

Regional rapport



Kommentarsamling
Lungeambulatoriet (LUAM)
Lungemedicinsk Afdeling LUB
Aarhus Universitetshospital

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.

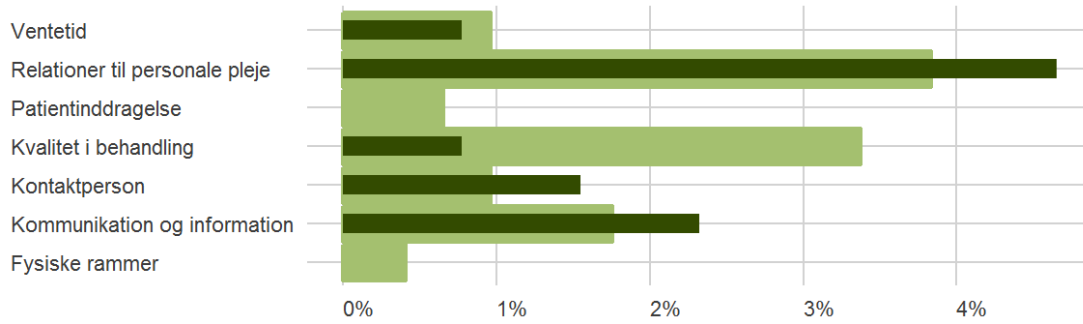
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
<p>18 Ved forrige besøg var det så uheldigt, at jeres server var "gået ned". Sekretæren skrev på en lap papir, at hun skulle huske at fremsende en ny tid til en udvidet lungefunktionsprøve. Da denne nye indkaldelse ikke kom, og den udskrevne medicin var sluppet op, kontaktede min kone ambulatoriet, hvorefter jeg fik en ny tid. Min kone kontaktede også ambulatoriet for at få mere af den nye medicin, hvilket lykkedes efter et par opringninger. Det var vanskeligt for sekretæren at "fange" en læge, der kunne godkende recepten (sikkert på grund af ferie), så der gik et par dage, hvor jeg måtte undvære medicinen. Kommunikation og information,</p>	I nogen grad
12 :-).	I meget høj grad
<p>23 Personalet er veluddannet, meget smilende og hjælpsomt. Dette gælder alle uanset hvilken baggrund. Man mærker den gode ledelses "ånd". Relationer til personale/Pleje,</p>	I meget høj grad
2 <input type="checkbox"/> Tilfreds med hospitalet.	Uoplyst
10 Jeg er meget tilfreds med kontakten til Lungemedicinsk Afdeling.	I høj grad
<p>24 Den sidste læge brød jeg mig ikke om. Jeg synes hun virkede ligeglad. Relationer til personale/Pleje,</p>	Uoplyst
<p>4 Med hensyn til det samlede forløb: Min faste basis og det afgørende overblik ligger hos <input type="checkbox"/> på grund af leukæmi, som har indflydelse på og er under indflydelse fra bl.a. lungeproblemerne.</p>	I høj grad
<p>7 Jeg fik en tilfredsstillende forklaring på, hvad de forskellige undersøgelser og prøver gik ud på, samt hvordan det skulle foregå. Kommunikation og information,</p>	I høj grad
<p>16 Bortset fra nogen ventetid var forløbet meget tilfredsstillende. Ventetid,</p>	I høj grad
<p>21 Har kun godt at sige om alle mine besøg i ambulatoriet. Sempelthen super. Er altid glad, når jeg går derfra.</p>	I meget høj grad
11 :-).	Uoplyst
<p>25 Altid en venlig modtagelse både af sygeplejersken og lægen, desværre ofte en man aldrig har mødt før. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,</p>	I meget høj grad

- | | | |
|----|--|------------------|
| 20 | Mild og imødekommende, de smil som deles ud med rund hånd, trods tydelig travlhed, luner og gør besøget mere komfortabelt. Stor TAK. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 13 | Generelt er personalet venligt, og man føler sig godt tilpas. Men forløbet er bare meget rodet og sjusket. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I ringe grad |
| 17 | Underviser og talte et kort og forståeligt sprog. Jeg forstod alt og lærte meget. Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 14 | Med hensyn til Lungeambulatoriet var alt ok. | I nogen grad |
| 27 | Jeg er så tilfreds. | I høj grad |
| 8 | Jeg ved godt at det sikkert er umuligt, at man har kontakt til den samme læge hver gang man kommer, men det er frustrerende, at det hele tiden er nye personer man møder uanset hvor søde og venlige de er. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson, | I nogen grad |

