

Regional rapport



Kommentarsamling
Kirurgisk Ambulatorium
Kirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Horsens

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2016.

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

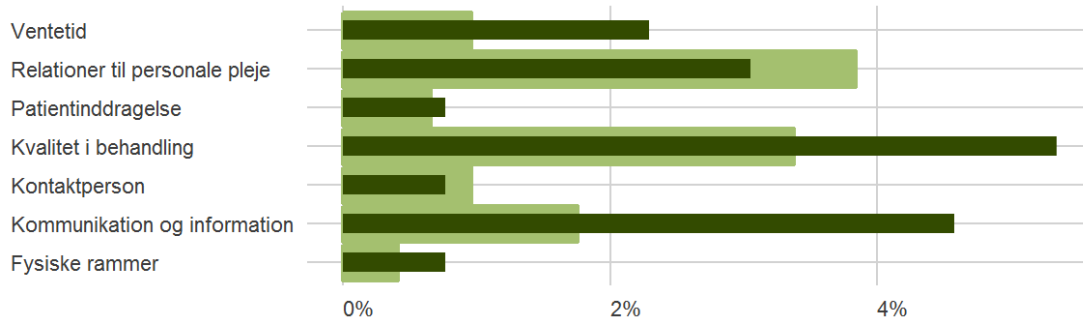
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk" Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
16 Jeg oplevede at blive kastet bold mellem Horsens og andet hospital. Horsens mente at en biopsi var nok til at give en diagnose, andet hospital ville have en hel lymfe opereret ud for at kunne give en diagnose. Og jeg måtte igennem begge dele, så mit forløb har været langt, udmattende og med mange usikkerheder. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
41 Jeg synes ikke at ventetiden efter ambulatoriet i laboratoriet var tilfredsstillende. Det tog en time at få taget blodprøve og EKG. Ventetiden havde tidligere på dagen, fik jeg oplyst, været på halvanden time. Det er opstået efter at egen læge ikke må tage blodprøver forud. Man kunne bestille tid og undgå ventetid, men man kan ikke vide på forhånd hvornår man var klar. Og når nogen kan komme ind til tiden, må andre vente længere (uden tidsbestilling). Det betød at laboranten havde overarbejde, derefter havde narkoselægen overarbejde, da de skulle vente på mig. Da jeg skulle bestille tid var kontoret lukket og jeg måtte ringe dagen efter. Det er formentlig marginalt hvad Regionens sparer ved det. Da et stort antal mennesker, hvoraf en del også er erhvervsaktive, skal vente længe, er den samfundsøkonomiske effekt formentlig stærkt negativ. Det bør snarest ændres. Ventetid,	Uoplyst
25 Da der var to måneders ventetid, blev jeg ikke kontaktet i halvandet år, før min mor ringede. Operation blev senere afvist. Kommunikation og information,	Slet ikke
11 Stort set alt ok.	Uoplyst
17 Der var lidt tid til at snakke kort om min tilstand i forbindelse med min igangværende skilsmisse. Super. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
32 Ventesalen var meget rodet. Formentlig fordi at der var en maler i gang. Fysiske rammer,	Uoplyst
14 Var i ambulatoriet tre gange inden operation og en gang som planlægning til operation. Hver gang ved forskellige læger. Den sidste gang skulle jeg også have været inde ved anæstesi men måtte komme igen næste morgen. Patientinddragelse,	I ringe grad
4 Særligt godt at der var en afslappet men stadig professionel atmosfære. Skal siges, at dette var en forundersøgelse og dermed ikke	Uoplyst

