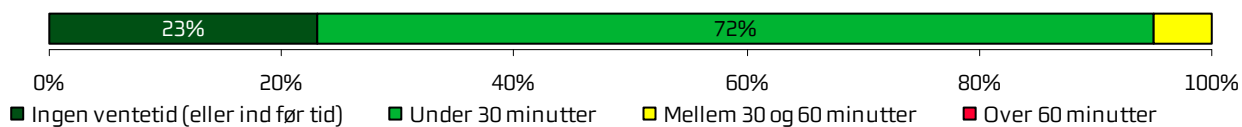
Oplevelse af modtagelsen (n=217)



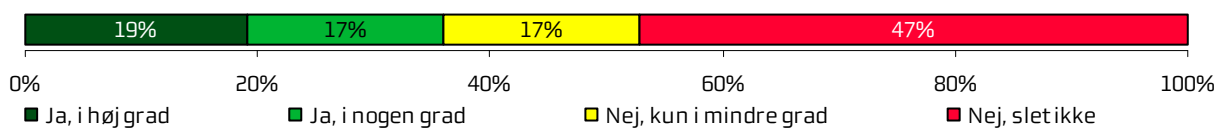
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=129)



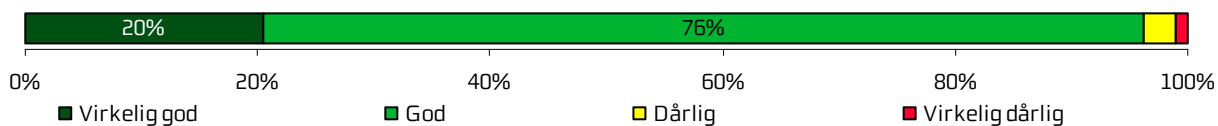
Længde af ventetid i venteværelse (n=121)



Information om ventetid ved fremmøde (n=89)



Indretningen i venteværelset (n=210)

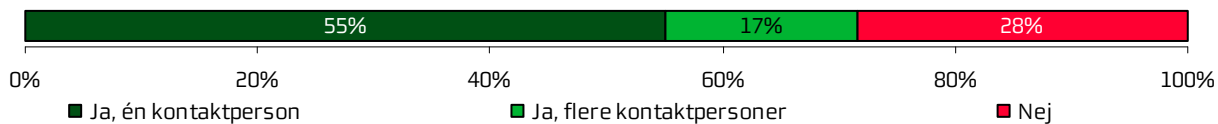




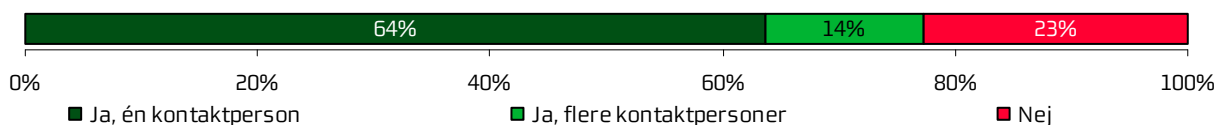
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	100 %	100 %	89 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	96 %	100 %	100 %	82 % *	95 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	36 %	64 % *	50 %	86 % *	23 % *	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96 %	97 %	73 % *	100 % *	68 % *	86 % *

## Personale

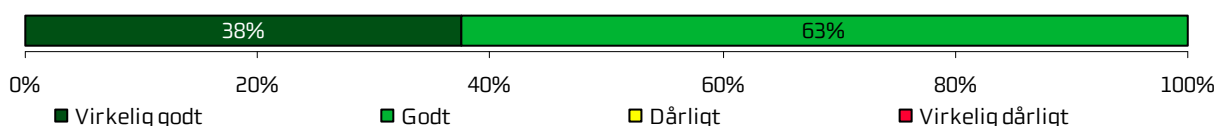
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=60)



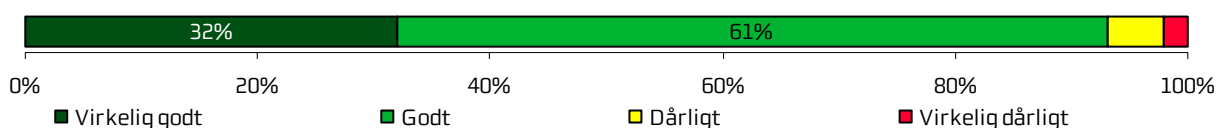
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=22)



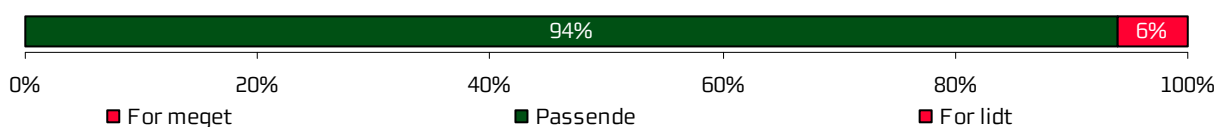
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=16)



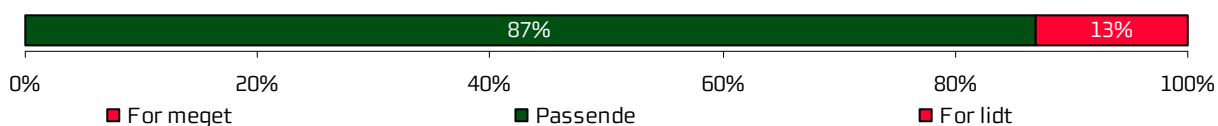
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=187)



Medinddragelse af patienter (n=218)