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
18 Jeg blev et meget kort ventetid sendt ind i et venteværelse i underetagen, hvor jeg faktisk sad meget længe. Vel omkring en halv time. En pårørende til en medpatient fortalte, at det var på grund af frokost, at vi måtte vente.	I meget høj grad
12 Jeg er yderest tilfreds med ALT personalet på ambulatoriet som altid er smilende, oprigtige og velforberedte. Et kæmpe plus skal der lyde til jeres planlægning. Igennem de [seneste] år har jeg, med en enkelt undtagelse, set den samme læge. Det er, som patient, en kæmpe fordel og skaber både tryghed og kontinuitet i behandlingsforløbet.	I meget høj grad
19 Faktisk ingen kommentarer, jeg syntes alt var ok :-).	I høj grad
7 Personalet var som alle øvrige besøg særdeles venlige og smilende.	I meget høj grad
5 Hvis du er syg, skal du først ringe til vagtlægen. Det var det første, de sagde på skadestuen, men da de så, jeg kastede blod op, gik det stærkt med at komme ind til vagtlægen, og derfra gik det hurtigt.	I høj grad
15 Et venteværelse med bedre ventilation.	I meget høj grad
6 Jeg kan ikke komme med nogle forbedringer. Alt var godt, og jeg følte mig i gode hænder.	I meget høj grad
21 Mødes altid af sødt og rart personale. Er altid yderst tilfreds.	I meget høj grad
25 Altid hurtig indkaldelse til sygeplejersken. Ofte lang ventetid på at blive kaldt ind til lægen. Ingen besked om der er lang ventetid på lægen, og hvem det er. Om det er en, der først skal starte med at sætte sig ind i sygehistorien. Måske er det ikke let at ordne anderledes!!	I meget høj grad
20 Jeg føler tilfredshed.	I høj grad
28 Papirer der skal med patienten rundt til andet personale, kan godt forberedes dagen før. Specielt til patienter der møder tidligt.	I høj grad
13 Meget utilfredsstillende. 1. Jeg kom ikke til min sidste officielle tid på Lungemedicinsk Afdeling, da jeg ikke havde modtaget besked på hverken telefon, SMS, e-mail eller e-post/digital post. Jeg blev først gjort opmærksom på tiden, da jeg var til undersøgelse på [anden afdeling], som meddelte at de kunne se, at jeg var udeblevet fra en tidligere tid på lungeafdelingen (da jeg havde nævnt for dem, at jeg undrede mig over ikke at have hørt fra Lungemedicinsk Afdeling efter at have været på venteliste henover sommerferien). 2. Da jeg så havde min nye aftale, efter ovenstående bøvvl på Lungemedicinsk Afdeling, i forbindelse med mit behandlingsforløb, var jeg inde hos en sygeplejerske til nogle indledende tests (hvilket forløb fint) og	I ringe grad

