

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Øre-Næse-Hals Afdeling
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 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 Brugerindvovering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	368
Besvarelser fra patienter:	221
Afdelingens svarprocent:	60%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

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 [].

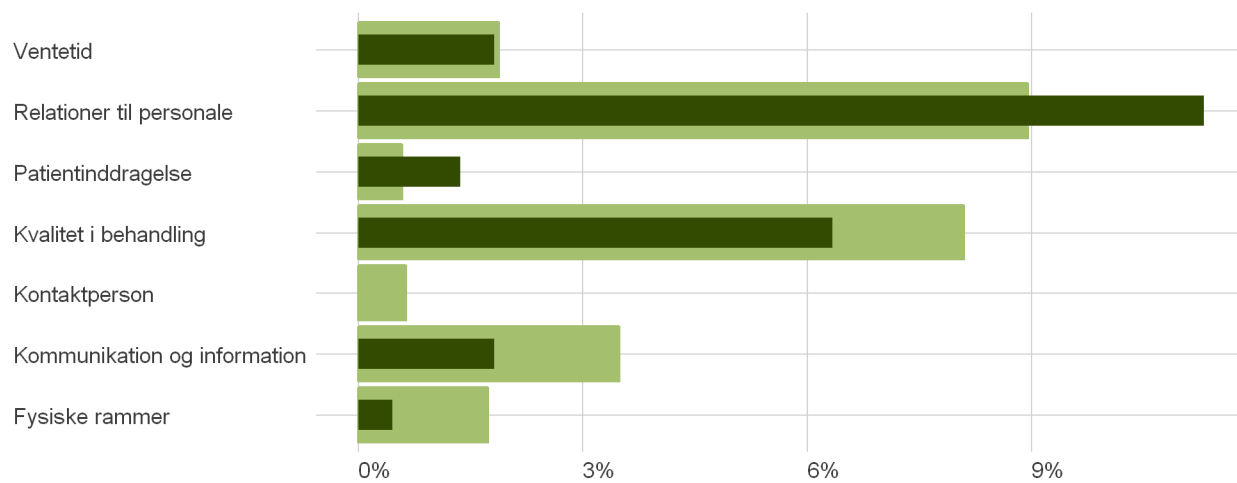
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Øre-Næse-Hals Afdeling

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

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Sengeafsnit - HEV	Var personalet forberedt på din ankomst?
13	Alt OK.	I høj grad
20	Der var lang ventetid, fra vi var blevet henvist til en seng, og indtil [patienten] blev kørt ned på OP. Vi ventede fra [om formiddagen], og han blev kørt ned på OP [om eftermiddagen].	I høj grad
26	Umiddelbart havde det været rart straks at vide, at der ville gå nogle timer, før det var NN's tur. Hun kunne have fået noget at drikke, da der var mere end to timer til operationen. Det er hårdt for [et barn] både at faste og tørste.	I høj grad
42	OK.	I høj grad
50	At I skal overveje, om man ikke bare skal møde den halve time senere, så man ikke oplever den ventetid.	I høj grad
68	Alt gik som planlagt med ganske kort ventetid.	I høj grad
70	To timer over tiden med operationen.	I høj grad
75	Det er svært for et lille fastende barn at forstå, hvorfor det ikke må få noget at spise, når man bliver [henvist] til opholdsstuen ved modtagelsen, hvor pårørende til indlagte spiser morgenmad.	I høj grad
3	Jeg blev rigtig godt modtaget på Holstebro Sygehus, og de var klar til at modtage mig, selv om jeg kom i god tid.	I meget høj grad
4	Vise patienterne, hvor de kan sidde og vente.	I meget høj grad
5	Blev rigtig godt modtaget.	I meget høj grad
8	Vi ventede [i mange timer]. Det er under al kritik, når man har et barn, der er fastende [].	I meget høj grad
9	Venlig og oplysende modtagelse. Helt ok.	I meget høj grad
14	I ringede til mig, fordi der var et afbud, så jeg kom til før tid. Det er service og positivt.	I meget høj grad
22	Fik den fineste modtagelse. God instruktion og venligt personale.	I meget høj grad
27	Meget fin modtagelse, behagelig og kompetent personale, der tog imod og vejledte mig hen imod operationen.	I meget høj grad
28	Dejligt imødekommende og venligt personale!	I meget høj grad
29	Fin modtagelse og absolut venligt personale.	I meget høj grad
31	Det var fantastiske mennesker jeg mødte. De var venlige og havde tid til spørgsmål. Jeg fik en fantastisk information. Hele forløbet var veltilrettelagt fra første møde. De havde kun haft én dag fra ørelægen henviste mig, og inden jeg gik derfra, var der lavet handleplan for to scanninger og operation. Så på trods af bekymring for hvad problemet var, følte jeg mig i trygge hænder. Så mange tak herfra.	I meget høj grad

