

Kommentarsamling



Planlagt indlagte patienter

Øre-, Næse-, Halsafdeling H

Aarhus Universitetshospital

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Telefon: 40 42 71 44
E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
2	I indkaldelsen står, at man skal møde fastende seks timer før mødetid og ikke må drikke to timer før mødetid. Man kunne opfordre patienten til at ringe og få oplyst ca. operationstidspunkt, da det kan betyde en del om det f.eks. først er to time efter mødetid. Jeg mødte [om morgenen] og fik at vide, at jeg tidligst ville blive opereret to timer senere. Man når at blive ret tørstig :).	I høj grad
4	Utrolig dejlig velkomst til afdeling af en omsorgsfuld og erfaren sygeplejerske. Dette gjorde mig tryk.	I meget høj grad
14	Jeg forstår ikke helt, hvorfor jeg skulle være der [om morgenen], når jeg først skulle på operationsstuen [lidt før middag]. Jeg havde kun fået [om morgenen] at vide, så jeg vidste ikke, hvilket klokkeslæt jeg skulle opereres.	I nogen grad
25	Topprofessionelt personale.	I meget høj grad
30	Jeg ventede 45 minutter i venteværelse, før jeg blev hentet over til afdelingen. Her ventede jeg omkring 40 minutter, før jeg fik anvist en seng. Det er lang ventetid, når man er fastende og som følge heraf lidt svimmel. Jeg havde ringet dagen før og fået oplyst, at min operationstid var 08.30, men jeg fik at vide, at der var sat en to timers operation på klokken 08.00, så det skulle jeg ikke regne med. Måske skulle man oplyse, at man arbejder med dobbelt booking. Jeg får stærke bivirkninger af bedøvelsen, hvis jeg ikke får sukkerholdig væske så tæt på operation som muligt, hvilket jeg havde gjort opmærksom på ved den forberedende samtale. Jeg blev opereret klokken 12 og fik selvfølgelig kvalme og svimmelhed efter operationen.	I ringe grad
35	Personalet er både kompetent og behageligt. Men de har meget travlt, det kan man desværre ikke undgå at lægge mærke til. Men de er søde og dygtige.	I nogen grad
43	God modtagelse, men tænk, hvis sygeplejersker havde en til to minutter mere til det personlige møde.	I høj grad
44	Fin modtagelse, men servicemedarbejderen fik ikke besked om at hente mig og køre mig til operationsstuen. Derfor blev min operation forsinket.	I nogen grad
50	Det var en meget positiv oplevelse, at sygeplejersken stod og ventede på mig, da jeg ankom, og fulgte mig direkte ind på min stue.	I meget høj grad
52	Vi var i de bedste hænder!	I meget høj grad
63	Venlig og imødekommende.	I meget høj grad
67	Da vi kom til patienthospitalet, var der lukket for mad og drikke, men kunne nå at få en kop kaffe, men køkkenet var lukket. Så derfor ville det være vigtigt, når man kommer sent over til patienthospitalet, at man stadig kunne få mad og drikke ved køkkenet. Eller at ens pårørende kunne have gået over og forberedt, så der var mulighed for, at personen kunne få mad og drikke i de sene timer.	I meget høj grad
69	Kom til mødestedet før tiden. Det viste sig, at der var de tre operationsstuer optaget. Blev henvist til en anden afdeling, hvor de i informationen ikke vidste, hvor jeg skulle hen, sad og ventede i ti minutter. Der kom en sygeplejerske og hentede mig (i grønt tøj) til operationsstuen, hvor ca. fem til seks personer ventede på mig. En lille operation med mange personer. Alle flinke.	I høj grad
75	Er normalt ikke den store forbruger af sundhedssystemet og kunne ønske informationer på skilte, der henvender sig til alle. Et eksempel: Scanneren til sundhedskortet ville ikke læse mit sundhedskort trods flere forsøg. En anden patient oplyste: tryk glemst sygesikring og indtast dit CPR-nummer, så plejer den at virke.	I meget høj grad
76	Super, og der var rundvisning på afdelingen.	I meget høj grad
79	Fin modtagelse.	I høj grad

89	Jeg mødte op og var mentalt og fysisk (fastende) forberedt på at skulle opereres. Jeg troede, jeg ville komme ind [om morgenen], evt. med lidt ventetid, da jeg ikke havde fået andet at vide. Jeg fik ikke at vide ved ankomst, at jeg var nummer tre i køen og tidligst kunne komme til [først på eftermiddagen]. Så jeg ventede og ventede. Blev fysisk utilpas og nervøs. Det er først, da jeg spørger sygeplejersken, halvanden time senere, at jeg få denne information. [Om eftermiddagen] bliver jeg sendt hjem pga. travlhed, hvilket selvfølgelig er ærgerligt, men forståeligt. Jeg får en tid ugen efter og får ringet dagen før, som jeg har fået at vide. Selvfølgelig for at få at vide, at jeg skal møde [om morgenen]. Denne gang ved jeg så, at jeg i virkeligheden skal spørge om, hvilket nummer jeg er i køen. Denne gang kommer jeg ind [først på eftermiddagen]. Det undrer mig, at man skal ringe ind dagen før i et tidsrum på 45 minutter for at få at vide, at man skal møde næste morgen. Det får man åbenbart altid at vide, ligegyldigt hvor mange, der er før en i køen på operationsdagen. Når man selv er på arbejde, kan det være rigtigt bøvlet at skulle gå fra for at ringe, hvilket selvfølgelig er ok, hvis man ellers ikke altid får det samme svar. Det kan man ligeså godt få at vide i indkaldelsesbrevet.	I meget høj grad
90	Jeg ventede over en time uden forklaring.	I høj grad
95	Da man jo som patient er nervøs nok inden en operation, bliver man jo ikke mindre nervøs ved, at ventetiden er så lang. Ikke den bedste oplevelse, at skulle sidde blandt andre også ventende patienter, og ikke vide, hvornår der er tid til en. Jeg havde fået et tidspunkt til operationen, men afdelingen mente ikke, at det tidspunkt var relevant. Føles lidt utrygt.	I nogen grad
96	Jeg har fået god behandling.	I høj grad
100	Kompetent og venligt personale.	I meget høj grad
105	Det var uklart, hvor jeg skulle møde ved ankomst. Både jeg og personalet var i tvivl ud fra, hvad der stod i indkaldelsesbrevet.	I nogen grad
110	Jeg kom til før tid på grund af to aflysninger, fik jeg at vide. Mit brev sagde operation [om formiddagen]. En person ringede og bad mig møde [om morgenen], og hun vidste ikke, at jeg havde [en tid om formiddagen], så hun svarede irriteret, da jeg sagde, at jeg måtte vel drikke to glas væske to timer før [operationen]. Ikke noget problem, men jeg havde ikke fået at vide, at jeg pludselig var nummer et, så der var noget kommunikation, der var gået galt der, og så bliver man lidt utryg på sådan en dag, men ikke et problem, men jeg vil lige nævne min oplevelse.	I høj grad
111	Blev modtaget af personale, som var omsorgsfuldt og gav tid til ens spørgsmål.	I meget høj grad
114	Jeg troede, jeg skulle møde på ambulatorium, men det var på sengeafsnittet, jeg havde ikke læst brev ordentligt.	I høj grad