spørgsmål, inden min tid hos lægen. Det gik hurtigt, men jeg sad derefter og ventede i halvanden time efter aftalt tid, før jeg kom ind. Jeg forstår, at der kan være forsinkelser, men da ikke halvanden time, og det uden nogen form for informationer. 3. Jeg kom ind til lægen, der ikke havde meget information om min behandling. Jeg snakkede mest selv. Jeg skulle jo i behandling, men det virkede mere som om, jeg var i konsultation med mig selv. Lægen spurgte til sidst hvilke inhalatorer, jeg skulle have, da der var så mange med forskellige aktive stoffer. Det havde jeg da på ingen måde mulighed for at vide noget som helst om, da jeg ikke er lægeuddannet eller overhovedet har modtaget [den slags] behandling før, hvilket hun godt vidste. 4. Jeg skulle dernæst hen til en sygeplejerske og se hvordan inhalatorerne virkede. Men hun kunne ikke se, hvilke jeg skulle have men kunne til gengæld se, at jeg skulle lave peak-flow-metermålinger igen og spurgte hvornår og hvor tit. Det kunne jeg ikke svare på, da lægen overhovedet ikke havde nævnt noget om dette til mig. Sygeplejersken spurgte også til, hvilke inhalatorer jeg skulle have, men jeg havde jo ikke nedskrevet de tekniske betegnelser, da de jo skulle ligge i systemet og min journal. Sygeplejersken måtte så tilbage og forstyrre lægen for at udrede dette. Ikke underligt at der er så mange, der render hvileløst frem og tilbage hele tiden på gangene (jeg så de samme mennesker hvert andet minut i de halvanden time, hvor jeg sad og ventede). 5. Der skulle efter ovenstående gennemgang af inhalatorer laves stående recepter på receptserveren, og jeg fik at vide, at de ville være klar straks, og at jeg kunne tage direkte på apoteket med det samme. Jeg tog på apoteket et par timer senere, og gæt, der var ingen af de to recepter online. Jeg ventede et par dage, men stadig intet. Jeg måtte så igen igennem noget, der burde være unødvendigt, og som er spildtid for både mig og jer. 6. Ved en tidligere undersøgelse på Lungemedicinsk Afdeling skulle jeg have taget blodprøve og skulle gå over på [anden afdeling], hvor prøverne ville være bestilt til i systemet. Men da jeg kom over (og havde siddet i venteværelset i en rum tid), var der ingen bestilte prøver, og jeg måtte gå tilbage til Lungemedicinsk Afdeling for at rykke for den blodprøvebestilling, hvilket lykkedes med let forvirring og arrogance. Undskyld at jeg må skuffe jer, men det hele er som at være vidne til en farce, der udspiller sig for øjnene af en, bortset fra at det her har med folks helbred at gøre. "Hovedet under armen" må være titlen, og "Dobbelt-dobbeltarbejde" må være undertitlen. Det samme kunne jeg skrive side op og side ned om med hensyn til min [pårørendes] []behandling, der også foregik på [en anden afdeling på] Aarhus Universitets Hospital. Fejlinje, urigtige og modstridende svar på spørgsmål fra gang til gang og lægerne imellem, urigtige journalførelser, fejlprøver osv. Sjusks, sjusk. Jeg hører egentligt politisk til på venstrefløj, men er begyndt at se poin-

ten med privathospitaler, da der intet incitament er for offentlige hospitaler og ansatte i forhold til at gøre deres bedste, når det ingen konsekvenser har, men blot kan føre til en masse undersøgelser som denne. Og min eneste glidende behandling overhovedet, har været [en operation], der til sidst blev foretaget på privathospital, da det offentlige fejlede og modarbejdede så ufatteligt.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 22 | Det var ok. | I høj grad |
| 17 | Jeg blev modtaget, behandlet og undervist på meget højt niveau. | I meget høj grad |
| 26 | Venlig og imødekommende modtagelse. | I meget høj grad |
| 3 | En ualmindelig sød sygeplejerske kunne åbenbart fornemme min nervøsitet som hun formåede at dæmpe. Tusind tak for hende. | I meget høj grad |
| 27 | Blev modtaget meget venligt. | I meget høj grad |
| 8 | Jeg blev kaldt ind til sygeplejersken med det samme, men ventede længe på at komme ind til lægen. De var begge meget venlige. | I høj grad |