- kompleks som sådan. Kvalitet i behandling,
- 39 Jeg forstår ikke, at med det lange register jeg har, at sygehuset ikke lavede en grundigere undersøgelse. F.eks. tog nogle svampeprøver, prøver for streptokok, blodprøver osv. Alt dette måtte jeg selv bede om ved egen læge. Sygdommen er der stadig, og ingen vil gå grundigere ind i sagen. UNDERLIGT. Jeg sover ikke, jeg klør og hæver op i og omkring ved endetarmsåbning. Så ja. Nej men sådan er systemet nok bare. Øv. Kvalitet i behandling, Uoplyst
- 7 Jeg var inde tre gange i forbindelse med nyligt opståede smerter i et tidligere opereret område. Jeg fik at vide, at jeg havde tid til scanning til første konsultation, men det viste sig kun at være en samtale med henblik på scanning. Andet besøg var scanningen, og tredje besøg var svar på scanningen, hvilket var en yderst utilfredsstillende konsultation, med en lettere uforståelig læge, der virkede til at have en generel plan for alle patienter, og ikke havde sat sig ind i den enkelte situation. Da den udskrevne medicin ikke havde noget effekt kontaktede jeg afdelingen igen med henblik på ny konsultation, og fik at vide, at jeg enten ville blive ringet op samme dag, eller ville modtage en ny indkaldelse. Da intet af dette skete henvendte jeg mig igen og fik at vide, at mit første opkald var registreret, men at der ikke var gjort noget i forbindelse med det. Jeg fik så en tid, hvilket resulterede i en konsultation hos en læge, der både var effektiv, kompetent, forståelig og forstående, med samtidig og efterfølgende behandling, der indtil videre har vist sig virkningsfuld. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, I nogen grad
- 20 Alt i alt meget fint og grundig information. Kommunikation og information, Uoplyst
- 31 Som nævnt var klinikken god. Men det danske system burde have et meget højere niveau af journalføring. Mit job har flyttet mig fra sted til andet, og hvert sted udsteder et nyt "gult kort", hvilket er ret ubrugeligt. Dette kort burde have en smartchip, som har været på markedet siden 1995, og denne chip skulle gemme alle læge- og hospitalsbesøg, selv røntgenbilleder. Jeg har lagt mærke til, at sygeplejerskerne har for travlt til at gemme information på PC. Hospitalerne burde genansætte kontorpersonalet bagved. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 38 Jeg er alt i alt tilfreds med ambulatoriets indsats det sidste år. Men besøget i [efteråret] har farvet min holdning i negativ retning, fordi der gik kludder i behandlingsrækkefølgen (scanninger/operationer). Sikker fordi det ene handler om opfølgning på andet hospital med scanninger efter tidligere operationer og det andet i Horsens (fore-

stående efteroperation af ar-brok). Koordineringen mangler, så tingene blev tilrettelagt i forkert rækkefølge. Der var heller ikke god overensstemmelse mellem de forskellige lægers udsagn i Horsens: Lægen i ambulatoriet i [efteråret] mente ikke, at en scanning var nødvendig for operationen. Læge NN samme sted udsatte operationen, fordi han ville afvente en scanning. Det gjorde mig lidt forvirret. Der er nu med eget initiativ fulgt op på sagen og de kommende scanninger/operationer forventes meddelt i nær fremtid (forhåbentlig i en mere logisk rækkefølge). Kvalitet i behandling,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 13 | At man kommer til svar vedrørende scanning og straks derefter får foretaget diverse prøver og undersøgelser samt dato for operation. Meget fint. Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 37 | Jeg var til samtale, fordi jeg ønskede at få foretaget en kikkertundersøgelse af min tarm. Min mor døde af []kræft [i maven], og min søster blev indstillet til en kikkertundersøgelse, hvor de fandt en godartet polyp, hun fik fjernet, men hun skal gå til kontrol hvert andet år. Læge NN afviste først totalt, at det skulle være nødvendigt at få lavet en undersøgelse. Han spurgte mig så, hvad jeg mente om det, hvortil jeg svarede, at det var jeg da ked af, når det er en meget arvelig sygdom. Så sagde han: "nå, men så lad os da gøre det, men der kan ikke blive tale om yderligere opfølgning, hvis vi ikke finder noget". Sygeplejersken kom så stormende hen til mig og sagde, at nu skulle jeg jo ikke gå og tænke på, om der kunne være noget, for det var en sygdom, der udviklede sig meget langsomt, og man ville jo altid opfange, hvis der var noget ved senere kontroller, hvorpå læge NN skarpt sagde, at der jo ikke blev tale om senere kontroller, hvis man ikke fandt noget. Jeg havde det indtryk, at sygeplejersken prøvede at glatte ud. En underlig samtale. Kvalitet i behandling, | Uoplyst |
| 5 | Meget venligt og imødekommende personale. Ikke mindst receptionen men også sundhedsfaglig betjening. Meget fint. Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 2 | Jeg har ikke noget at klage over, da jeg ikke har noget sammenligningsgrundlag. | Uoplyst |
| 18 | Jeg fik at vide, at jeg skulle vente ca. 20 min, før jeg fik taget en dims ud af hånden. Det blev til mere end en time, og det var ikke til at finde personale at spørge om hjælp. Jeg havde fået at vide, at hvis der gik for lang tid, skulle jeg henvende mig til receptionisten, men der var jo ingen i receptionen. Ventetid, | Ved ikke |
| 8 | En opfølgning på henviste sager. Ikke afslutte en patient før man er sikker på, at patienten er sikkert videre. Sørge for at det er korrekt, det der står i journalen. Godt vi har sundhed.dk, så vi kan se hvad der | Uoplyst |