32	Det var en god modtagelse.	I meget høj grad
37	Blev modtaget af to venlige sygeplejersker, der ledsagede ved indlæggelsen. God information om forløbet til operationen.	I meget høj grad
41	Når man bliver indkaldt til et bestemt tidspunkt, vil det være optimalt, at man straks bliver taget hånd om og ikke skal sidde og vente i et venterum. Ellers kunne vi jo lige så godt komme senere.	I meget høj grad
53	Der var ventetid til operationen.	I meget høj grad
56	På stuen var vi fire personer, hvoraf den ene havde sin mand med. Det er OK med pårørende, men når man skal klæde om, kan det være generende, at der er pårørende, da de gardiner, som kan trækkes for, kan ses igennem. Jeg vil foreslå, at der kommer noget op, hvor man ikke kan se igennem.	I meget høj grad
61	Operationen blev aflyst og derfor udskrivelse samme dag efter [kort tid].	I meget høj grad
63	Kanon god service fra personale.	I meget høj grad
65	Super modtagelse.	I meget høj grad
66	Jeg fik en meget god behandling både af sygeplejerske og læge.	I meget høj grad
67	Super modtagelse.	I meget høj grad
71	Rigtig fin modtagelse.	I meget høj grad
1	Fik oplyst hurtig, at der var ventetid den dag. Skulle møde [om morgenen] og fik at vide, at jeg først skulle opereres to en halv time efter, hvor jeg så har ventet i to timer og et kvarter, og fik så at vide, at de alligevel ikke kunne operere mig. Elendig service, hvor jeg så skulle vende tilbage, hjem, på min egen regning (bor i anden by og skulle have været opereret på Regionshospitalet Holstebro).	I nogen grad
40	Når hospitalet bestemte mødetid, forventede jeg den blev overholdt. Det var jo ikke et akut afsnit.	I nogen grad
38	Jeg måtte selv henvende mig, da min tid var overskredet, og forklaringen var, at anden patient ikke var mødt fastende. Dette bør ikke ændre min tid.	I ringe grad
25	Jeg kom med udrykning fra andet sygehus til Holstebro. Falck-folkene havde ikke den rigtige nøgle, så de kunne ikke komme ind.	Uoplyst

Øre-Næse-Hals Afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Sengseksnit - HEV	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
1	Jeg skulle opereres den dag. Det blev aflyst af nogle årsager. Fik at vide, at jeg var super uheldig.	Ja
12	Efter operationen blev vi sendt hjem fra sygehuset. Det var cirka to timers kørsel, hvor jeg havde mistet meget blod og kastet op, det var virkelig ubehageligt.	Ja
16	Jeg havde informeret om, at jeg er allergisk over for morfin. Ved min opvågning blev der anvendt ketogan som smertestillende. Jeg kløede over hele kroppen og fik mere ketogan. Dette reagerede jeg meget voldsomt på og jeg blev urolig, og følte, at jeg ikke kunne trække vejret. Jeg fik derefter stesolid, for at falde til ro, hvilket bevirkede, at min vejtrækning stoppede og de måtte ventilere mig til åndedrættet begyndte igen. Jeg var efterfølgende meget konfus og mit syn var sløret. Det tog adskillige timer inden jeg igen kunne se. Jeg mener, at når man er allergisk over for morfin, så er man sandsynligvis også over for ketogan. Jeg var selv uklar under det hele, men jeg har fået fortalt forløbet af min mor, som kom til stedet da jeg blev meget urolig. Jeg er [ung]. Min mor ville gerne have været i opvågningen fra begyndelsen, men fik at vide, at der ville blive ringet hvis det var nødvendigt.	Ja
30	Jeg blev til efterundersøgelsen gjort opmærksom på, at det var kutyme, at den læge, der havde opereret mig, kom omkring mig, inden jeg blev udskrevet. Jeg så aldrig den læge. Senere fandt jeg ud af, at det var ham der var kommet forbi om morgenen før min operation og sat et kryds på halsen. Ved dette "møde" fremgik det ikke tydeligt, at han var lægen, der skulle operere mig. Jeg tænker det måske ikke direkte som en fejl, men som noget kommunikation, som kan blive tydeligere. Under mine fire timer på opvågning tilser en læge mit sår. Det væsker lidt i den ene side. Han siger "jeg kigger til dig om en times tid". Det gør han ikke. Da jeg bliver kørt op på afdelingen siger sygeplejersken: "han kommer nok omkring afdelingen og ser til dig". Det gjorde han heller ikke. Så lad være med at sige, at han vil kigge til mig.	Ja
38	Der var manglende information på afdelingen. Personalet var uenige, og der blev heftig debatteret for en åben dør. Den lange ventetid, i alt tre en halv time, inden jeg kom til og ikke fik nogen information om det.	Ja
43	Under operationen knækkede der et lille stykke af den inderste kindtand.	Ja
44	Jeg blev var på operationsbordet [om formiddagen]. Samme aften kom en portør for at hente mig til operation.	Ja
59	Det var meget svært at finde ud af, [hvornår] der var klar på operationsstuen.	Ja
60	Portør ville afhente mig, men personalet havde lavet omrokering, så det var ikke mig, der skulle hentes.	Ja