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?
29	Der var tale om et af jævnlige kontrolbesøg, så det meste er velkendt for mig.	I høj grad
16	Har ikke manglet noget.	I høj grad
9	Ville være dejligt hvis det var den samme læge man fik talt med hver gang. Er altid dejligt at få fornemmelsen af at man kender hinanden, og at ens sygehistorie er kendt.	I høj grad
13	Meget utilfredstillende. 1. Min sidste officielle tid på LUAM var jeg ikke kommet til, da jeg ikke havde modtaget besked på hverken telefon, sms, email eller e-post/digital post. Jeg blev først gjort opmærksom på tiden, da jeg var til undersøgelse på Øre-næse-halsafdelingen, som meddelte, at de kunne se jeg var udeblevet fra en tidligere tid på lungeafdelingen (da jeg havde nævnt for dem, at jeg undrede mig over ikke at have hørt fra LUAM, efter at have været på venteliste henover sommerferien). 2. Da jeg så havde min nye aftale, efter ovenstående bøvvl på LUAM, i forbindelse med mit astmabehandlingsforløb, var jeg inde hos en sygeplejerske til nogle indledende tests (hvilket forløb fint) og spørgsmål inden min tid hos lægen. Det gik hurtigt, men jeg sad derefter og ventede i 1,5 time, efter aftalt tid, før jeg kom ind. Jeg forstår, at der kan være forsinkelser, men da ikke halvanden time, og det uden nogen form for informationer. 3. Jeg kom ind til lægen, der ikke havde meget info om min behandling ? jeg snakkede mest selv. Jeg skulle jo i behandling, men det virkede mere som om jeg var i konsultation med mig selv. Lægen spurgte til sidst hvilke inhalatorer jeg skulle have, da der var så mange med forskellige aktive stoffer. Det havde jeg da på ingen måde mulighed for at vide noget som helst om, da jeg ikke er lægeuddannet eller overhovedet har modtaget astmabehandling før, hvilket hun godt vidste. 4. Jeg skulle dernæst hen til en sygeplejerske og se hvordan inhalatorerne virkede. Men hun kunne ikke se, hvilke jeg skulle have, men kunne til gengæld se, at jeg skulle lave Peak-flow-metermålinger igen, og spurgte hvornår og hvor tit. Det kunne jeg ikke svare på, da lægen overhovedet ikke havde nævnt noget om dette til mig. Sygeplejersken	I ringe grad

spurgte så også til hvilke inhalatorer jeg skulle have, men jeg havde jo ikke nedskrevet de tekniske betegnelser, da de jo skulle ligge i systemet og min journal. Sygeplejersken måtte så tilbage og forstyrre lægen, for at udrede det. Ikke underligt, at der er så mange, der render hvileløst frem og tilbage hele tiden på gangene (jeg så de samme mennesker hver og hvert andet minut i de 1,5 timer, hvor jeg sad og ventede. 5. Der skulle efter ovenstående gennemgang af inhalatorer laves stående recepter på receptserveren. Og jeg fik at vide, at de ville være klar straks og jeg kunne tage direkte på apoteket med det samme. Jeg tog på apoteket et par timer senere, og gæt: der var ingen af de to recepter online. Jeg ventede et par dage, men stadig intet. Jeg måtte så igen igennem noget, der burde være unødvendigt og som er spildtid for både mig og jer. ----- 6. Ved en tidligere undersøgelse på LUAM, skulle jeg have taget blodprøve, og skulle gå over på C-LAB, og prøverne ville være bestilt i systemet. Men da jeg kom over (og havde siddet i venteværelset i en rum tid), var der ingen bestilte prøver, og jeg måtte gå tilbage til LUAM, for at rykke for den blodprøvebestilling, hvilket lykkedes med let forvirring og arrogance. Undskyld, at jeg må skuffe jer, men det hele er som at være vidne til en farce der udspiller sig for øjnene af een, bortset fra, at det her har med folks helbred at gøre. ?Hovedet under armen? må være titlen, og ?Dobbelt-dobbeltarbejde? må være undertitlen. Det samme kunne jeg skrive side op og side ned om, mht. til min mors kræftbehandling, der også foregik på AUH: Fejlinfo, urigtige og modstridende svar på spørgsmål fra gang til gang og lægerne imellem, urigtige journalførelser, fejlprøver etc. Sjusks, sjusk. Jeg hører egentligt politisk til på venstrefløj, men er begyndt at se pointen med privathospitaler, da der intet incitament er for offentlige hospitaler og ansatte at gøre deres bedste, når det ingen konsekvenser har, men blot kan føre til en masse undersøgelser som denne. Og min eneste glidende behandling overhovedet, har været min rygoperation, der til sidst blev foretaget på privathospital, da det offentlige fejlede og modarbejdede så ufatteligt.