bliver skrevet. Kvalitet i behandling,

- | | | |
|---|---|--------------|
| 1 | Jeg er meget tilfreds og taknemmelig for hele forløbet. Ville dog ønske, at det kunne tilrettelægges, så man havde en ansvarlig læge. Jeg har været til flere samtaler og undersøgelser i forbindelse med denne udredning, men med forskellige læger hver gang. De var dog alle venlige og lyttende. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 3 | De har ikke styr på meget. Du kan sidde ti timer og spørger du ikke om der sker noget, så får du intet at vide. Og når du spørger er svaret altid, der er sket noget. Og de er booket for mange ind og de tager for lang tid. Sig det til dem ovenpå. Men informationer er der bare ikke. Det var ikke gået mange steder. Ventetid, Kommunikation og information, | I ringe grad |

04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulato-riet?
16 Jeg ved jo ikke hvad alternativet er.	I nogen grad
12 Jeg blev modtaget på afdelingen af imødekomende kompetente sygeplejersker.	I meget høj grad
11 Fik tilbud om operation til om eftermiddagen med efterfølgende indlæggelse og ellers om morgenen dagen efter. Desværre glemte man alle forundersøgelser fra den første dag. De skulle så indhentes (jeg var fastende fra dagen før) og operationen blev først gennemført om aftenen. Efter få minutter var denne operation overstået.	I nogen grad
34 Effektiv og direkte modtagelse! Ros fra mig!	I høj grad
9 Det er altid rart med information, så har man mere forståelse for evt. ventetid.	I høj grad
36 Det var en god modtagelse.	I høj grad
22 Besøget fandt ikke sted, da operationen blev udsat.	Ved ikke
10 Når man kommer til en samtale, vil det være relevant, at man inden bliver orienteret om, at man både skal til en forundersøgelse samt en samtale med en narkosesygeplejerske eller læge, så man kan afsætte tid til dette.	I nogen grad
23 Blev modtaget af et meget sødt personale.	I meget høj grad
28 Det fungerede professionelt og helt tilfredsstillende.	I meget høj grad
14 Der stod i brevet at der kunne være lidt ventetid, så det var ikke noget jeg tænkte mere over.	I meget høj grad
4 Fin og professionel modtagelse.	I høj grad
26 Samtalen var telefonisk. Jeg blev ringet op dagen før jeg skulle møde med et positivt resultat. Så hvis jeg ikke havde noget at spørge om, behøvede jeg ikke at komme dagen efter.	Ikke relevant for mig
6 Det blev ikke sagt særligt højt, men mellem kollegaerne blev der talt om at der var sat patienter på til en der ikke var på vagt.	I nogen grad
21 Fin modtagelse. Kom måske ti minutter for sent ind i forhold til den tid jeg havde fået, men ikke noget der generede mig. God oplevelse generelt.	I meget høj grad
7 Jeg har flere gange oplevet folk, der har ventet i det forkerte venteområde eller ikke har scannet sig ind/meldt sin ankomst. En bedre synliggørelse af sundhedskortscanneren ville være en klar fordel.	I meget høj grad
20 Venligt personale der oplyste om en minimal forsinkelse, på under fem minutter. Jeg er imponeret.	I meget høj grad