116	Modtagelsen var sådan set ok, men efter kort tid fik jeg at vide, at jeg nok ikke kom til operation før over middag. Hvad skulle jeg så møde kl. otte for? Ca. kl. 15 fik jeg så at vide, at jeg godt kunne tage hjem, da der havde været problemer med de [] foregående patienter. Det kunne jeg måske have fået at vide bare et par timer før. Og jeg blev nok lidt sur. Nogle dage efter ringede jeg for at spørge til en ny tid, da var det pludselig, fordi en læge [havde fri], så gad vide, hvilken historie der passer? Men nu glæder jeg mig til at få det ordnet [i efteråret].	I høj grad
117	Fra jeg fik min seng, til jeg blev kørt til OP, gik der ca. to timer. Men det var ok.	I meget høj grad
119	God modtagelse. :o).	I meget høj grad
122	Skønt. Vi kom [nogle minutter] før tid, og der var sygeplejersken klar til at modtage mig. Det var meget fint.	I meget høj grad
125	Jeg har kun ros til dem, jeg havde med at gøre.	I meget høj grad
128	Jeg var lidt forvirret over, at jeg blev indkaldt til anden afdeling. Der kunne have været besked om, at man skulle låne en operationsstue.	I høj grad
132	Der var ikke redt seng, og fra jeg kom, til jeg blev hentet, ventede jeg en time.	I nogen grad
133	Stedet var svært at finde. Fik en detaljeret beskrivelse pr. SMS, men det var ikke helt klart formuleret og måske heller ikke helt rigtigt. Jeg måtte spørge om vej!	I meget høj grad
138	Meget fin modtagelse. Jeg var noget nervøs, da jeg kun har været på sygehus i forbindelse med fødsel (for 34 år siden), men personalet var meget venlige og gode til at forklare, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
140	Fin modtagelse. Blev henvist til seng med det samme.	I meget høj grad
142	Personalet i dårlig stemning. Kunne ikke finde tøj til mig. Der var denne dag mangel på senge. Skulle møde [om formiddagen], først på stuen [nogle timer senere].	I ringe grad

150	Der var absolut intet at klage over.	I meget høj grad
151	Fin modtagelse. Dog var der ikke stue, hvor man kunne klæde om til sygehustøjet.	I høj grad
157	Perfekt.	I meget høj grad
159	Jeg mødte søde mennesker, der var forberedt, og som tog hensyn til min dårlige hørelse.	I meget høj grad
166	Ventet fire timer.	I nogen grad
170	Jeg følte ikke, der var tid til at modtage mig. Ingen navneseddel fik jeg på. Damen, som skulle give mad, kom dog og sagde, at nu var der mad. Sygeplejersken kom først om eftermiddagen, da jeg ringede efter hende [for at spørge], "om de havde glemt mig". Godt jeg kunne passe mig selv.	I ringe grad
176	Ingen seng eller stue, [så jeg] skiftede tøj på toilettet.	I meget høj grad
179	Var blevet [bedt] om, at møde meget tidligt om morgenen. Afdelingen var ikke åbnet og måtte vente en tid hos modtagelsen.	I høj grad
187	Fin behandling og meget venligt personale, der fortjener en stor ros.	I meget høj grad
188	Jeg synes, det er kort tid at have en enkelt time dagen inden til at ringe og bekræfte, at man kommer. Jeg har et job, hvor det kan være svært lige at gå ud og ringe, og jeg fik det faktisk ikke gjort. Det var dog heldigvis ikke noget problem.	I meget høj grad
191	Jeg kom i meget god tid og gjorde opmærksom på, at jeg var kommet. Der kom en sygeplejerske frem og sagde goddag og bad mig vente. Kort tid efter blev jeg hentet ind, selvom det var før min tid. De sygeplejersker jeg mødte var meget venlige og humoristiske, som passede mig fint. Dejlig modtagelse.	I meget høj grad
195	Mødte på opvågningsafdelingen. Her var travlt [], hvor en sygeplejerske først skulle have udskrevet patienter fra natten, før jeg kunne modtages som den første patient til operation. Sårbart, når personalet er reduceret til et minimum, og, som tilfældet den dag, at jeg skulle opereres, hvor der kun mødte en sygeplejerske. Det medførte, at jeg sammen med sygeplejersken nærmest måtte løbe gennem kældergangen for at nå til operationsstuen til tiden. Vi kom for sent, men her var man heller ikke klar. Så lidt tid til at stresser ned.	Ikke relevant for mig
202	Modtagelsen var yderst venlig og overbærende. Jeg havde nemlig sat mig til at vente i det forkerte venteværelse, og blev hentet af en meget sød sygeplejerske.	I meget høj grad
210	To [personaler] tog imod mig, da jeg mødte ind. De var ikke helt klar til at vise mig til rette, da de også havde en patient, der skulle til operation. Fik henvist en seng og noget tøj, og så kunne jeg klare mig selv. De var dog søde, og jeg havde selvfølgelig forståelse for, at de havde travlt.	I meget høj grad
214	Modtagelsen var yderst venlig og behagelig.	I meget høj grad
215	Forventer at være klar til operation/faste til tiden.	I nogen grad
218	Det er næsten ok. Jeg mener, at jeg er kommet alt for tidligt hjem. Blev opereret [om eftermiddagen] og blev kaldt på [morgenen efter]. I min rus gik jeg med en sygeplejerske ned og skulle tale med en sød læge, [som] så mig i halsen, dejligt at alt var ok, og jeg var nu udskrevet. Jeg blev ikke tilbudt noget smertestillende, jeg havde meget ondt, og måtte da jeg kom hjem spise min mands pille (morfin).	I høj grad
220	Jeg var meget tilfreds med alle ting, der er sket med mig. Mange tak til allesammen.	I høj grad
222	Efter at have gennemgået samtlige spørgsmål, hvor jeg kan give højeste karakter i alle, vil jeg nøjes med nedenstående. Inden for det sidste år er jeg blevet opereret i begge øjne for grå stær og i ørespytkirtlen. Alle steder er jeg blevet modtaget med imødekommenhed, venlighed og omsorg. Selvom alle ved, at der er travlhed på sygehuset, mærkede jeg på intet tidspunkt dette. Der blev vist tålmodighed, så jeg har været ovenud TILFREDS.	Uoplyst
232	Alt fungerede yderst tilfredsstillende. Derudover var der tid til, at den opererende læge talte med mig inden operation.	I meget høj grad
238	Alt foregik meget venligt og professionelt.	I meget høj grad

252	Som kronisk smertepatient fungerer det ikke med lang ventetid og ingen mulighed for at få tilbudt en seng inden operation. Det er uheldigt, at man inden operationen får migræneanfald og må lægge sig ned på en sofa i et venterum pga. så stærke smerter af at faste og ventetid, at man må tages ind til operation akut og efterfølgende må optage en hospitalsseng. Det kunne have været undgået ved bedre forberedelse, og hvis der ikke er så overbelagt. Personalet ydede dog i situationen en god indsats, men kan ikke gøre for, at der er for travlt.	I nogen grad
256	Mødte ind til tiden, men der var ingen seng parat. Måtte klæde om på toilettet og vente i modtagelsen. En anden patient kom ind før mig, så jeg ventede omkring to timer. Det sidste kvarter i en seng.	I høj grad