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
<p>13 Meget utilfredsstillende. 1. Min sidste officielle tid på Lungeambulatoriet var jeg ikke kommet til, da jeg ikke havde modtaget besked på hverken telefon, sms, e-mail eller e-post/digital post. Jeg blev først gjort opmærksom på tiden, da jeg var til undersøgelse på anden afdeling, som meddelte at de kunne se, jeg var udeblevet fra en tidligere tid på Lungeafdelingen (da jeg havde nævnt for dem at jeg undrede mig over ikke at have hørt fra Lungeambulatoriet, efter at have været på venteliste henover sommerferien). 2. Da jeg så havde min nye aftale efter ovenstående bøvvl på Lungeambulatoriet, i forbindelse med mit [behandlingsforløb], var jeg inde hos en sygeplejerske til nogle indledende tests (hvilket forløb fint) og spørgsmål inden min tid hos lægen. Det gik hurtigt, men jeg sad derefter og ventede i halvanden time efter aftalt tid, før jeg kom ind. Jeg forstår at der kan være forsinkelser, men da ikke halvanden time, og det uden nogen form for informationer. 3. Jeg kom ind til lægen, der ikke havde meget information om min behandling, snakkede jeg mest selv. Jeg skulle jo i behandling, men det virkede mere som om jeg var i konsultation med mig selv. Lægen spurgte til sidst hvilken [medicin] jeg skulle have, da der var så mange med forskellige aktive stoffer. Det havde jeg da på ingen måde mulighed for at vide noget som helst om, da jeg ikke er lægeuddannet, eller overhovedet har modtaget [behandling før], hvilket [lægen] godt vidste. 4. Jeg skulle dernæst hen til en sygeplejerske og se hvordan [medicinen] virkede. Men hun kunne ikke se hvilken jeg skulle have, men kunne til gengæld se, at jeg skulle lave [en anden måling] igen, og spurgte hvornår og hvor tit. Det kunne jeg ikke svare på, da lægen overhovedet ikke havde nævnt noget om dette til mig. Sygeplejersken spurgte så også til hvilken [medicin] jeg skulle have, men jeg havde jo ikke nedskrevet de tekniske betegnelser, da de jo skulle ligge i systemet og min journal. Sygeplejersken måtte så tilbage og forstyrre lægen for at udrede det. Ikke underligt at der er så mange, der render hvileløst frem og tilbage hele tiden på gangene (jeg så de samme mennesker hver og hvert andet minut i de halvanden time, hvor jeg sad og ventede). 5. Der skulle efter ovenstående gennemgang af [medicinen] laves stående recepter på receptserveren. Jeg fik at vide, at de ville være klar straks, og jeg kunne tage direkte på apoteket med det samme. Jeg tog på apoteket et par timer senere, og der var ingen af de to recepter online. Jeg ventede et par dage, men stadig intet. Jeg måtte så igen igennem noget der burde være unødvendigt, og som er spildtid for både mig og jer. 6. Ved en tidligere undersøgelse på Lungeambulatoriet, skulle jeg have taget blodprøve, og skulle gå over på C-LAB, og prøverne ville være bestilt i</p>	Ja

systemet. Men da jeg kom over (og havde siddet i venteværelset i en rum tid), var der ingen bestilte prøver, og jeg måtte gå tilbage til Lungeambulatoriet for at rykke for den blodprøvebestilling, hvilket lykkedes med let forvirring og arrogance. Undskyld at jeg må skuffe jer, men det hele er som at være vidne til en farce, der udspiller sig for øjnene af en, bortset fra at det her har med folks helbred at gøre. "Hovedet under armen" må være titlen, og "Dobbelt-dobbeltarbejde" må være undertitlen. []. Jeg hører egentligt politisk til på venstrefløjen, men er begyndt at se pointen med privathospitaler, da der intet incitament er for offentlige hospitaler og ansatte til at gøre deres bedste, når det ingen konsekvenser har, men blot kan føre til en masse undersøgelser som denne. Og min eneste glidende behandling overhovedet har været [en anden operation], der til sidst blev foretaget på privathospital, da det offentlige fejlede og modarbejdede så ufatteligt.

- 14 Jeg blev forvekslet med en anden. Ja
- 1 Der var cirka en time i ventetid til at snakke med lægen. Vi fik at vide, at der var en lille forsinkelse men ikke en time. Når man klagede, blev man flyttet frem i rækken???? Ja