- | | | |
|----|--|------------------|
| 31 | Automatisk checkin var nemt, men jeg vil anbefale at personalet tjekker, at jeg som patient har udfyldt de nødvendige dokumenter. Besøget var meget behageligt. Nu hvor jeg har chancen, må jeg nævne at der bør tages et kig på parkeringsaftalen med Europarking. En patient som mig, der har en deadline for besøget, er nervøs og ankommer til et nyt hospital, og ser, at der er renovering i gang på hele parkeringspladsen. Som fremmed fortolkede jeg parkeringsskiltet forkert. Skiltet nævnte, at bloddonorer har gratis parkering med tidsbegrænsning og at andre skal betale. Forkert. Europarking burde ændre deres parkeringsreguleringer. | I meget høj grad |
| 40 | Da jeg skulle møde [om morgenen], var jeg der i god tid og henvendte mig i indtjekning, hvor de ikke var klar til at modtage mig, men fik sagt at jeg var mødt. Jeg blev først kaldt til samtale [et par timer senere] og fik at vide, at min planlagte operation [omkring middag], var udskudt til noget senere. Blev kaldt ind til operation [om eftermiddagen]. Det er fint, at operationen bliver udsat. Det blev jeg orienteret om, men at sidde i det uvisse [i et par timer] det er ikke rart. | I nogen grad |
| 13 | Meget venlig modtagelse. | I meget høj grad |
| 2 | Jeg har været så heldig at det var første gang, jeg skulle igennem dette her. Jeg har ikke noget at klage over. | I meget høj grad |
| 30 | Det var alt sammen meget godt. | I høj grad |
| 24 | Jeg nåede knap at sætte mig før jeg blev kaldt ind. | I meget høj grad |
| 29 | Ikke udover at de stakkels mennesker havde travlt. | I nogen grad |
| 18 | Skulle ringe på en telefon og sige jeg var kommet. Det fungerede ikke optimalt, da der ikke blev svaret første gang. | I nogen grad |
| 1 | Jeg har været igennem en udredningsperiode. Der er så begrænset ventetid hos jer. I er imødekommende. Det er så dejligt med jeres frivillighed til at guide og "ordne". I skal bare fortsætte med den ånd i er i nu. Jeg har kun ros. | I meget høj grad |
| 35 | Det er altid godt at vide hvornår man kan komme til. Jeg ville gerne at det var blevet nævnt hvor lang ventetid der ca. ville blive. | Ved ikke |

18. *Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg*

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
16 Jeg blev frustreret over at jeg denne gang ikke kunne blive tappet/drænet for væske i armhulen fordi de ikke gjorde det mere. Jeg var nemlig blevet tappet otte dage tidligere af en anden læge. Trykket var stort og nogle dage efter begyndte [der af sig] selv at sive væske ud af såret.	I ringe grad
15 Jeg mangler en begrundelse for hvorfor det blev besluttet at udføre en åben operation af [] i stedet for en kikkertoperation. Var det begrundet i min [anden lidelse] og behandlingen med [medicin] eller i det foretagne hjertekardiogram?	I høj grad
11 Information ok. Operation ok. Forudgående tidsforløb ikke acceptabelt.	Uoplyst
27 Jeg manglede ikke information, men jeg blev overvældet af al den information som især sygeplejersken hos læge kom med. Alt gik godt, men jeg skulle virkelig holde tungen lige i munden for at følge med. Det gik meget stærkt.	Uoplyst
32 Undersøgende læge gjorde opmærksom på, at [den ene] testikel var hævet. Lægen foreslog en scanning, og undersøgte om der var ledigt materiel til rådighed. I den forbindelse kom en [anden] læge og undersøgte, for derefter at oplyse mig om, at jeg skulle tage et par paracetamoler når jeg havde smerter. Det var [den anden læges] erfaring at det hjalp. Herefter gik [den anden læge] igen. Undersøgende læge stod tvivlrådig, men meddelte til slut at sådan måtte det blive, men at jeg skulle selv følge udviklingen nøje og evt. tage kontakt til egen læge hvis hævelsen udviklede sig. Stor var min overraskelse, da jeg af udskrivningsjournalen kunne konstatere, at undersøgende læges observationer samt den [anden] læges kommentarer ikke var nævnt. Da jeg tidligere har været udsat for at udskrivningsjournalen ikke svarer til forløbet på [andet sygehus], ligger min tillid til dette hospital på et meget lille sted.	Uoplyst
28 Jeg kan ikke komme på noget. Det hele fungerede rigtig godt.	Uoplyst
4 Meget fin og professionel "betjening". Fik et rigtig godt indtryk af sundhedssystemet og er meget tryk ved personale og forløb.	Uoplyst