259	Der var ikke en seng klar ved ankomst. Blev først klar to timer senere, ca. 15 minutter før operation.	I nogen grad
262	Det var et meget venligt personale, der modtog mig, selvom jeg fornemmede, at de havde travlt.	I meget høj grad
267	Det virkede som om, jeres ankomstsscanner var ude af funktion, så jeg blev ikke kaldt ind.	I meget høj grad
277	Jeg ventede næsten seks timer. Det betød, at jeg havde fastet i 18 timer, og det var meget ubehageligt.	I ringe grad
293	Når man kommer langvejsfra, [så ville jeg ønske], at man ikke får en tid så tidlig om morgenen, [da] der ikke er hverken tog- eller busforbindelser.	I meget høj grad
294	Som altid var personalet forberedt, venlige og hjælpsomme.	I meget høj grad
295	Dejlign modtagelse til en nervøs patient.	I meget høj grad
296	Jeg ventede både på afdelingen og på operationsstuen.	I høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
14	Fejl er det vel ikke, men blev sendt hjem efter [omkring et døgn] fasten og [flere] timer på sygehuset.	I ringe grad
18	Jeg fik tjekket stemmelæberne ca. seks timer efter operationen. Dette blev ikke noteret nogle steder, så da jeg dagen efter skulle udskrives, skulle det gøres igen.	I høj grad
19	Efter at være opereret er min stemme ødelagt.	I ringe grad
40	Jeg fik lidt bedøvelse inden operationen, som det var aftalt for at dæmpe nervøsitet, men dosis var lidt for stor, så jeg var ikke i stand til selv at gå til operationsstuen. Meget svimmel :).	I meget høj grad
78	Der var uenighed mellem ambulatoriet og sengeafdelingen om, hvorvidt jeg skulle være indlagt eller ej. Jeg var indlagt til observation efter behandling med gentamycin, men stort set intet personale kiggede til mig.	Slet ikke
89	Jeg blev sendt til hørelæge for at få undersøgt min hørelse. Da jeg kommer ind til lægen på afdelingen, er han noget bebrejdende og uforstående i forhold til dette, og spørger mig, hvorfor jeg har været ved hørelæge, hvortil jeg ikke kan svare andet, end at den forrige læge havde sendt mig. Jeg undrer mig over, at de ikke har samme procedure, og hvorfor jeg bliver bebrejdet dette. Samme læge fortæller mig, at jeg skal komme ind [sidst på ugen] tidlig morgen og snakke med anæstesiologen. "Jo tidligere jo bedre". Jeg kører fra [østjysk by], så jeg er fremme [tidligt], hvor jeg får at vide, at lægerne går stuegang og jeg først kan komme ind [et par timer senere]. Desuden kan sekretæren ikke finde mine papirer. Da jeg har ventet to timer og endelig kommer til, har hun heldigvis fundet dem. Jeg vælger at få udsat min operation en måned pga. ferie. Jeg får at vide, at jeg vil få en tid [sidst på sommeren]. Da det bliver [sidst på sommeren] har jeg stadig ikke hørt noget, og ringer ind for at finde ud af, at jeg er glemt i systemet. Jeg kommer dog heldigvis til [et par uger] senere (hvilket dog bliver til [flere uger] pga. førnævnte aflysning).	I nogen grad
124	Lammelse i venstre side i ansigtet.	I høj grad
135	Jeg oplevede at vågne op fra narkosen med en beskadiget ansigtsnerve og har [senere] fået foretaget endnu en operation, men nerven stod ikke til at redde. Ikke lige hvad jeg havde forventet. Meget forringet livskvalitet med et øje, der ikke kan lukkes samt et skævt ansigt!	I nogen grad
153	Ødelagt [].	I nogen grad

215	Ingen lyttede på mig og mine ønsker. Kun "ser fint ud", mere interesseret at se mig næste kontrol. Har søgt behandling andre steder løbende.	I ringe grad
256	Ved ikke, om det er relevant her, men jeg fik ingen besked om, at en anden patient kom til før mig. Det var en oplevelse, jeg havde på gange, hvor personalet nævnte mit navn, men en anden blev "tilkaldt".	I nogen grad
270	Fejl og fejl er måske så meget sagt, men min alder på mit armbånd var angivet til [x-antal] år, selvom jeg var fyldt [et år mere]. Ikke imponerende af IT-systemet, at der ikke er styr på patientens alder, det får en til at tænke på, hvad der så ellers ikke er styr på i deres IT-systemer, når noget så simpelt som at alderen ikke automatisk opdateres ud fra CPR-nummer!	I høj grad
289	Jeg fik at vide, at jeg skulle overnatte efter min operation, men der var ikke reserveret plads til mig på afdelingen. Derfor skulle jeg flyttes. Altså manglende kommunikation medarbejderne i mellem.	I meget høj grad
293	Jeg fik ikke at vide, hvor længe jeg kunne forvente hævselser efter operationen, og generelt hvordan jeg skulle forholde mig til det hele.	I nogen grad
297	Desværre kom der en recurrensparese.	I nogen grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
2	Jeg ville gerne have undgået at få morfin som smertedæmpning. Jeg blev meget utilpas.	I meget høj grad
4	Jeg oplevede en utrolig kompetent behandling af meget dygtigt og imødekommende personale. Det er tydeligt, at midlerne bliver færre og færre, men min oplevelse var helt klart, at de ansattes personlige kompetencer og faglighed var i højsædet. Jeg har stor ros til afdelingen og dette til alle faglige niveauer og roller. Tak for god behandling. Jeg følte mig set og ikke blot som en i rækken, selvom min behandling heldigvis viste sig at være en "rutine operation".	I meget høj grad
7	Fik en mødetid [om morgenen]. Fik besked på, jeg skulle møde narkoselægen inden operationen. Det skete ikke. Jeg måtte vente til [om formiddagen], før jeg blev opereret. Det var en lang ventetid, da jeg var igennem samme operation [nogle] uger før.	I nogen grad
14	Altså, jeg vidste ikke, hvornår jeg skulle opereres, og blev dårligt informeret, da der opstod ventetid. Til sidst hjemsendelse pga. manglende læge NN.	I ringe grad
16	Har modtaget misvisende oplysninger om indtagelse af medicin. Skal indtage [medicin] resten af mit liv, og i den forbindelse har jeg mere end én gang modtaget misvisende [information] om forholdene før og indtagelse af medicinen for at optimere effekterne. To forskellige sygeplejersker har sagt til mig, at jeg kun må indtage vand, inden jeg tager medicinen, og at en time før og efter indtagelse af medicinen må jeg intet indtage. To forskellige læger har sagt, at det kun er 30 minutter før og efter, at jeg ikke må indtage noget, og inden da må jeg drikke, hvad jeg har lyst til. Så den dag i dag er jeg stadig ikke sikker på, hvad det rigtige er!!!! Dårlig kommunikation!	I høj grad
19	Har været til to undersøgelser før operation, [derefter] selve operationen og en efterfølgende kontrol med tre forskellige læger. Det er ikke godt nok!	I ringe grad