Øre-Næse-Hals Afdeling

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Sengeafsnit - HEV	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
13	Alt OK.	I høj grad
21	Lægen, der opererede min søn, ændrede mening og udførte ikke den aftalte procedure. Derefter havde han ikke tid til at komme og informere os om hvorfor. Det, synes vi, klart var for dårligt. At han dog havde truffet den korrekte beslutning, er vi glade for!	I høj grad
25	Jeg blev ikke sendt hjem. Jeg blev overflyttet til et andet sygehus.	I høj grad
27	Jeg havde en helt utroligt ubehagelig oplevelse efter udskrivelse. Jeg var af læge og personale på sygehuset blevet informeret om, at jeg endelig skulle kontakte afdelingen ved spørgsmål i forhold til, at man godt var klar over, at der var en del ubehag forbundet med operationen. Jeg blev udskrevet om aftenen samme dag, som jeg blev opereret, om natten havde jeg det meget dårligt, følte ikke at jeg kunne få luft jf. næseforbinding, jeg oplevede dødsangst, jeg var skrækslagen for at lægge mig til at sove, da jeg var sikker på, at jeg ikke vågnede igen. Og ja, jeg kan godt se i bakspejlet, at det sikkert var overdrevet, men ikke desto mindre var jeg meget bange. Jeg kontakter afdelingen for at få råd og vejledning, her får jeg kontakt til en kvindelig personel, som jeg forelægger mine bekymringer for. Hun spørger, om jeg er alene, og jeg svarer min mand er hjemme, hvortil vedkommende fortæller mig med lettere nedladende stemme, at så er der jo ikke noget problem. Jeg siger, at min mand sover. Vedkommende siger så, at hendes mand er så glad for hende, at han i hvert fald ikke vil lade hende dø, at han vil vågne, hvis hun ikke kunne få luft. Jeg bliver lidt overrasket over det nedladende svar og siger så, at hun er heldig med at have sådan en god mand. Jeg er nu også ret overbevist om, at min mand er glad for mig, men han er menneske (åbenbart på en anden måde end pågældende kvindes), så han kan også falde i søvn. Herfra bliver samtalen ikke bedre, faktisk (efter min opfattelse) ikke ubehagelig, at jeg synes, jeg vil "nævne" det. Blev også opfordret til det af bl.a. vagtlægen. Jeg forelægger vagtlægen mit ærinde vedr. dødsangsten. Han taler med mig på en ordentlig og værdig måde, bl.a. forklarer han mig, hvor lille chancen er for at dø pga. af, at min næse er lukket til, bl.a. i forhold til, hvor kraftigt vejrtrækningsorganet er. Jeg er klar over, at ovenstående kan fremstå som endnu en besværlig patient. Det er jeg klar over, at jeg var. Det var ikke med vilje, men jeg havde det virkelig dårligt og må indrømme at den samtale med den kvindelige personel var så ubehagelig, at jeg synes, jeg vil "nævne" det. Blev også opfordret til det af bl.a. vagtlægen. Ikke for at hænge nogen ud, tænker at alle gør det bedste, de kan og måske den pågældende ikke tænkte på, at for hende var jeg en irriterende patient, som sikkert forstyrrede andre arbejdsopgaver, men for mig var situationen noget anderledes og ikke helt en latterlig bagatel. Kan også være, at det er normal kutyme på [sygehuset], det håber jeg ikke. Jeg har før været indlagt på [sygehuset], og der var det en meget professionel og tryk oplevelse før, under og efter indlæggelse.	I høj grad
46	Talte med læge NN lige inden operationen. Anden læge NN og sygeplejerske gav en fantastisk støtte inden narkosen. Følte mig tryk og i rigtig gode hænder. Jeg savnede en opfølgende samtale med lægen, som opererede mig. Talte med lægerne, som var [på] afsnittet. Men det er ikke det samme.	I høj grad
52	De første par dage efter udskrivelsen var langt fra behagelige. Jeg manglede information om, hvor længe denne "ubehagelige" fase ville vare. Om aftenen kontaktede jeg personalet om hjælp til yderligere smertelindring, hvor jeg fik at vide, at jeg skulle hente medicin i Holstebro (1 time i bil), hvilket jeg derfor droppede. Det ville være rart at være advaret om, at man f.eks. ikke kan udlevere medicin [uden for sygehuset] på Holstebro Sygehus' foranledning efter apotekets lukketid, og som patient er det også temmelig uforståeligt, at det ikke kan lade sig gøre!	I høj grad
59	Der var forskel på beskeder fra sygeplejersker og læger.	I høj grad
2	Undersøgelser inden viser, at min datter har [] nedsat hørelse, men efter operation/indlæggelse har vi ikke fået at vide, om vi skal til tjek for at finde ud af, om operationen har hjulpet. Skal vi på Holstebro Sygehus eller hos egen øre-, næse- og halslæge i vores by, men det finder vi jo bare ud af selv.	I meget høj grad