- | | | |
|----|--|------------------|
| 6 | I samtalen på ambulatoriet fik jeg af vide at jeg efterfølgende ikke skulle sygemeldes. Ved snak med sygeplejerske NN ringede hun til dagkirurgisk afdeling som sagde syv til fjorten dage. Lægen spurgte meget sygeplejersken til råds. Jeg havde på fornemmelsen at jeg var en af dem der var sat på ved en læge der ikke var på vagt. | Uoplyst |
| 39 | Jeg forstår ikke at med det lange [register] jeg har, at sygehuset ikke lavede en grundigere undersøgelse. f.eks. tog nogle blodprøver. Alt dette måtte jeg selv bede om ved egen læge. Sygdommen er der stadig og ingen vil gå grundigere ind i sagen. UNDERLIGT. Jeg sover ikke, jeg klør og hæver op i og omkring endetarmsåbningen. Så ja nej men sådan er systemet nok. Det er bare øv. | Uoplyst |
| 7 | Lægen var lettere uforståelig, og havde nærmest ingen interesse i andet end at udskrive medicin til mig. Havde ingen forståelse for, at jeg hellere ville have en behandling ved f.eks. en fysioterapeut fremfor udelukkende symptombehandling. En almindelig bivirkning (flere end én ud af ti) ved denne medicin er depression, hvilket tydeligt fremhævede, at han intet indblik havde i min sygdomshistorik. Andre almindelige bivirkninger (flere end én ud af 10), er kramper, pludselige bevægelser, koordinationsbesvær og nedsatte eller manglende reflekser, hvilket tydeligt fremhævede, at han ikke havde lyttet til min nuværende familiesituation, da jeg har en [lille] søn, som jeg ikke ville kunne have ansvar over for, skulle disse bivirkninger indtræde. Jeg havde forstået, at jeg skulle optrappe medicinen med én pille dagligt den første uge, to den næste og til sidst tre piller om dagen. Da jeg kontaktede egen læge med bekymring om bivirkningerne, forklarede hun, at optrapningen skulle ske dag for dag, dvs. én pille første dag, to piller anden dag og tre piller tredje dag. | I nogen grad |
| 31 | En af lægerne havde en studerende med sig, og lægen ønskede ikke at tale engelsk. Mit danske dækker ikke hospitalsbesøg og medicinske sager. Ti minuspoint til lægen. Min holdning er, at patienten er vigtigst, og dernæst den studerende. | I meget høj grad |
| 30 | Det eneste der kunne have været bedre, ville være mere udførlig information om hensigtsmæssige kostvaner, den første tid efter operationen. | I nogen grad |
| 8 | Absolut under al kritik. Efter endt undersøgelse på Kirurgisk Ambulatorium fik jeg af vide, at jeg ville blive henvist til røntgen vedrørende ultralydsscanning. Jeg kunne ikke komme til med det samme pga. ferie, men jeg skulle bare tage hjem og vente på ny indkaldelse. Efter to uger ringer jeg til afdelingen, da jeg ikke har hørt noget. Jeg får af vide, at jeg skal have fat på Røntgenafdelingen. Jeg ringer så dertil og får af vide, at henvisningen er afvist og sendt retur til Kirurgisk | Uoplyst |

Ambulatorium, da henvisningen ikke var korrekt udfyldt. Jeg får så med møje og besvær aftalt med røntgen, at de undersøger sagen og ringer retur til mig. Jeg hører ikke noget fra Røntgen Afdelingen og efter ca. en uge, ringer jeg så igen til Kirurgisk Ambulatorium for at høre, hvad der sker i sagen. De kan stadig ikke se henvisningen er returneret, men de vil undersøge sagen. Jeg bliver derefter ringet op og informeret om at læge NN, som har lavet henvisningen, vil kigge på sagen. Der går endnu nogle dage inden jeg så endelig bliver kontaktet af NN, som kun kunne sige, at der ikke er belæg for yderligere undersøgelse, da henvisningen er afvist fra røntgen, hvilket jeg jo allerede var informeret om. Han foreslår, at jeg henvender mig til egen læge, ellers kunne han da prøve at sende et lille brev til (tror det var) Urologisk Afdeling og se, om de ville kigge på mig. Jeg magtede ikke at blive syltet igen, så jeg vælger at gå via egen læge. Jeg synes, det er under al kritik, at der skal gå fire uger fra min undersøgelse på Kirurgisk Ambulatorium, til jeg får svar. Derudover forventer jeg at blive undersøgt ordentligt, når jeg bliver henvist til et sygehus. Udover det er der flere fejl i min journal. Jeg er ikke på noget tidspunkt blevet vurderet/undersøgt af en fra Røntgen Afdelingen. Ej heller kontaktet af nogen fra Røntgen. Jeg har selv måtte tage kontakt til begge afdelinger for svar. Jeg har selv måtte tage kontakt til egen læge for videre undersøgelse, og det synes jeg er meget kritisk. Jeg har under ingen omstændigheder tillid til Horsens Sygehus, og jeg vil på alle måder undgå at skulle henvises dertil, hvis der er andre alternativer.

- 3 Den pågældende overlæge sagde bare jeg skulle tabe mig, og [at jeg] I ringe grad kunne bruge tiden på det mens han fik fat i de papirer, han skulle bruge. [Han sagde] ikke hvor meget [jeg skulle tabe mig].