34	Jeg manglede information fra lægen om, hvad og hvordan operationen var forløbet. Informationerne kom pr. brev, længe efter jeg var kommet hjem. Jeg blev da lidt overrasket over forløbet.	I nogen grad
37	Jeg synes, at det var problematisk at få at vide, at jeg skulle overnatte på Patienthotellet med pårørende lige efter operationen. Det betød, at min søn og svigerdatter skulle tage fri fra arbejde, så de kunne køre mig til Århus og være klar, når vi skulle videre til Patienthotellet. Der stod i mine papirer, at vi skulle forvente, at vi skulle videre til Patienthotellet nogle timer efter opvågningen. Men på afdelingen fik vi forståelsen af, at vi først måtte overføres efter seks timer. Jeg var dog så dårlig efter operationen, at jeg heldigvis måtte blive på sygehuset natten over, så det endte med, at min søn og svigerdatter kørte hjem [om aftenen] og hentede mig dagen efter. Det var jeg meget lettet over, da jeg havde store bekymringer over, at jeg skulle overflyttes, (da jeg var så dårlig,) og fordi jeg syntes, at det var et stort ansvar at lægge på mine pårørende. Det var en stressfaktor oveni selve operationen.	I nogen grad
43	Særlige kommentarer til min indlæggelse: Jeg har sagt mit personnummer et utal af gange til skiftende personale, men savner ekstra minutter til det personlige møde. Efter to dage mødte jeg for første og eneste gang spørgsmålet: hvordan har du det? Fagligt var alt korrekt, men kontakt med personale består udelukkende af faglig information, hvor bliver dialogen af? Halskirurgisk var alt korrekt. Endokrinologisk information afventer og blev ikke inddraget. Onkologisk information henvises til denne afdeling.	I høj grad

50	Jeg talte med lægen, mens jeg var på opvågning og stadig var noget omtåget. Jeg fik derfor ikke alt med, som blev sagt, og glemte at spørge om et par ting. Jeg var lidt usikker på, hvordan jeg skulle vedligeholde det indsatte [præparat] efter udskrivning, og følte ikke, at personalet gav sig tid til at forklare det grundigt nok. Jeg havde derfor behov for at ringe til afdelingen to gange efter udskrivning med opfølgende spørgsmål.	I nogen grad
58	Fik ingen information om bivirkninger ved medicin og eftervirkninger efter operation, eller telefon nummer på hvem jeg kunne kontakte efterfølgende, hvis der var noget. Det skulle jeg selv finde ud af. Så alt op til udskrivelsen var perfekt. Alt efter manglede rigtigt meget. Har snakket med mange om, at der mangler måske en folder eller noget, til os der skal CI opereres. Der er andre sygehuse længere fremme.	I meget høj grad
80	Manglende information om kontrol efter hjemsendelse, idet jeg selv måtte rette henvendelse til afdelingen om indkaldelse til kontrol. Der gik ca. 6 måneder, hvor jeg havde fået oplyst ca. 2 måneder.	I høj grad
90	Jeg har ikke manglet information, men mere generelt kan jeg sige: Jeg følte mig meget fint behandlet og informeret inden operationen. Mit ønske om udsættelse af operationen blev der lyttet til, og de få gange jeg ringede til afdelingen inden indlæggelsen, følte jeg mig rigtig godt behandlet af sygeplejersker og sekretærer. De 6 timer på afdelingen inden jeg kom på patienthotellet, måtte jeg selv bede om mad og drikke og blev ikke tilset med mindre, jeg selv trak i klokken. Patienthotellet fungerede perfekt.	I nogen grad
95	Har ingen information fået overhovedet. Kun at jeg skulle opereres, og at det ikke kunne vente, da min knude var vokset yderligere en cm i løbet af seks måneder.	Slet ikke
103	Indlæggelse og operation forløb positivt.	I meget høj grad
110	Jeg følte mig lidt ked af udskrivelsen, da jeg ikke fik snakket med en læge om min tilstand, og jeg var ikke ok derhjemme og ville ikke være til besvær, men sygeplejersken spurgte slet ikke [til], hvordan jeg havde det. Jeg blev bare udskrevet af hende pga. sygdom hos lægerne, men jeg hængte meget i bremsen, så jeg ringede ind efter en uge fordi, jeg ingen energi havde, og det ville jeg snakke om den dag, men ville ikke være til besvær. Det fandt afdelingen ud af, da jeg ringede en uge efter fordi, jeg ikke kunne gå ture. Så fik jeg hjælp og mærkede hurtig forskellen, og så blev jeg bedre. Jeg fik heller ikke snakket med lægen, da han ringede, og det ville jeg gerne have haft mulighed for, men besked om det, de tog ud, blev lagt på telefonsvarer. Jeg ringede lige efter, men fik ikke fat i lægen, og så ville jeg ikke forstyrre, når der var så travlt. Men jeg er i tvivl om, hvad der sker nu. [Jeg] forstår ikke brevet om blodprøve. [Der står] intet tidspunkt, så jeg er i tvivl om [hvordigt], jeg skal til Aarhus eller måske bare lave blodprøven!! Jeg ringer og hører.	I høj grad
114	Jeg fik ikke nogen information om sår-/ar-behandling; kun at jeg kunne tage plaster af efter 10 dage. Ved kontrol af operation fik jeg at vide, at jeg skal gå med englehud i flere måneder for at få et pænt ar.	I ringe grad
119	Jeg mangler information om, hvordan jeg eventuelt skal komme i kontakt med en talepædagog, efter jeg er kommet hjem?	I nogen grad
132	Ventetiden er for lang, når man skal møde fastende [om morgenen]. Og når man ankommer, går der en time, før personalet skal til at rede seng, og jeg kan komme på stuen. Spørger, hvornår operationen skal foregå, og får svaret, at det ved de ikke. Og det er det samme svar, jeg får hver gang, der bliver spurgt. Bliver ikke informeret om tidspunkt bare hentet, når jeg skal opereres.	I nogen grad
133	Jeg har fået generelle informationer om indlæggelse og tiden efter. To forskellige. Dog ikke enslydende. Jeg tror, de trænger til et eftersyn. Ikke alt stemte overens med virkeligheden. F.eks. manglede jeg at få at vide, at det er normalt, at et operationssår er tykt længe efter operationen (lymfevæske).	I meget høj grad
140	Intet at bemærke. Alle var venlige og rare, og oplevede ikke manglende tid og opmærksomhed.	I høj grad
141	I forhold til rengøring, så når man ligger i en seng kommer man hurtigt til at kigge op i loftet. Så husk at kigge op ;-)	I meget høj grad
149	Jeg ville gerne have snakket rigtigt med lægen om operationens forløb og sygeplejersken omkring sårpleje efter operationen. Det har været et hektisk forløb []. Der har været forskellige læger/sygeplejersker ved hvert besøg.	I nogen grad
150	Jeg var indlagt på patienthospitalet.	I meget høj grad
151	I forbindelse med svar på de prøver, der blev taget, blev jeg ringet op [med besked om], at de gerne ville se mig fredag i stedet for mandag ugen efter. Jeg spurgte indtil svar på de prøver, og det kunne hun ikke give svar på. Det kunne være solgt bedre ved at sige, "vi har dine svar klar, og vi har fået en mulighed for at give dig fredag i stedet for mandag, skal vi gøre dette". Det havde virket bedre. Nu blev man da først nervøs ved, at der ikke blev sagt så meget.	I høj grad