4	Medicinens bivirkninger.	I meget høj grad
11	Ville gerne have talt med lægen, der foretog undersøgelse, efter undersøgelsen.	I meget høj grad
19	Min sidste samtale med læge inden udskrivelse oplevede jeg ikke som så god. Her kunne jeg godt have brugt en bedre samtale om, hvornår jeg kunne begynde at arbejde igen efter min operation. Jeg oplevede ikke, at lægen forstod min usikkerhed på dette område særligt godt, og at hun forsøgte at give mig et billede af, hvordan jeg fremadrettet kunne forholde mig i forhold til at optrappe fysisk arbejde.	I meget høj grad
29	Har fået nødvendig information.	I meget høj grad
43	Fik ikke ordentlig information om, hvornår plasteret på operationssåret måtte fjernes. Var kun indlagt i seks timer.	I meget høj grad
54	Ingen problemer.	I meget høj grad
55	Jeg fik at vide på apoteket [nogle] uger efter indlæggelse og behandling med [bestemt medicin], at man ikke må tage [denne medicin] og [anden medicin] på samme tid. Jeg havde flere gange oplyst om, at jeg tog [anden medicin], hvilken dosis osv. Jeg har efterfølgende haft flere bipolare episoder, [men] jeg ved selvfølgelig ikke om det skyldes det.	I meget høj grad
67	Det eneste negative, jeg vil sige [er, at] på den firesengsstue jeg lå på, vidste alle, hvad jeg fejlede og var blevet opereret for, og det var fordi, der ingen diskretion var, når personalet informerede. Jeg selv fik i løbet af undersøgelsen [information] i et andet rum sammen med en læge, og det var rigtig dejligt.	I meget høj grad
75	Der blev ikke givet nogen information om opfølgning efter OP. Fandt ved "tilfældighed" ud af, at det var standard med tjek ved henviste læge.	I meget høj grad
33	Blev ikke informeret om, hvilket smertestillede jeg skulle bruge samt hvilke bivirkninger, det udleverede medicin kunne have eller, hvordan den skulle tages.	I nogen grad
35	Der var lang ventetid på at komme til at tale med den opererende læge, eller anden læge, efter operationen med henblik på, hvad der nøjagtigt var foretaget. Idet pågældende læge, eller måske alle læger, sad i møde. Bagvagten måtte ikke tilkaldes. Kom senere til at tale med forvagtten. Alternativet var, at jeg måtte vente til den efterfølgende [] konsultation [flere uger] senere.	I nogen grad
38	Som det fremgår af mine svar tidligere, har jeg generelt ikke været tilfreds med behandlingen på afdelingen, men på selve operationsgangen var det helt i top med information osv.	I nogen grad
1	Personalet gav mig kort info omkring udskrivelse. Fik at vide, at jeg måtte spise, fordi jeg har fastet 24 timer, før jeg skulle opereres, og at jeg måtte blive der indtil, at min mand kommer og henter mig.	I ringe grad