Medinddragelse af pårørende (n=84)



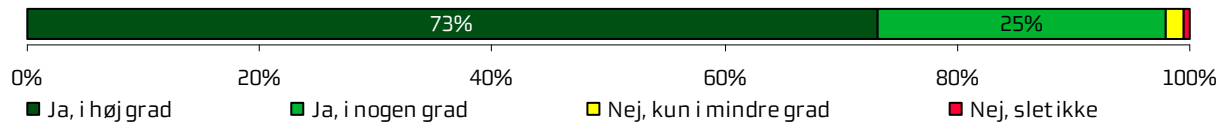
Personalet lyttede med interesse (n=205)



	2013	2012	2011	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)	72 %	89 % *	75 %	97 % *	61 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	77 %	82 %	57 %	100 % *	65 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	93 %	100 %	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	95 %	90 %	100 % *	79 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	98 %	87 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	87 %	77 %	88 %	100 % *	78 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	97 %	91 %	100 % *	84 %	96 % *

## *Personale (fortsat)*

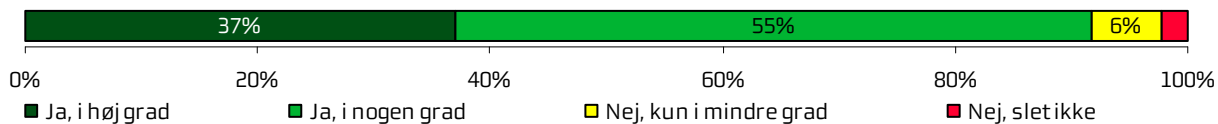
Personalet var gode til deres fag (n=201)



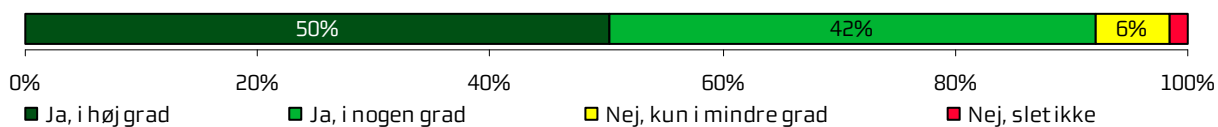
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 % *	90 %	100 % *	90 % *	97 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

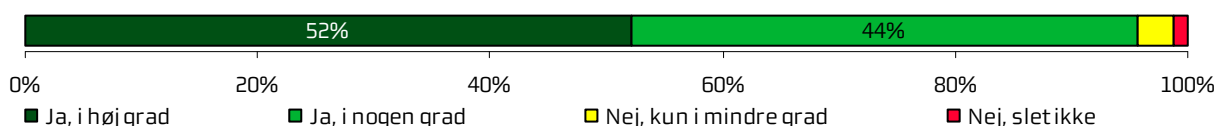
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=216)



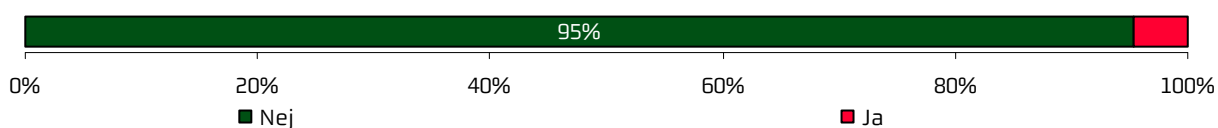
Behandlingen levede op til forventninger (n=203)



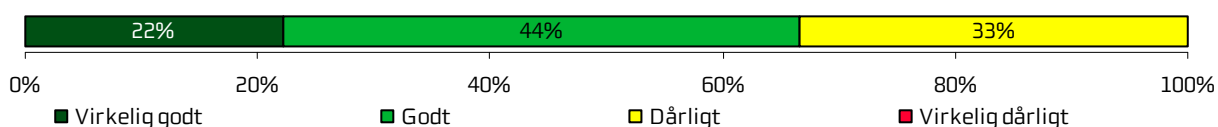
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=163)



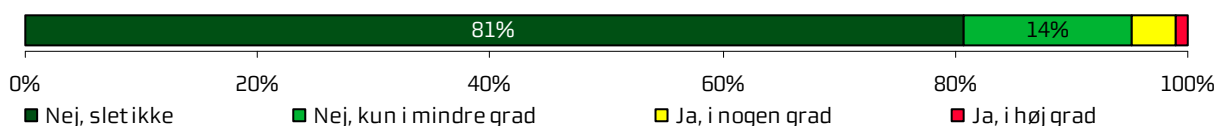
Fejl i forbindelse med besøg (n=215)



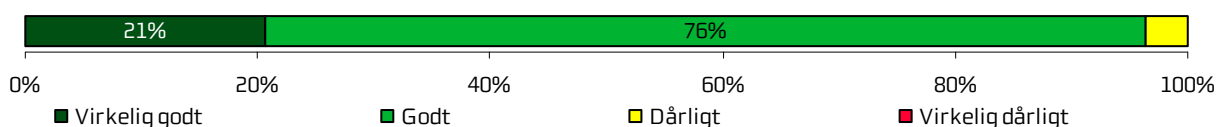
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=207)



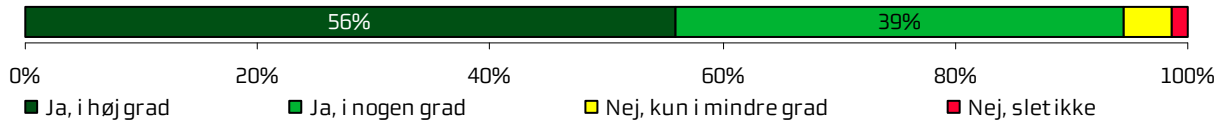
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=111)