155	Det jeg ikke fik at vide eller ikke huskede, kunne jeg til enhver tid ringe og spørge om, hvilket jeg gjorde et par gange. Mine spørgsmål blev altid godt modtaget og behandlet, enten af den sygeplejerske der modtog opkaldet, og ellers undersøgte de det og ringede tilbage. Jeg sagde det ved indlæggelsen og vil gerne gentage her: det var en meget positiv oplevelse med god information og behagelige personer. Jeg havde aldrig før været indlagt til operation og i narkose, og følte mig meget "taget af" og talt med af personalet hele vejen rundt.	I meget høj grad

156	Jeg mangler stadig en dato for, hvornår jeg skal have den afsluttende undersøgelse i starten af 2018, selvom lægen ville give mig en, da jeg var ude til ugeundersøgelsen. Han kunne ikke få systemet til at virke. Jeg har selv ringet ud for at få en dato, men det kan de ikke give mig, så må jeg jo gøre, ligesom [jeg gjorde] sidste gang for at få en dato for operation (RINGE TIL PATIENTKONTORET).	I ringe grad
157	Jeg blev opereret og boede på Patienthotellet. Alt forløb perfekt.	I meget høj grad
170	Ingen manglende information.	I nogen grad
191	Jeg fik opereret min ene skjoldbruskkirtel væk pga. celleforandringer. Jeg havde fået at vide, at det ikke var kræft, men samtidig vidste lægerne ikke, hvad det var, og derved var de ikke sikre. De vurderede, at den skulle fjernes for at finde svaret, men samtidig så hastede det ikke fordi, hvis det var kræft, så var det en langsomt voksende. På det tidspunkt, da al den information kom, så var min hjerne i alarm, og selvfølgelig skulle den fjernes og gerne hurtigt. Det blev den også. Det, jeg siger er, at jeg fik en meget fin information, men det var meget at skulle forholde sig til, da jeg ikke før har beskæftiget mig med kræft og ikke kræft i skjoldbruskkirtlen.	I høj grad
195	Svarer ofte med "ikke relevant", fordi jeg ikke var indlagt i afdelingen. Men havde én nat på patienthotellet. Følte mig velinformeret, da jeg sammen med min mand gik fra opvågning til hotellet. Vi var sammen informeret om eventuelle risici efter operationen, og hvad vi skulle reagere på, og hvordan vi fik fat på hjælp fra en sygeplejerske. Dagen efter forløb fint med blodprøver (information fra dagen før hvor og hvornår det skulle foregå), samtale med lægen, der opererede mig, samt en sygeplejerske fra afdelingen. Det var helt i top. Var helt tryk ved at tage hjem og følte, at alt det personale, jeg havde mødt, var venlige og imødekommende. Har kun roser til forløbet. Det, der satte prikken over i'et, var, da en sygeplejerske fra afdelingen ringede mig op en uge efter operationen. Det virker rigtig godt, at der bliver fulgt op på tingene. Det beviser, at der bliver taget hånd om patienterne, og at man sikrer sig, at forløbet efter er i top.	I meget høj grad
196	Jeg havde i god tid inden operationen modtaget skriftlig materiale om hele hændelsesforløbet i forbindelse med min operation. Af dette fremgik, at jeg ved udskrivningen ville blive tilbudt en opringning fra en sygeplejerske, som opfølgning på mit forløb. Dette tilbud fik jeg dog aldrig, men det ville ellers have betydet meget for mig. Ligeledes fremgik det af skrivelsen, at jeg ville få en ambulant tid til mikroskopisvar ca. en uge efter operationen. Jeg har udelukkende efterfølgende modtaget en tid til opfølgning, som skal finde sted godt en måned efter operationen. Det fremgik også af skrivelsen, at stingene ville opløse sig selv, men ikke desto mindre skulle jeg til egen læge for at få dem fjernet.	I meget høj grad
215	Min tilstand er den samme før operation og ved udskrivelse.	I ringe grad
220	Jeg var meget tilfreds. Tak.	I høj grad
243	Kunne godt have brug for mere information efter udskrivelse, som den hævelse, rødme og trykken i halsen, der kom efter udskrivning. Hæsheden og trykken i halsen er der stadig uger efter operationen.	I meget høj grad
250	Meget information på én gang. Det skriftlige materiale meget mangelfuldt. Mangler forståelig indgang, etager m.m. Ikke et eneste sted har samme navn på papirerne som på hospitalerne, så prøver man "find vej"-appen til sygehuse, men den virker ikke med de stednavne, der står på papirerne. F.eks. ADCCO2 det er da logik, at det er accelerator nummer to. Der findes et skilt, hvor der står, at det er på selve strålekanonen.	I nogen grad
256	Jeg oplevede god information inden indlæggelsen, men efter operationen var der forskellige informationer. Efter operationen kunne min pårørende ikke finde mig (skulle være kørt på en opvågning, men en anden opvågning blev valgt). Manglede information om, hvordan min tilstand ville være i tiden efter operationen (havde aldrig været skåret i før). Papirinformationen var god nok, men der manglede oplysninger om de måske forventede hævelser/ømheder i tiden efter operationen. Så den faktiske oplevelse var ikke sammenlignelig med papirforklaringen.	I nogen grad
274	Ville gerne have haft lidt mere af vide om efter operation. Altså ikke bare hvad jeg skulle være opmærksom på negativt.	I meget høj grad
286	Jeg savnede at få talt med en læge i forbindelse med min udskrivning. "Udskrivningen" blev foretaget af en sygeplejerske i et venteafsnit på en hospitalsgang. Der var ingen informationer om resultat af operation eller råd og vejledning. Det skriftlige materiale om forløbet før og under indlæggelse var god.	I nogen grad
294	Alt OK.	I meget høj grad
295	Dejligt at blive fulgt af sygeplejerske fra start til udskrivning dagen efter. Ked af aftensmaden på patienthotellet. Virkede som plejehjemsfad. Kun en ret med peberrodssovs, ikke rart at spise med en øm hals efter narkose. Ikke mulighed for suppe eller anden lind mad udover peberrodssovsen. God og afvekslende morgenmad.	I høj grad
297	Manglede information om operationsforløbet af læge EFTER operationen. Ligeledes manglede/mangler der opfølgning af recurrenspareren. Dog har der været en telefonkonsultation ved sygeplejerske en uge efter operation, men dengang var der en fornemmelse af let fremgang. Mangler information: Hvad der skal ske hvis pareren ikke bliver bedre?	I nogen grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
14	Bedre information omkring forsinkelsen. [Ventetid]	I ringe grad
