

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	Var der i god tid, og sygeplejersken kendte mig allerede med navn. Følte mig godt tilpas.	I meget høj grad
3	Jeg blev modtaget kort efter [formiddagstid], hvorefter jeg kom i tøj og fik barberet håret af siderne. Derefter skulle jeg vente omtrent tre og en halv time på at blive sendt videre til operationen.	I nogen grad
11	Venligt personale men MEGET ringe oplysning. Der var IT problemer denne formiddag, så fra mødetiden [om morgenen] til afhentning af portør [omkring middag] var urimelig lang.	I nogen grad
16	Jeg forstår ikke, at man vælger at kalde en patient ind til [middag], når man åbenbart ved, at han er indsat som en ekstra og patienten derfor først kommer for [om aftenen]. Er man klar over denne situation, bør patient have besked om den potentielle lange ventetid, således vedkomne kan forberede sig herpå. Her tænkes på medbragt mad, bøger eller lignende.	I ringe grad
18	Sødt personale, som var behjælpelig. Kan ikke sætte en finger på noget. God service.	I meget høj grad
21	Perfekt.	I meget høj grad
23	Kom [først på formiddagen] og fik anvist seng [halvanden time senere].	I høj grad
25	Jeg skulle møde kl. 10, og først ved 12-tiden kommer sygeplejersken og siger, de ikke har glemt mig, og at det var min tur næste gang. Jeg kunne godt have ønsket mig mere information noget tidligere. Jeg synes, det var lidt svært at finde ro og blive ved med at håndtere optimismen /nervøsiteten i ca. 3 timers ventetid inden min operation	I høj grad
31	Jeg synes, at når man har en mødetid kl 10.00, og man så først kommer til kl 13.15, at så er der noget galt i planlægningen.	Slet ikke
39	De var forberedte, men syntes, det var meget svært at få ordentlig information.	I nogen grad
54	Lad være med at lægge for mange operationer, hvis I ikke kan overholde dem til tiden.	I nogen grad
60	Det var fint.	I meget høj grad
71	Trods travlhed var der tid til at hilse pænt på. Så snart det var muligt, fik jeg tildelt "min" kontaktsygeplejerske. Sød og smilende.	I meget høj grad
73	God modtagelse og meget effektivt personale.	I meget høj grad
80	God modtagelse. Grundig forklaring af forløb. Meget trygt.	I meget høj grad
82	Der kom først en fra personalet 30 minutter efter, at jeg skulle være mødt. De kunne godt lige have sagt, at de havde travlt, og at de godt vidste, jeg var kommet.	I nogen grad
107	Super service. Blev ringet op på selve dagen og fik at vide, at jeg kunne komme til før den oprindelige tid.	I meget høj grad
108	Jeg tænkte, det kunne have været rart, hvis vi ikke skulle have været ude på gangen. Min datter er ikke så gammel, så det var faktisk ikke så rart at være så lang tid ude på gangen og først få et rum efter hendes operation.	I nogen grad
115	Der var kortvarigt et problem med ombytning af CPR-numre med en anden ambulans patient, men der kom hurtigt styr på det, selvom CPR først blev tjekket på sengeafdelingen, da jeg var klædt om til patienttøj.	I nogen grad
122	En ventetid på ca. to timer er meget, men hvordan det kan løses ved jeg ikke, men træls.	I meget høj grad
123	Synes, det virker mærkeligt, at kalde flere ind på samme tid. Det var bedre med forskudte mødetider.	I meget høj grad