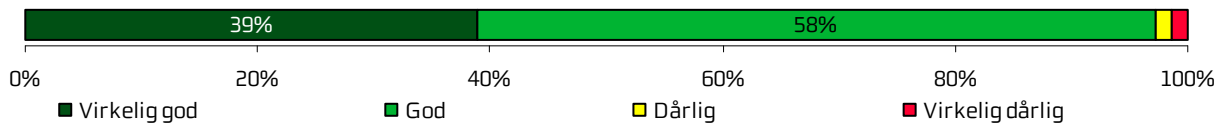
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	97 %	83 %	100 % *	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	95 %	87 %	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	100 % *	88 %	100 % *	81 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	100 % *	0 % *	70 %	50 %	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95 %	92 %	95 %	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	100 % *	89 %	100 % *	73 % *	92 % *

## Information

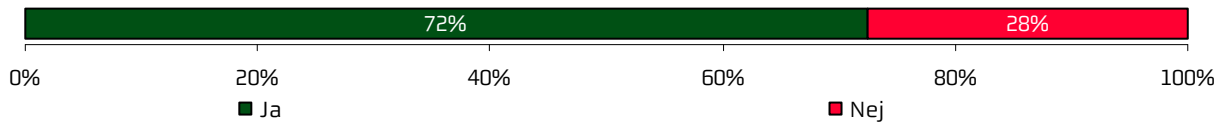
Personalet givet den information, du havde brug for (n=218)



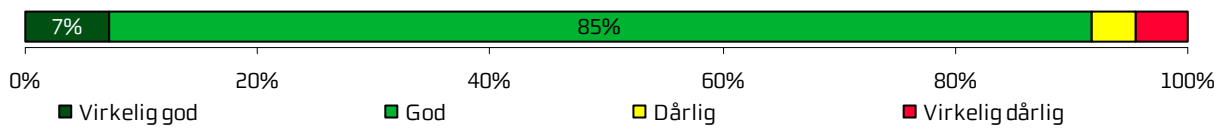
Vurdering af mundtlig information (n=216)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=163)



Vurdering af informationsmateriale (n=110)

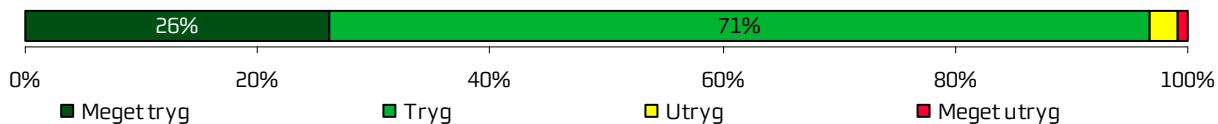




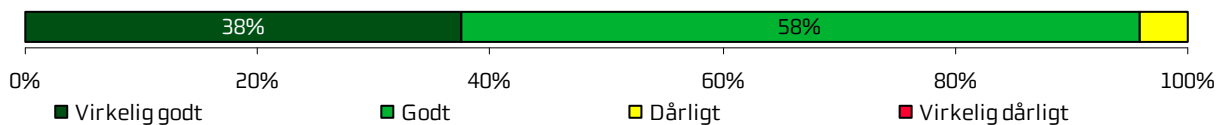
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	95 %	95 %	100 % *	82 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	100 % *	91 %	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	72 %	-	-	99 % *	66 %	82 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

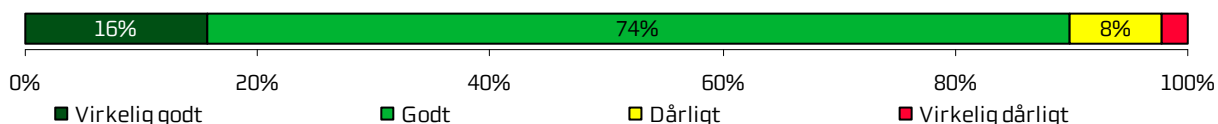
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=218)



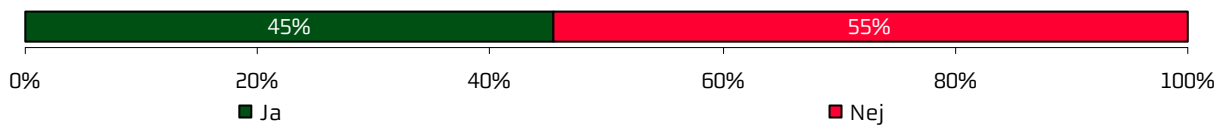
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



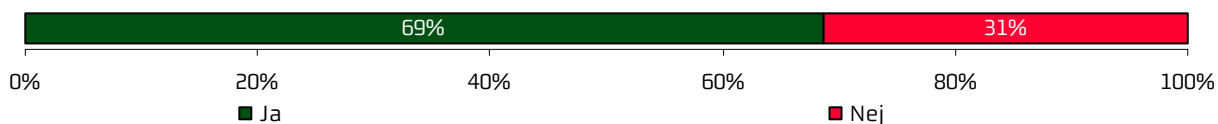
Orientering af praktiserende læge (n=89)