18	Jeg fik hele tiden at vide, at jeg ville få svar på biopsien af knuden efter syv til ti dage (ikke hverdage, men dage). Jeg fik dog først en tid 18 dage efter operationen. Det var helt forfærdeligt at skulle vente så lang tid på svar, når jeg gik og var angst for at dø (selvom lægerne havde sagt, jeg ikke skulle dø uanset hvad). Ventetiden var ulidelig, og selvom vi forsøgte at få rykket tiden, fik vi et svar, at det ikke kunne lade sig gøre. Vi kontaktede dog alligevel afdelingen efter 12 dage, og så var svaret kommet ind, og de havde en tid samme dag. Knuden var godartet, så det hele endte godt, og jeg er lykkelig for svaret, men jeg vil stadig mene, at det er for dårlig information, at der står syv til ti dage i papirerne samt den mundtlige information, hvis der menes hverdage. Hvis der ikke menes hverdage, må man jo konstatere, at ventetiden bare var for lang fra start af. Men udover dette, er jeg fint tilfreds med forløbet, og følte mig i trygge hænder i Århus. Jeg synes dog, at [andet hospital] er under al kritik. Lægerne mangler empati og menneskelige/socialt kompetencer. Vi er både blevet skældt ud af en læge i telefonen, og oplevet en læge, der har siddet og læst op af resultaterne på fagsprog. Og desuden har jeg hørt fra andre, at den afdeling er kendt for at være virkelig uempatisk. Dette er kun gældende [andet hospital]. I Århus har jeg stort set kun gode erfaringer :-). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
19	En læge, som man taler med gennem forløbet. [Kontaktperson]	I ringe grad
25	Der var intet at brokke sig over, alt fungerede perfekt. Jeg føler mig fuldstændigt tryk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
27	Det var bare ok.	I meget høj grad
33	Værelset lå meget afsides, da det lå, hvor personalet møder ind og ud. Det medførte en del trafik uden for døren. Det burde flyttes ned i den anden ende, hvor de andre værelser ligger. Hvis det kunne lade sig gøre ville det være rart at en sygeplejerske fulgte hele ens sygdomsforløb fra start til slut. Ikke fordi de ikke gør det godt, men det ville give mere tryghed og mere åbenhed. [Fysiske rammer, Kontaktperson]	I høj grad
34	Informér patienten. [Kommunikation og information]	I nogen grad
35	Jeg blev [sidst på året] tilset af egen ørelæge, og han sagde, at jeg snarest skulle opereres pga. kronisk halsbetændelse. I starten af det nye år var jeg på sygehuset og talte med operationslægen og narkosen. Og jeg skal opereres i Århus pga. tendens til blodpropper. Har for to år siden været igennem et traumatisk forløb med blodpropper i begge lunger med torax-operation, koma, nyresvigt, hjertefejl med mere til følge. Blev sendt hjem med besked om, at jeg skulle opereres inden for 20 dage. Herefter skete der INTET! Har gennem al tiden ringet temmelig mange gange til afdelingen, der intet kunne eller ville gøre for at hjælpe mig. Og har gentagende gange ringet til tidsbestillingskontoret og talt med stressede, ubehøvede, uforskammede og overfusende medarbejdere. Jeg var meget chokeret og ked af det hver gang, jeg havde talt med de medarbejdere. Måske de skulle lære noget om konflikthåndtering. Ellers kan de melde sig ind i hjemmevernet, så vil jeg gerne hjælpe dem til det! Før sommerferien blev jeg ringet op af [andet hospital] der igen, igen, igen sendte min sag til Århus, hvorefter den IGEN blev syttet. Først da jeg igen igen taler med egen ørelæge kommer der skred i tingene. Jeg bliver så indlagt til OP, blot for at faste til [om eftermiddagen], og så udskrevet igen med besked om at møde op igen ugen efter. Jeg har været igennem mange lange traumatiske hospitalsophold, og det der er sket i min sag her er SLET IKKE i orden! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
37	Jeg fik en rigtig god behandling af sygeplejerskerne, mens jeg var indlagt. Jeg var meget glad for, at jeg fik lov til at blive på hospitalet om natten og ikke skulle overflyttes til patienthotellet, da jeg var utryk herved og meget dårlig efter narkosen. Jeg synes, det var uklart, hvordan det skulle foregå med patienthotellet. Og jeg synes det kan stille patienten i en svær situation, da man skal bede pårørende om at tage fri fra arbejde, for at kunne følge med én. Det gjorde operationen mere besværlig og stressende, end hvis jeg blev indlagt til dagen efter, hvorefter jeg kunne hentes. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
40	I det samlede forløb var der kun en enkelt svips. Min første indkaldelse i forløbet var i form af en SMS, som jeg troede vedrørte en knoglescanning i forbindelse med medicinering for [anden sygdom]. Da jeg mødte op, var jeg derfor helt uvidende om, at der var mistanke om hyperparathyreoidisme. Forklaringen var, at der var skiftet indkaldelsessystem, og det måtte være årsagen til, at min skriftlige indkaldelse ikke var nået frem. (Godt at jeg fik sms'en). [Kommunikation og information]	I meget høj grad

43	Fuld tilfredshed med den faglige side. Savner dialogen og det personlige møde. Sygeplejersker har alt for travlt og løber alt for hurtigt, det går ud over det empatiske og det personlige, som i bund og grund ikke behøver at stjæle mange 'kostbare' minutter. Husk, at man som nyopereret er meget sensitiv og så savner jeg 100 procent økologi og skånsomt tilberedt diætvenlig mad, frem for næringsfattig udkogt mad. Kostområdet har ikke flyttet sig meget siden halvfyrdserne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
44	Det var lidt mindre godt, at afdelingen glemte at få mig kørt til operationsstuen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
50	Jeg kunne godt tænke mig, hvis jeg havde fået en kontaktperson, som jeg vidste kendte mit forløb og som jeg vidste, at jeg kunne kontakte, når jeg har spørgsmål eller lignende. Det er mit indtryk, at det er lidt tilfældigt, hvem jeg kommer til at snakke med, når jeg kontakter afdelingen. [Kontaktperson]	I nogen grad
62	Selve operationen er der slet ikke noget at klage over. På det punkt er jeg særdeles tilfreds. Jeg er til gengæld fuldstændigt forbavset over, hvordan en uddannet læge kan fortælle en 21-årig ung pige, at jeg har kræft, og det så viser sig, at jeg slet ikke har det. Aldrig har jeg oplevet noget så uprofessionelt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
63	Jeg forstår udmærket, at personalet skal følge mig nøje, men at der kommer en kontrol hver hele/halve time natten igennem gør, at man som patient ønsker noget mere fred og hvile allerede efter første nat. Det kræver et godt helbred at ligge på et sygehus! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