Øre-Næse-Hals Afdeling

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Øre-Næse-Hals Sengeafsnit - HEV	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
4	Sødeste aftensygeplejerske stor ros til hende og så har i noget rigtige sødt rengøringspersonale.	I høj grad
10	Jeg er samlet set meget tilfreds med hele forløbet både før, under og efter min indlæggelse. Såvel læger og personale var perfekte. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
17	Inden operationen var der en venlighed, dejlig stemning og et godt humor, som jeg nød. Tak for det.	I høj grad
29	Jeg føler hele vejen igennem, at jeg har mødt meget venligt og kompetent personale. Jeg har fuldt ud tilfreds med mit forløb. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
32	Det var en god oplevelse.	I høj grad
37	Der blev taget hensyn til pleje og ro, Jeg fik enestue og i det hele taget blev der taget hånd om, at jeg havde det godt, og om jeg manglede noget. [Patientinddragelse]	I høj grad
38	Jeg havde en rigtig god oplevelse på operationsgangen. Der var et godt samarbejde og masser af information til mig, så jeg følte mig i gode hænder der, men absolut ikke oppe på afdelingen. [Kommunikation og information]	I høj grad
39	Oplevede en enkelt gang, at vi trak i den røde snor, og der gik mellem fem og ti minutter, inden der kom en. Heldigvis var det ikke noget alvorligt, men godt det ikke var, fordi hun blødte, for der var ingen at finde på gangen osv. Ellers rigtig god oplevelse af indlæggelse. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
40	Alle var fantastiske og gjorde alt for, at man skulle føle sig godt tilpas. Det er fordelen ved et lokalt hospital. Jeg håber, det forbliver sådan. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
43	Meget flinke og rare på Øre-Næse-Hals Afdelingen i Holstebro. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
44	Noget stærkere smertestillende. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
46	Har kun mødt stor grad af professionelt personale. Kun lige et enkelt bøv. Min søn ventede, at jeg skulle komme fra opvågning, og havde spurgt personalet om, de ville sige til, når jeg kom op, men det gjorde de ikke. Min søn talte med den sygeplejerske efterfølgende. Sygeplejersken har kun som forklaring, at det havde hun glemt? Så alt i alt, min søn var naturligvis nervøs indtil han så, hvordan jeg havde det. [] [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
47	Har ikke fået stillet diagnose. Har fået tid i oktober.	I høj grad
49	Det tog alt for lang tid, fra min søn mødte fastende, til han blev kaldt ned til operation. Vi mødte [om morgenen], og blev først kaldt ned til operation [ved middagstid]. Vi havde gjort opmærksom på [om formiddagen], at plasteret var faldet af. Fik at vide, at han ikke behøvede at få nyt på, da der ikke ville gå lang tid, før han ville blive kaldt ned til operation. Ville have haft godt af beroligende, inden han blev kaldt ned, da han var meget bange. Dette havde jeg informeret sygeplejerske om. [Kvalitet i behandling, Ventetid, Patientinddragelse]	I høj grad