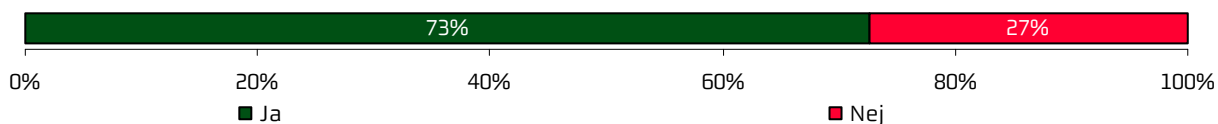
Information om kostens betydning for helbredet (n=152)



Information om motions betydning for helbredet (n=172)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=135)



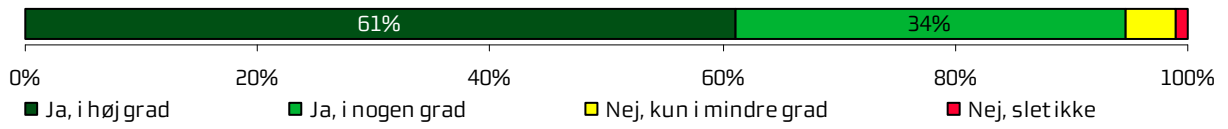
Information om rygningens betydning for helbredet (n=116)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	100 % *	90 %	100 % *	84 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	89 %	100 %	100 %	84 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	69 %	100 % *	100 % *	65 % *	85 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	45 %	-	-	95 % *	31 %	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	69 %	-	-	98 % *	34 % *	73 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	73 %	-	-	97 % *	30 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	78 %	-	-	98 % *	35 % *	69 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=208)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	100 % *	95 %	100 % *	80 % *	94 % *



## 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	5
Kommunikation og information	11
Kontaktperson	3
Kvalitet i behandling	2
Pleje	3
Relationer til personale	9
Ventetid	1

## Reumatologisk Ambulatorium

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Modtagelsen
1	Ja, jeg får en meget sød modtagelse af en smilende sekretær.	Virkelig god
2	Jeg møder altid en glad og sprudlende sekretær, som får solen til at skinne, også på en grå-vejrsgang. Tusind tak for det.	Virkelig god
3	Det er dejligt, at det er den samme sekretær, der sidder ved skranken :-).	God
4	Lægesekretærerne er altid virkelig søde og hjælpsomme.	Virkelig god
9	Altid smilende og hjælpsom.	Virkelig god
11	Altid venlig modtagelse.	Virkelig god
13	Bliver altid modtaget af sekretæren med et smil og en god bemærkning og i øvrigt af alle i ambulatoriet.	Virkelig god
16	Kom ind på Akut tid.	Virkelig god
17	Altid søde og rare.	God
18	Afdelingen, jeg er tilknyttet, har en meget venlig og imødekommende sekretær.	God
19	Jeg talte med en meget venlig og imødekommende sygeplejerske.	Virkelig god
20	Den første var for forvirrende, kom ind til en studerende, og overlægen så mig få min efterfølgende, så synes derfor ikke jeg fik tilstrækkelig information. Men det er blevet rettet op efterfølgende.	God
25	Meget smilende og venligt personale.	Virkelig god
26	Altid smilende, venlige og behjælpomme.	Virkelig god
28	Venlig betjening. Nogle gang lidt lang ventetid, både før betjening og under betjening.	God
29	Altid god modtagelse. Føler mig 'hjemme', når jeg ankommer. Virkelige søde sekretærer i ambulatoriet.	Virkelig god
31	Jeg bliver altid mødt med venlighed og omsorg. Der er en hyggelig atmosfære i lokalet, og personalet er meget imødekommende. Man følte sig tryk og velkommen.	Virkelig god
35	De var alle søde og rare og forklarede, hvad man skulle gøre.	Virkelig god
37	Nej, det var perfekt. Mange tak.	Virkelig god
40	Venlig og kompetent.	Virkelig god
41	Personalet er altid klar med god vejledning, og det bliver gjort med et smil og godt humør.	Virkelig god
42	Blev informeret om, at lægen var lidt forsinket.	God
48	Yderst imødekommende, venlig og smilende receptionist.	God
50	Mødes altid med et smil.	Virkelig god
50	Altid søde, smilende, hjælpsomme.	Virkelig god
56	Jeg bliver modtaget med et smil, og det varmer jo alle :-)	Virkelig god
58	Smilende personale.	God



✎	67	Venlig behandling.	Virkelig god
✎	71	Jeg undrede mig over det skema, jeg skulle udfylde. Troede, de oplysninger var inde i systemet.	God
✎	72	De er meget søde, venlig.	Virkelig god
✎	74	Jeg synes, det er ok med spørgeskema på PC, men jeg mangler et punkt, hvor der står (FOR TIDEN) da jeg har perioder, hvor jeg intet kan, og andre perioder [hvor jeg] kan det hele. Får altid en venlig modtagelse af sekretæren, som altid er sød og smilende.	God
✎	75	Man får en god modtagelse og et smil.	Virkelig god
✎	79	Synes, at det er rigtig træls, at skal samtale og behandles af læge [der er svær at forstå]. Han optræder meget dominerende, nedladende.	Uoplyst
✎	80	Venlig modtagelse og ingen ventetid.	Virkelig god
✎	81	Nej.	God
✎	83	Det er altid en dejlig modtagelse, man får. Skulle tro, det var et firma, man går til for at købe en vare.	Virkelig god
✎	84	Altid et smil :-)	Virkelig god
✎	87	Sekretæren er meget sød og hjælpsom.	Virkelig god