69	At lægen, som opererede mig, kom til den sidste undersøgelse, inden jeg skulle hjem. Ventede i ca. to timer. [Ventetid]	I høj grad
80	Afdelingen har generelt for travlt. For få hænder til arbejdsmængden. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
95	Fik at vide, jeg kun kunne blive opereret, såfremt jeg kunne få fat i en person, som kunne sove med mig på patienthotellet. Da jeg skulle overflyttes, måtte det ske via en kørestol, da jeg er dårligt gående. På patienthotellet blev vi henvist til værelset, men i øvrigt blev vi hverken tilbudt vådt eller tørt. Sov ikke da sengen er lige så hård som en sten. Efter morgenmaden blev jeg igen fragtet over i en kørestol. Ingen havde fortalt, jeg ikke måtte løfte på noget tungt, men heldigvis vidste en anden patient det og informerede mig. Talte så med en læge som intet vidste om operationen. Følte det vist var spildtid for os begge, for jeg fik ingen informationer med hjem. Det eneste der virkede var, at de fik bestilt Midttrafik til min hjemtur. Ros skal gives til operationsgangen. Her blev jeg mødt af smilende sygeplejersker og læger, som tog god hånd om mig. Også en god oplevelse på opvågningen. Jeg forstår virkelig ikke, at der skulle være besparelser ved at overflytte patienter til patienthotellet. Først "sviner" man én seng til på afdelingen, så er der vask igen vedrørende to senge på patienthotellet. En portør skal køre mig frem og tilbage. Jeg blev først overført [om aftenen] og igen over på afdelingen [] næste morgen. Det drejer sig om aftenskafe og morgenmad på afdelingen, som jeg selv henter og så nogle timers søvn. For øvrigt kom der ikke nye patienter ind på stuen, den var tom dagen efter. Det virker utrolig forvirrende og meget lidt patientvenligt at blive kostet over på patienthotellet uden nogen form for aftens kaffe. Ja bevares, et besøg af en sygeplejerske men jeg følte virkelig, at jeg var med på et discountophold, hvor det kun drejer sig om at få patienten kostet ud igen. Hvordan man har det, er ikke så relevant. Jeg er stadigvæk utrolig dårlig efter operationen. Operationsstedet er meget hævet, men jeg kunne først få en tid [i efteråret], da de ikke mente, det var noget alvorligt? [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke
100	Yderst tilfredsstillende.	I meget høj grad
110	Forløb ok, dog et meget langt forløb. Næsten over et [prinsen] operation og jeg er i tvivl om, hvad der sker nu, da jeg havde flere symptomer, og jeg mærker stadig noget, så jeg vil sætte pris på at tale med en læge igen inden jeg smides tilbage til min egen læge! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
114	Det er godt med hensyn til at få tildelt tider f.eks. til undersøgelse og efterfølgende operation. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
116	[]	Ikke relevant for mig
122	Da der opstod calciummangel var jeg i tæt kontakt med lægen, der havde opereret mig, NN, indtil der var ok balance, og han var sikker på, at operationen var vellykket. Det var et meget trygt forløb. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
131	Er stort set godt tilfreds med fjernelse af højre mandel, og prøve taget fra mund og hals. En sygeplejerske tilbød mig ved aftens tide lidt yogurt, som ikke fyldte meget. Jeg gik hen og spurgte, om der ikke var aftensmad til mig. Hun sagde, at jeg altid var efter hende, men gav mig dog mad. Jeg kan ikke se, at jeg har været efter hende, men at hun er stresset og presset. Om eftermiddagen sagde hun, at lægen ville komme og tilse og udskrive mig. Senere sagde hun at lægerne var gået hjem, og jeg bare måtte blive en dag mere. Næste eftermiddag kom en læge, og fjernede noget fra såret og udskrev mig. Set med mine øjne kunne sygehuset have sparet anden indlæggelsesdag. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

132	Et venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
133	Fint at møde den opererende læge umiddelbart forud for operationen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
149	Som sagt har det været hektisk, og jeg har måske ikke selv kunne følge med. Har skulle træffe beslutning om operation indenfor fem minutter. Har været på mange forskellige afdelinger i forløbet og nok manglet en kontaktperson. Kan ikke vurdere de enkelte afdelinger. [Kontaktperson, Patientinddragelse]	I nogen grad
150	Personalet var meget hjælpsomme, søde, venlige, imødekommende, forstående m.m. og ydede en professionel indsats i forbindelse med indlæggelsen/operationen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
151	Én lille ting som gav lidt ridser i lakken på en ellers meget fin behandling: Det var, at jeg skulle tale med en læge NN omkring eventuel behandling for mild kræft. Han glemte bare at sige, at jeg nok skulle have taget en knoglemarvsprøve hos dem, før jeg kunne få svar på eventuel behandling. Det gav lige mange dages ekstra ventetid. Bare han havde fortalt det, så man var forberedt. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
155	Jeg har skrevet tidligere om operationsafdelingen, super. Min oplevelse af den ambulante afdeling var mere blandet. Der var f.eks. lang ventetid på samtale med læge NN. Jeg har fuld forståelse for, at de kan være ophængt af akutte operationer, men samtalen tog kun fem til ti minutter efter mere end en times forsinkelse i forhold til min indkaldelse. Måske kunne man ordne det telefonisk/Skype, det ville sikkert spare tid for både lægen og patienten. De indledende undersøgelser gik godt. Selvfølgelig lidt ventetid, men ikke så meget, at det blev irriterende. Der var god information fra både læger og sygeplejersker på disse møder. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
156	For det første var jeg træt af alt den ballade, der var fra porcelæn fra køkkenet. Jeg var meget skuffet over aftenpersonalet især en person, som møvede sig ind foran i køen for at få til sig selv, da vi skulle have aftensmad. Imens vi spiste kunne jeg høre, at de fik besøg fra en kollega, hvor de også tilbød aftensmad. Det synes jeg ikke er i orden. [Fysiske rammer]	I ringe grad
157	Alle var meget venlige og operation forløb godt. Jeg synes alt var perfekt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
159	Alt personale, jeg mødte, lige fra SOSU-assistent, sygeplejerske, læge NN til anden læge NN var med til at gøre mig tryk. De var alle søde og imødekommende. Det var en rigtig god oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
161	Ventetid fra fremmøde til undersøgelse/operation kunne godt gøres meget kortere (ca. seks timer for mit vedkommende). [Ventetid]	I meget høj grad