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
19	De kunne bare have givet besked til [] sygehus eller mig selv. Så havde jeg ikke behøvet at køre helt til HORSSENS SYGEHUS.	Ja
27	Lægen kom til at angive den forkerte side af kroppen hvor operationen skulle foregå. Det er i min højre side, men den venstre blev angivet. Dette blev dog opdaget ved næste step.	Ja
33	Ingen god behandling ved stik i ryggen. Nogle timer efter var jeg lam i højre side. Det forsvandt dog, da det blev taget af ryggen igen. Udskrevet med svamp i munden. Nogle dage efter fik jeg blærebetændelse.	Ja
7	Lægen havde ingen interesse i at lytte til mig og kunne ikke se situationen fra mit synspunkt. Han virkede bedreviddende og overhørte nærmest alt, hvad jeg sagde. Samtidig [var lægen svær at forstå], hvilket besværliggjorde kommunikationen.	Ja
38	Jeg kom bl.a. fordi jeg var usikker på om jeg skulle scannes for sygdom før operation af brok. Lægen mente at det ikke var nødvendigt. 14 dage senere var jeg til en samtale om klargøring til operationen. Her nævnte jeg min betænkelighed ved rækkefølgen. Læge NN, der skulle operere mig, blev konsulteret og var af en anden mening og annullerede den planlagte operation. Nu er jeg indkaldt til en ny scanning inden operationen igen kan tidsfastsættes. Det har været til stor gene og frustration for mig, da jeg er meget besværet af brokken. Problemet opstår formentlig ved at de forskellige læger på de forskellige sygehuse ikke koordinerer mit forløb. Alene i Horsens har jeg talt med tre forskellige læger under forberedelsen. Jeg kunne ønske mig én person, der var ansvarlig for mit samlede forløb.	Ja
5	Ja, været en del gange. Faktisk tre gange forgæves, ok. Information om vigtigheden af præcis medicinering manglede.	Ja
8	Absolut under alt kritik. Efter endt undersøgelse på Kirurgisk Ambulatorium fik jeg at vide at jeg ville blive henvist til røntgen. Jeg kunne ikke komme til med det samme pga. de havde fri, men skulle bare tage hjem og vente på ny indkaldelse. Efter to uger ringer jeg til afdelingen, da jeg ikke har hørt noget. Jeg får at vide at jeg skal have fat på Røntgenafdelingen. Jeg ringer så dertil og får at vide at henvisningen er afvist og sendt retur til Kirurgisk Ambulatorium da henvisningen ikke var korrekt udfyldt. Jeg får så med møjje og besvær aftalt med røntgen at de undersøger sagen og ringer retur til mig. Jeg hører ikke noget fra Røntgenafdelingen og efter ca. en uge ringer jeg så igen til Kirurgisk Ambulatorium for at høre hvad der sker i sagen. De kan stadig ikke se henvisningen er returneret, men vil undersøge sagen. Jeg bliver derefter ringet op og	Ja

informeret om at læge NN, som har lavet henvisningen, vil kigge på sagen. Der går endnu nogle dage inden jeg så endelig bliver kontaktet af NN, som kun kan sige at der ikke er belæg for yderligere undersøgelse, da henvisningen er afvist fra røntgen, hvilket jeg jo allerede var informeret om. Han forslår at jeg henvender mig til egen læge og ellers kunne han da prøve at sende et lille brev til (tror det var) Urologisk Afdeling og se om de ville kigge på mig. Jeg magtede ikke at blive syltet igen, så jeg vælger at gå via egen læge. Jeg synes det er under alt kritik at der skal gå fire uger fra min undersøgelse på Kirurgisk Ambulatorium til jeg får svar. Derudover forventer jeg at blive undersøgt ordentligt når jeg bliver henvist til et sygehus. Udover det er der flere fejl i min journal. [Indsat stykke fra journal udeladt]. Jeg er ikke på noget tidspunkt blevet undersøgt/vurderet af en fra Røntgenafdelingen ej heller kontaktet af nogen fra Røntgen. Jeg har selv måtte tage kontakt til begge afdelinger for svar. Jeg har selv måtte tage kontakt til egen læge for videre undersøgelse og det synes jeg er meget kritisk. Jeg har under ingen omstændigheder tillid til Horsens Sygehus og vil på alle måder undgå at skulle henvises dertil, hvis der er andre alternativer.