## Reumatologisk Ambulatorium











### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Fejlhåndtering
12	Jeg troede, at jeg skulle tale med en læge NN, da jeg forrige gang blev sendt til undersøgelse andet sted af ham. Så forventede, at jeg skulle tale med ham, men kom ind til en sygeplejerske. Det er også ok indimellem, men ikke når man forventer svar på visse ting, og så ikke kan få det... Jeg kunne heller ikke få undersøgt mit knæ godt nok, da sygeplejersken ikke kunne "tømme" det, og lægen ikke havde tid til at se på mig... Føles noget rodet og var vildt utilfredsstillende ikke at kunne få svar, ej heller på røntgenbilleder, da hun ikke turde udtale sig... Så denne gang gik jeg fra jer vildt frustreret, øv.	Dårligt
14	Ikke opmærksomme på afslutning af medicin. Ville fortsætte behandling trods indlæggelse.	Dårligt
24	Ingen fejl.	Uoplyst
27	Igennem ca. et år havde jeg det meget dårligt, kunne intet. Der blev blot lagt på tabletterne, indtil jeg sagde, jeg ikke ville mere, og fik nogle nye, og efter 14 dage havde jeg det bedre og har det stadig.	Dårligt
39	Min tid var blevet aflyst pga. et telefonopkald fra mig. Fik lynhurtigt en ny tid.	Virkelig godt
45	Jeg fik [en ting at vide], hvor jeg i virkeligheden [fejlede noget andet]. Det var en kæmpe fejl i kommunikation fra lægens side.	Virkelig godt
48	Fejldiagnose. Mangel på opfølgning af behandling (tabletter).	Godt
55	Der gik et år fra, at jeg fik stillet diagnosen leddegigt til, at jeg fik udleveret materiale om sygdommen. Det ville have været en stor hjælp og havde givet mig en indsigt i, at de ting, jeg gennemgik/oplevede, var naturligt for patienter med den diagnose.	Godt
60	Glemte at sige, jeg skulle tage kalk.	Godt
64	Tror, at læge og jeg har to forskellige mål for besøg.  Mit: At blive udredt og få svar på sygdom. [Lægen]: [At behandle]. Lægen [er] ydermere lidt svær at forstå. Men flink nok.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
65	Ingen fejl, alt klappede bare.	Uoplyst

## Reumatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Jeg bliver infuseret, og da det er mennesker, det handler om, kan de aldrig tilrettelægge arbejdsgangen, så der ikke opstår nogle uforudsete ting og dermed lidt ventetid.	Godt
3	Da der ikke var et uddybende svar fra røntgen, bremsede det manglende svar min videre behandling. Jeg måtte derfor vente på telefonsamtale et par dage efter, hvor jeg ikke fik tid nok til at spørge til hvilke muligheder, der ellers er for behandling af smerter. Jeg får efterfølgende ikke ringet [da jeg ofte er på ambulatoriet i telefontiden].	Godt
4	Jeg er godt tilfreds med mit behandlingsforløb og har derfor også valgt at fortsætte på ambulatoriet i Viborg, selvom jeg nu hører under en anden region.	Virkelig godt
18	Pt. kommer jeg til de aftalte samtaler hos sygeplejerskerne, fordi det forventes af mig. Det er i orden og en god sikkerhed. Ved eventuelle problemer, usikkerhed og tvivl, opfordres man altid til at henvende sig, hvilket har fungeret perfekt de gange, jeg har gjort brug af det.	Godt
19	Dejligt, at der ikke var ventetid, da jeg efterfølgende fik taget blodprøver.	Godt
21	Nej.	Godt
22	Svært at forstå [lægen].	Godt
26	Det fungerer skidegodt.	Virkelig godt
27	Samtale.	Godt
28	For dårlig information om sygdommen samt medicinen.	Godt
31	Siden jeg fik [ ] i 2007, er der sket et mirakel. Fra at kunne gå få skridt til at [kunne] ordne have, vaske gulv osv. Et mirakel. Jeg er så glad og taknemmelig.	Virkelig godt
32	At alle læger [er forståelige].	Godt
34	Der er desværre stor udskiftning blandt lægerne, som gør, at det er sjældent, jeg kommer til at snakke med den samme læge ved mine besøg på ambulatoriet.	Godt
44	VIGTIGT! Jeg føler selv, at det er min ryg og rygsmerter, der invaliderer mig, men behandlere/undersøgerne retter fokus på [ ]gigt, som jeg ikke føler mig plaget af. Jeg føler nogle gange, at man ikke tager min ryglidelse alvorligt.	Godt
45	Jeg havde en depression, og [behandleren] viste ingen interesse for det. Jeg synes, at I skal forbedre jer i at se hele mennesket og ikke kun [sygdommen].	Godt
46	Jeg har været igennem nogle ubehagelige undersøgelser, men alle har bidraget til at minimere generne.	Virkelig godt
47	Lægen, som jeg var inde hos, blev ved med at hentyde til, om jeg havde en spiseforstyrrelse uden at spørge direkte. Ved, at det er noget, som hun skal være opmærksom på under mistanke, men endte med at føle mig forkert tynd og ked af det, eftersom jeg på ingen måde har en spiseforstyrrelse!	Godt
54	Jeg er til kontrol på reumatologisk afdeling i Viborg hvert halve år pga. leddegigt. Det er ikke tilfredsstillende, at det ikke længere er muligt at blive kontrolleret af en læge men af en sygeplejerske. Selv om hun virker kompetent, er jeg mest tryk ved at blive behandlet af og tale med en reumatolog. Det er vigtigt, at stærk medicin og gigt passes omhyggeligt, og det gøres bedst af en læge.	Godt
55	Sætter stor pris på muligheden for at kunne ringe til sygeplejerskerne dagligt, og at de handler med det samme og kan vejlede/ændre medicin.	Godt