178	Jeg blev sendt hjem efter otte timers venten. [Jeg skulle køre] 180 kilometer. Mødte tre dage senere. [Ventetid]	I høj grad
188	Første gang jeg fik fjernet en biskjoldbruskirtel, fjernede de ved en fejl den forkerte kirtel på trods af, at flere læger havde lokaliseret den syge kirtel. Det kunne jeg godt have været foruden, men den rigtige viste sig at gemme sig væk i selve skjoldbruskkirtlen, og var derfor svær at finde. Det er en menneskelig fejl af den slags, som nok er svær helt at undgå. Jeg følte, at jeg generelt blev mødt af meget smilende, imødekommende mennesker, der var gode til at gøre mig tryk før operationen (både første og anden), og som var gode til at informere og virkede meget professionelle. Den ene portør, jeg og min mand mødte, som ikke var smilende og informerende, stak kun ekstra ud, fordi vi ellers var blevet mødt med så mange smil, og hun viste sig at være meget hjælpsom. Stor ros til NN, som har været en gennemgående læge i forløbet. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
194	Rengøringspersonalet kunne godt gå på gangen og snakke, og ikke på værelserne, når man ligger og gerne vil slumre, og især når det ikke er om rengøringen. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
195	Jeg var ikke indlagt. Men udskrivningssamtalen, som foregik på afdelingen var helt i top. Jeg har kun ros til NN og den sygeplejerske, der udskrev mig. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
196	Det eneste, jeg tænker, er, at jeg gerne ville have været forberedt på, hvad "der ventede mig", da jeg, efter en uge, tog plasteret af. Det var et kæmpe chok, fordi jeg troede, det ville se pænt ud. Jeg har efterfølgende været i telefonkontakt med én af sygehusets læger, som forklarede mig, at det var helt normalt med "pølseagtigt" overskudshud, at det nok skulle forsvinde, men at der måske kunne gå op til et år. Det burde jeg have været informeret om i forvejen. [Kommunikation og information]	I meget høj grad

202	Det var en overraskende positiv oplevelse. Dels naturligvis fordi operationen var vellykket og overaskende smertefri, men bestemt især, fordi der var en særdeles venlig og imødekommende atmosfære på afdelingen. Alle faggrupper samarbejdede på den fornemmeste måde, og der var plads til almindelig snak og udveksling om stort og småt med mig som patient. Jeg følte mig omgivet af venlighed, opmærksomhed, kompetence og menneskelig forståelse. MVH Lone Brøndum	I meget høj grad
207	Ventede over fem måneder på behandling. Jeg måtte rykke pr. telefon, og fik en tid ca. 14 dage efter. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
210	Jeg har en helt igennem god fornemmelse af, at personalet gjorde det yderst professionelt i forhold til min indlæggelse og det videre forløb der har været på Øre-, Næse-, Halsafdelingen. De kan ikke gøre for at de har så travlt og skal løbe så stærkt. Søde og kompetente læger og sygeplejersker, der bare har for travlt, men alligevel har tid til at tage sig så godt af de indlagte som de gjorde i mit tilfælde. Var endda oppe til en ekstra undersøgelse efter operationen, og her var lægen også den samme, som havde opereret mig, og som vidste, hvad der var foretaget af indgreb. Synes alt i alt, at det har været en god oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
214	Alt i alt meget tilfredsstillende både nu og ved tidligere indlæggelser. Stor, stor ROS til Aarhus Universitetshospital.	I meget høj grad
215	Manglende opmærksomhed/hjælp ved blødning og skulle motionere efter operation, sagde læge. Håbløst, blodet løb hele dagen og nat og blev sendt på opvågning med BIPAP. Var vågen 24 timer, ikke optimalt. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
219	Personalet var rigtig gode til at kommunikerer med mig på skrift, da jeg jo ikke af gode grunde kunne høre! [Kommunikation og information]	I høj grad
232	Mit forløb var yderst tilfredsstillende på alle måder. Jeg var ydermere, så heldig at være indlagt og opereret i efterårsferien, hvor personalet havde den nødvendige tid til patienterne; hvilket nok skyldtes, der var skåret ned på planlagte operationer pga. ferie, vil jeg tro. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
238	Jeg følte mig meget tryk, da jeg blev opereret. Alle var optagede af, at jeg skulle være tryk. Også senere ved opvågningen havde jeg fuld opmærksomhed ved min situation. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
239	Jeg modtog en særlig undskyldning fra en anden kollega, da en tidligere sygeplejerske smed min nærmeste pårørende ud. Hende vil jeg sende en kærlig tanke, da hun gjorde noget ekstra for, at han kom tilbage igen og undskylder mange gange for sin kollegas opførsel. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
252	Der var stor kvalitetsforskel på det personale, jeg mødte ved indlæggelsens start og slut. Det kunne opleves som A-holdet og B-holdet. A-holdet tacklede udfordringerne med et smil og fandt løsninger, mens B-holdet var for stressede, manglende overblik og kommunikationsevner. Derfor er det svært at give et samlet indtryk, som er retvisende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
256	Generelt var det et ok ophold. Har ikke prøvet at være indlagt før, men der var mange forskellige "meninger" om, hvad der skulle ske, både inden og efter indlæggelsen/udskrivningen. Der var, om jeg så må sige, ikke en rød tråd igennem oplevelsen. Men alle var søde og flinke, specielt personale NN. De havde virkelig læst på lektien. Jeg kan ikke tillade mig at klage. Så tak for et godt ophold. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
267	Planlægning kunne være bedre, bookingafdeling glemmer aftaler om at vende tilbage. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
270	F.eks. rart at få vide om den læge, der laver forundersøgelsen, også er den læge, der laver operationen. Det burde som udgangspunkt være muligt, når det nu er hospitalet, som bestemmer tidspunktet for operationen. Det ville være rart om det var samme læge, som stod for det hele. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I høj grad
286	Godt informationsniveau ved forundersøgelse og ved indlæggelse. Indkvartering på patienthotel ok. Mangelfuld eller manglende information i forbindelse med udskrivning. Sikkert forbundet med generel travlhed. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
293	Da jeg lå på operationsbordet kiggede jeg op i loftet og så, at der var blod på loftet. Ikke helt så heldigt. [Fysiske rammer]	I nogen grad