57	Da jeg kom op på afdelingen, fik jeg noget mad og derefter lå jeg alene [længe], uden at nogen kiggede til mig. Det synes jeg er for længe, når man lige har været i narkose, og er opereret. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
68	God pleje og behandling hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Mange tak for jeres dejlige smil, venlighed og hjælpsomhed. Man følte, at man virkelig blev passet på. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Det er et MEGET godt personale. TAK for god pleje. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Venlig og tilfredsstillende omsorg fra personalets side. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Selve lægen, der opererede mig, tog sig tid til at finde min søster, der var ligeså bange, som jeg selv, og sørgede for også at berolige hende. Det, synes jeg, var meget flot. Alt i alt var både læger, sygeplejersker og Social- og sundhedshjælpere/assistenter rigtig venlige og forstående for min angst ved en operation, også selvom det var et lille indgreb. Dygtigt personale! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Generelt synes jeg, de involverede i mit forløb gjorde et rigtig godt arbejde. De var venlige og imødekommende. Det var en god oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Jeg synes bestemt, at afdelingen gjorde det godt. Der kom ofte en sygeplejerske forbi og spurgte, hvordan det gik, om man havde det ondt, om man var sulten og orienterede om, hvad vi ventede på. Søde og smilende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	Det eneste jeg har at tilføje er, at det i den grad var ubehageligt, at jeg skulle modtage besked om, hvordan operationen var forløbet, og de komplikationer, der var stødt til, FORAN alle andre, der sad i venteværelset. Følte mig sårbar og udstillet, og det var IKKE lige det, jeg havde brug for! Men dejligt, at det var lægen, som opererede min datter, der selv kom og underrettede mig :-)! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
45	Jeg var MEGET bange, da jeg skulle bedøves, men manden med nålen og sygeplejerskerne var sjove og søde og beroligede både min mor og jeg. Jeg tænkte på en masse og fik at vide, at jeg var dygtig, og alle så sjove ud i grønt tøj (mest mor). Men han var den bedste, for jeg blev mindre bange ved, at han beroligede mig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
51	Meget kort indlæggelse, 12 timer.	I meget høj grad
62	Alt var godt. :-)	I meget høj grad
63	Personalet havde bare styr på det hele. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
67	Tænke på, hvor højt de taler, og måske informere i andet rum, når der er andre til stede eller spørge patienten, hvad vedkommende selv synes. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Jeg kan kun sige, at det var alle tiders personale, som var på afdelingen. Stor tak til dem. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
23	Da jeg skulle have tamponerne ud af næsen tre dage efter indgrebet, kunne jeg godt tænke mig, at lægen ikke havde så travlt med at komme videre, for jeg havde en del spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
69	Vi blev til "forundersøgelsen" informeret af en sygeplejerske om, at vores datter skulle være sygemeldt en til to uger efter operation, mens læge NN efter operationen sagde, at hun var klar	I nogen grad

	igen med det samme, hvilket hun også var. Unødvendige feriefridage og planlægning med pasning blev sat i gang. Jeg ville gerne, forinden indlæggelsen, være informeret om, at hun inden operation skulle have kvalmestillende, eventuelt have klippet håret af omkring øret, hvis nødvendigt. Små informationer, som er rare at vide som forældre i en forvejen lidt uvant situation. [Kommunikation og information]	
70	Sygeplejerske NN havde ingen forståelse for, at det var et barn, der var opereret, og viste ingen empati eller medfølelse for barnets reaktioner. Han er [en lille dreng]. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
1	Nærværende personale. Alle virkede meget, som de havde travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
11	Forløbet med speciallægen, som har lavet henvisningen, har været forvirrende. Forløbet i Holstebro har der ikke været noget i vejen med. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
13	En helt igennem god oplevelse.	Uoplyst
18	Vedkommende, der udleverede mad, var ikke særlig venlig. Følte vi var til ulejlighed. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
20	Blev indkaldt [sen formiddag], men blev først kørt [til] operation [et par timere senere]. Det er ikke ok med så lang ventetid for et [barn], der ikke havde spist [siden morgenstunden]. Vi blev IKKE løbende oplyst om ventetiden. [Ventetid]	Uoplyst
24	Det var et meget negativt personale. Det er børn, der er indlagt, så personalet burde være børnevenligt. De var negative angående ALT. Han ville ikke tage smertestillende (fordi han ikke havde ondt), og de ville tvinge ham. Lyttede ikke til dem, der kender ham. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Uoplyst
34	Afdelingen var rigtig god til at kigge ind til mig og se, om jeg havde det godt. De spurgte også om jeg havde det godt, og om jeg var sulten eller tørstig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
35	Der var specielt en meget varm, hyggelig og omsorgsfuld atmosfære blandt sygeplejerskerne og mig forinden narkosen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
36	Der var meget koldt på afdelingen, men som patient havde man en dyne, det hjalp lidt. Det er ellers en meget positiv oplevelse at være på afdelingen, og personalet er helt fantastisk. Jeg siger mange tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
48	God information ved ankomst. Alt i alt et kort, men godt forløb. [Kommunikation og information]	Uoplyst
52	Samtalen med lægen før operation og oplevelsen af personalet på selve operationsstuen virkede yderst professionelt og betryggende. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
54	Afdelingen har gjort det hele særligt godt.	Uoplyst
58	Dialog med læge kunne være bedre. Meget dårlig forståelse og menneskelig empati fra lægens side. Dialog med og pleje fra sygeplejersker var helt PERFEKT! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
64	Synes at 16 dage er længe at vente på svar. [Ventetid]	Uoplyst
72	Jeg var ikke indlagt, men var på patienthotel, som havde super god mad og flinkt personale. PS. Der var dårligt lys på værelset. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
73	Var glad for hurtigheden under forløbet. Det var rigtig godt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

 74 Jeg er helt igennem godt tilfreds med forløbet.

Uoplyst