 64	Føler mig ikke udredt og har ikke fået nogen egentlig prognose. Afdelinger bør tale sammen, når sygdomme hænger sammen.	Dårligt
 65	Dygtige og kompetente sygeplejersker og læger m.v.	Virkelig godt
 70	Taknemmelighed.	Godt
 73	Et yderst tilfredsstillende forløb. En veninde fik lov at overnatte sammen med mig.	Uoplyst
 76	Det var ikke ambulatoriets fejl, at det gik dårligt, men sekretariatets i den modtagende afdeling.	Godt
 77	Har oplevet, at læger med anden etnisk baggrund end dansk er meget mere venlige og imødekommende og hjælpsomme og interesserede.	Virkelig godt
 78	Svært at forstå hinanden.	Godt
 82	Det var alt sammen i orden, og min kontaktperson havde styr på alt og gav den information, jeg havde behov for.	Godt
 83	Jeg kom direkte ind til lægen, hvor jeg fik en meget fin forklaring og behandling.	Virkelig godt
 85	Har haft samme læge flere gange. Det er rart.	Godt

## Reumatologisk Ambulatorium

### Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?







ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Har ikke fået noget informationsmateriale angående min muskelgigt.	Godt
2	Personalet er sødt og venligt. De prøver altid at besvare mine spørgsmål så godt som muligt, og jeg er blevet vejledt i medicinens virkninger og til dels bivirkninger.	Godt
3	Samtidigt med informationsmaterialet har jeg søgt på nettet, så jeg på den måde har fået uddybet min viden og svar på visse spørgsmål.	Godt
8	Det ville være en god ide at udlevere skriftligt materiale/pjece om midlet, man behandles med.	Godt
9	Har fået svar på mine spørgsmål, ellers har jeg søgt information andre steder.	Virkelig godt
10	Har ikke fået noget materiale.	Virkelig godt
11	Har ikke modtaget skriftlig information, men jeg har også været på ambulatoriet mange gange gennem en del år.	Virkelig godt
19	Jeg har på intet tidspunkt modtaget skriftlig information fra personalet om [min alvorlige] sygdom. Min viden stammer udelukkende fra Internettet. Jeg ville langt have foretrukket at få udleveret skriftligt materiale, da jeg fik min diagnose. Jeg spurgte om det, men blev af læge NN fra et andet sygehus henvist til Gigtforeningens hjemmeside. Efterfølgende kom jeg til Viborg Sygehus, men heller ikke her har jeg fået udleveret noget skriftligt materiale. Jeg vil høfligt foreslå, at der bliver rettet op på dette, da det ville have fået mig til at føle mig bedre klædt på til at tackle min diagnose/sygdom.	Godt
23	Jeg fik [en diagnose], men ingen information om sygdommen. Da jeg bad om, i det mindste, at få en brochure, var der ingen. Jeg fik besked på selv at læse på nettet om sygdommen.	Godt
28	Personalet skal være bedre til at lytte efter, hvordan vi har det fremfor kun at kigge på tallene.	Godt
34	Mindes ikke at have fået noget skriftlig materiale angående min sygdom.	Godt
38	Ingen information. Jeg vidste, det var en kontrol, jeg har været til mange gange.	Uoplyst
44	Jeg har på fornemmelsen, at "de" i virkeligheden ikke ved, hvilken gigttpe jeg har, og at det [andet problem] tror "de" er en biting. I virkeligheden har jeg to sygdomme.	Godt
46	Kontaktsygeplejersken var særdeles omhyggelig med information og forklaringer.	Virkelig godt
48	Jeg skulle selv gå på internettet! Finde egnede øvelser og spise piller.	Virkelig dårligt
52	Ville godt have haft at vide, hvordan operationen skulle foregå, udover at det skal være i fuld narkose. Hvad og hvordan de fjerner det, der skal fjernes. Men kunne selvfølgelig have spurgt noget mere selv.	Godt
53	Nej.	Godt
55	Jeg syntes, det hele var lidt rodet. Kom måske også lidt forkert i gang, da egen læge havde sat mig i gang med [medicinen], inden jeg kom op til jer. En læge NN spørger efter et år eller mere, om jeg egentlig har leddegigt! Vedkommende kunne så se i min journal, at mine tal var helt klare og jeg havde leddegigt.	Godt
62	Fik mundtlig information om ny ordination, men jeg og ældrecenteret havde brug for det skriftligt.	Godt
64	Læge omtaler stort set kun muligheden for blokader, har ellers ikke diskuteret behandling. Kontaktsygeplejersker pr. telefon har været virkelig gode!	Dårligt
69	Jeg har aldrig modtaget materiale. Har selv læst det på nettet [].	Virkelig godt

## Reumatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Vi sidder tre personer til behandling samtidigt, så det kan ske, at vi glemmer at komme tilbage til et spørgsmål igen. Så kan man altid ringe og spørge.	Godt
3	Jeg har en uddannelse, hvor jeg selv beskæftiger mig med [sundhed]. Måske er jeg tidligere blevet spurgt, men tager selv hånd om alle faktorer.	Godt
5	Jeg hverken ryger eller drikker.	Virkelig godt
7	På sin vis er der efterhånden så meget rutine i mine besøg, at de måske kunne klares med en telefonsamtale.	Godt
8	Der er en gang telefonisk givet forkert oplysning om blodprøveresultat. Heldigvis blev det ikke et alvorligt, men alligevel. Fejlen blev rettet ved næste besøg.	Godt
14	Føler lidt, Viborg er en underafdeling. Lægerne rejser, hvorfor?	Godt
26	Man er altid velkommen til at ringe, hvis der er noget, man er i tvivl om, og få en uddybende forklaring på ALT!	Virkelig godt
28	For kort telefontid. Ville være godt med mere tid til at komme igennem på telefon.	Godt
29	Jeg kan altid ringe, hvis jeg har problemer/smerter imellem kontrolbesøgene. Desværre meget svært at komme igennem, lang ventetid, ved telefonisk opringning til sygeplejersken.	Virkelig godt
31	Kan få en enkelt dag med ledsmerter, men det er sjældent. Ellers har jeg ikke haft bivirkninger af behandlingerne.	Virkelig godt
36	Jeg er kommet i ambulatoriet i [mange år], og jeg har altid følt mig velkommen og er blevet godt behandlet. Tusind tak for det.	Godt
44	I virkeligheden er der intet/meget lidt info omkring sundhedsfremme.	Godt
46	Kun grund til tilfredshed.	Virkelig godt
48	Det er umuligt at komme i kontakt med en læge efterfølgende en konsultation. Der er utrolig lang ventetid til ny konsultation.	Virkelig dårligt
51	Var utryg pga., om det var hjertet, som jeg havde problemer med, eller maven.	Godt
54	Jeg var tryk ved sidste besøg, da sygeplejersken tilkaldte en læge for nærmere undersøgelse af en fod, der var blevet meget gigtplaget.	Godt
55	Jeg synes, det er ret hårdt at have leddegigt og passe et fuldtidsarbejde og have [] børn, men det er som om, I ikke rigtig kan hjælpe og derfor måske overhører det. Vi kigger mere på den medicinske sammenhæng i forhold til angreb, men smerterne og angrebene kan jeg efterhånden forholde mig til. Det er meget svære med nedbrudene, som følger af, at jeg er træt og ked af hele tiden ikke at kunne indfri ønsker og forventninger fra omgivelserne, arbejdsgiver og familie. Hvis I ved hvor mange gange, jeg er faldet i søvn på arbejde af udmattelse eller har siddet på badeværelsesgulvet uden kræfter til at få tøjet på og komme på arbejde! Den del kunne jeg godt tænke mig, der måske kom lidt fokus på.	Godt
59	Det ville være mere betryggende for mig, hvis jeg kunne få information om, hvorvidt blodprøverne er ok, og ikke bare forvente at høre, hvis de ikke er i orden, hvad jeg heldigvis ikke har været ude for. Specielt her i starten af behandling med [medicin] synes jeg, det ville være betryggende med mere information. (Jeg er bekendt med, at jeg bare kan ringe, hvis der er noget jeg er i tvivl om). Min kontaktsygeplejerske var rigtig god til at forklare en masse om behandlingen, da jeg var til første konsultation ved hende første gang efter behandlingens start. Jeg kunne også ønske, at e-journalen blev opdateret hurtigere, så man selv kan læse mere om det, man måske bliver i tvivl om, når man kommer hjem. Her kunne der også være	Godt

mulighed for at lægge svar på blodprøver ind i målrettet/forståeligt sprog.

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 61 | Jeg har leddegigt og kan ikke forstå, at man får at vide, at det er slidgigt i [bestemte led] uden at gå ind og se, om der er væske. Jeg har fået sprøjter før, som har hjulpet mig. Det sker ikke mere.               | Godt          |
|  | 64 | Føler mig overladt til mig selv og Internettet.  | Dårligt       |
|  | 65 | Alt forløb bare 100 procent ok. Dejlig oplevelse.  | Virkelig godt |
|  | 68 | Har ikke informeret min læge om, at medicinsk dosis er sat op, og derved kan de ikke forstå, jeg hurtigere har behov for ny recept. Min læge ændrede i min journal, da jeg selv orienterede omkring ændringen i dosis. | Virkelig godt |
|  | 72 | Jeg har læst lidt om, hvad alkohol og te gør for mit helbred, men synes ikke, det er meget. Men så kan jeg spørge, og så ved jeg, at jeg nok skal få et svar.  | Virkelig godt |
|  | 85 | Kan altid ringe til en sygeplejerske. Det er godt.   | Godt          |






## Reumatologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium	Samlet indtryk
2	Jeg synes måske, at det kan være lidt svært sommetider med det korte tidsrum, vi kan ringe til sygeplejerskerne på. Jeg kunne ønske, at der var mulighed for at ringe, om ikke andet så til sekretæren og fortælle, at man har et problem og gerne vil tale med en sygeplejerske, og at vedkommende så kan ringe tilbage til en samme dag. [Kommunikation og information]	Godt
3	☐ Har tænkt over, at der er gennemgående trafik til patienthotel.	Godt
4	Jeg vil igen gerne fremhæve sekretærerne NN, som jeg synes informerer og hjælper virkelig godt. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
6	JEG ER MEGET TILFREDS.	Virkelig godt
8	Være opmærksomme på, at det er de korrekte oplysninger, der gives videre til patienterne. [Kommunikation og information]	Godt
11	Det er en god oplevelse at komme der. Der er kun venligt personale, og det er yderst sjældent, at jeg har måttet vente i forhold til min tid. [Pleje, Ventetid]	Virkelig godt
15	Hvis man ændrer tiden, der er aftalt, kan man godt flytte de patienter, der ikke er på arbejdsmarkedet længere. For mit vedkommende søger jeg fri [fra arbejde] for at komme på sygehus, så skal jeg ikke søge ny fridag, når tiden ændres.	Godt
16	Det er et meget venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Godt med mulighed for at få den samme sygeplejerske hver gang, hvis det ønskes. Afdelingen er uforskyldt, men da nogle læger er svære at forstå, kan man/jeg sidde tilbage med ubesvarede spørgsmål af lægelig karakter, som hverken de kompetente sygeplejersker eller internettet kan svare tilstrækkelig uddybende på. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
19	Det var en fornøjelse at blive mødt af venlige og hjælpsomme mennesker med en god humoristisk sans. Der var en god stemning. Men som før nævnt mangler jeg skriftlig information om min diagnose, så jeg kan tage de nødvendige forholdsregler i min dagligdag, for at undgå at gøre noget, der evt. kan forværre mine symptomer. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
21	Ok.	Godt
23	Informationen kunne være bedre. Jeg har spurgt meget og forstået situationen, fordi jeg selv er [sundhedsfagligt uddannet]. Jeg tror ikke, at en f.eks. en ældre person ville forstå meget. Det går hurtigt, og der bliver sagt meget. [Kommunikation og information]	Godt
26	Måske noget senere udlevering af medicin (kun et ønske).	Virkelig godt
28	Der er ikke taget meget hensyn til, at jeg er i arbejde. F.eks. ved medicin afhentning; at det er et kort tidsrum om formiddagen! Hvad med om det kunne afhentes på mit eget lokale sygehus! Glad for en sygeplejerske som kontaktperson frem for læge, bliver taget alvorligt. [Kontaktperson, Pleje]	Godt
30	De har altid været venlige og imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
31	Jeg er særdeles tilfreds med mine besøg i ambulatoriet. Det personale, jeg har kontakt med, er yderst kompetente.	Virkelig godt



	[Kvalitet i behandling]	
✎ 33	Fra et til ti er det ni og et halvt.	Virkelig godt
✎ 34	Sekretæren [er] altid venlig og smilende. God stemning på kontoret, bag glasruden. [Relationer til personale]	Godt
✎ 40	Jeg er godt tilfreds. Jeg får de informationer, jeg havde brug for. Jeg kan altid ringe, hvis jeg får problemer. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 41	Har intet at klage over, og er super godt tilfreds.	Virkelig godt
✎ 42	Havde akut smerteproblem, fik akut tid to timer senere :-).	Godt
✎ 43	Lokalet, hvor [en bestemt behandling] foregår, er for lille, når der ofte er tre patienter i gang med behandling samtidigt. Det er især generende for personalet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 44	1. Personalet er altid venlige og smilende.  2. Men jeg kunne godt ønske mig, at få mere information om sygdom og sundhedsfremme, f.eks. af en sygeplejerske. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
✎ 45	Jeg synes, at I er nogle rigtig søde mennesker, og jeg sætter pris på, at I altid møder mig med et smil. [Relationer til personale]	Godt
✎ 46	Alt er forløbet fint. Dog skal udtagning af blodprøver fremhæves som perfekt.	Virkelig godt
✎ 48	Ansætte læger, der [er bedre til at udtrykke sig klart]. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
✎ 49	Er altid blevet godt behandlet.	Virkelig godt
✎ 50	De har altid haft tid til at høre på mig, hjælpe osv., og føler også, de har tid til mig. Venteværelset er kedeligt. Tænd et lys, evt. friske blomster og frisk frugt. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 50	Sætte vand og frugt frem. Tænde nogle levende lys for at gøre det lidt hyggeligt. Personalet var søde, smilende og imødekommende. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 54	Jeg savner, at der bliver holdt øje med hjerte og kredsløb, da man har konstateret, at det kan blive påvirket af gigtmicin. Det bør ind i rutinetjekkerne. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 55	Jeg synes, at jeres personale er meget hjælpsomt og imødekommende. Lægerne synes jeg ofte virker lidt fortravlet. Derfor stiller de spørgsmål, som de egentlig ikke hører svaret på! [Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎ 57	Det er meget svært at ændre sine tider, hvis der kommer noget i vejen. Hvis jeg en sjælden gang har behov for at ændre min tid, så går der lang tid, før der findes ledige tider.	Virkelig godt
✎ 63	Særlig godt: Tv :-). [Fysiske rammer]	Godt
✎ 64	Kontaktsygeplejerske pr. telefon har været meget informativ og forklarende, men mangler stadig information fra læge. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Dårligt
✎ 65	Dygtige og behagelige ansatte.	Virkelig godt
✎ 66	Når man tænker på, at det er et sygehus, hvor der kommer syge personer, skal der virkelig gøres noget ved rengøring, og det er over det hele! [Fysiske rammer]	Godt

- |  |  |               |
|--|--|---------------|
|  72 | Jeg synes, det er meget sygehusagtigt med hvide vægge. Men sådan er det. Når det er sagt, gør de det hyggeligt med blade, TV, blomster, julepynt og de smiler og er glade, personalet altså :-). Og så kan man godt overleve de hvide vægge.<br>[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
|  73 | Patienten, som er dement, blev omhyggeligt undersøgt af flere læger, og blev hjemsendt til plejehjemmet med bl.a. et iltapparat. Egen læge har omhyggeligt fulgt op på behandlingen.   | Uoplyst       |
|  75 | Jeg er kommet i flere år. Altid har jeg mødt smil og venlighed.<br>[Relationer til personale]  | Virkelig godt |
|  79 | Sørge for, at lægen er nemmere at forstå.<br>[Kommunikation og information]  | Uoplyst       |
|  86 | Godt/tilfredsstillende.  | Godt          |