124	Indtjekningsscanneren skrev at jeg havde en tid kl. 13.45 (eller deromkring). Klokken var dog kun omkring kl. 8, hvor jeg havde tid. (kan ikke huske den præcise tid). En fortravlet sygeplejerske sagde, at den var i stykker, og jeg bare skulle sætte mig hen i sofaen, så ville der snart komme en sygeplejerske og tage imod mig... Efter en halv time, gik jeg tilbage til vagtrummet (eller hvad det hedder) og spurgte om det nu også var rigtigt. Det var det, fik jeg at vide. De havde beregnet meget ventetid for mig, da jeg var nr. to.. Jeg ventede i alt i tre timer. Det er meget utilfredsstillende.	I nogen grad
127	De var gode til at tage imod, men der gik flere timer, før vi blev henvist til venterummet med kaffe, fjernsyn, blade osv.	I høj grad
137	Ventetiden var alt for lang.	I høj grad
142	Det ville være en god idé at sende en [påmindelse på] SMS to dage inden mødetid (ikke fordi jeg glemte min aftale, men det er der sikkert nogen, der kommer til). En win-win for begge partere.	I meget høj grad
144	Det var et fantastisk personale, som fortjener kæmpe ros.	I meget høj grad
155	Det kunne have været rart, hvis der var kommet én og budt velkommen og informeret om ventetid, så man var forberedt.	I nogen grad
164	Jeg kan ikke se, der er noget, der kunne gøres anderledes. Ingen kan jo præcis sige, hvor lang tid en operation tager. Jeg blev løbende informeret af et særdeles venligt personale.	I meget høj grad
165	Super søde medarbejdere.	Uoplyst
170	Der var meget lang ventetid, da der var kommet noget akut ind, og det har jeg fuld forståelse for.	I nogen grad
171	Det kan ikke være rigtigt, at vi sidder med en dreng på [et par] år og skal vente yderligere tre timer, hvor han hverken må drikke eller spise. Jeg tænker, at man på forhånd ved, at man er bagefter, så kunne man lige ringe op på afdelingen og sige, at han i det mindste måtte få lidt at drikke. Det er under al kritik!	I ringe grad
176	Selvom jeg kom ca. 15 minutter for sent (havde ringet), kom jeg først til over middag.	I høj grad
178	Jeg synes modtagelsen var rigtig fin, og personalet var meget søde.	I meget høj grad
184	Kun positivt indtryk af indlæggelsen.	I meget høj grad
189	Personalet var meget venlige.	I meget høj grad
190	Jeg har tænkt på, om det kunne være muligt for patienten selv at gå ned til operationsgangen i stedet for at blive kørt i en seng derned før operationen.	I meget høj grad
215	Jeg ventede fire timer på en seng og i alt fem timer på operationen. Men det sidste kan der jo ikke gøres noget ved, og operationerne tager den tid, det tager.	I høj grad
224	Alle på afdelingen var venlige, og informationsniveauet var højt. Der var mulighed for at spørge ind til emner, hvis dette ikke var klart for mig.	I høj grad
228	En meget venlig og behagelig modtagelse.	I meget høj grad
229	Det var fint. Der var en smule ventetid, men det var jeg informeret om før indkaldelse. Så alt i alt rigtig fin fremgangsmåde.	I høj grad
234	Positivt.	I meget høj grad
237	Fik en god modtagelse, sødt og smilende personale.	I høj grad
251	Skulle være på afdelingen [om morgenen], fik en seng [ved middagstid].	I meget høj grad
253	Jeg fik en god modtagelse af personalet hele vejen igennem. Hende, der tog imod mig, [] var rigtig god. Spurgte mig, om hun måtte overvære operationen. Det sagde jeg ja til, og vi snakkede bagefter om, at det var en god oplevelse for hende.	I meget høj grad
255	Der var blevet kaldt en ekstra patient ind udover mig, som havde samme mødetid som mig, og dette gjorde, at jeg skulle sidde og vente på, at den anden patient blev opereret, hvilket gav en ventetid på tre timer. Det ville have været mere praktisk at varsle denne planlægning på forhånd eller kun indkalde en af gangen.	I nogen grad

263	Modtagelsen var super. Jeg blev hentet ca. ti minutter efter, at jeg kom, så en super service.	I meget høj grad
269	Modtagelsen var fin nok, men ventede i fire timer på en sofa, før jeg blev opereret.	I høj grad
273	Helt i orden og imødekommende personale på trods af, at vi var forsinket pga. uheld med bilen.	I høj grad
283	Meget imødekommende og velforberedt personale.	I meget høj grad
288	Stor ros til personalet på Holstebro ØNH sengeafdeling og ambulatoriet. Vi fik en god oplevelse på trods af meget ventetid. Det skyldes primært imødekommende og omsorgsfulde ansatte.	I meget høj grad
298	Jeg synes, at det er meget uheldigt, når man møder med en pige, som i forvejen er meget nervøs bl.a. pga. en uheldig oplevelse sidst, at man bliver mødt af en sygeplejerske, der gentagne gange siger: "Nu skal du jo huske, at du er en stor pige." Det er et ringe argument, når man er angst, og i øvrigt kun netop er fyldt otte år. I min verden er det temmelig uprofessionelt. Havde hun haft tid, kunne hun have læst i journalen, da jeg bad hende om det, så ville hun have kendt mere til situationen.	I nogen grad
311	Efter tre timers ventetid uden udsigt til snarlig indkaldelse valgte jeg at tage hjem.	I høj grad
314	Man kan ikke forvente, at man kommer til med det samme, sådan er det :-).	I meget høj grad
333	Jeg fik en super modtagelse, og behandlingen var planlagt før jeg ankom.	I meget høj grad
349	Blev modtaget af en venlig sygeplejerske.	I høj grad
372	[Flere] timers ventetid til operationen.	I nogen grad
379	God service og venligt personale.	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?
39	Jeg blev startet op på medicin alt for tidligt, og jeg måtte derefter holde en pause med medicin for at få mit stofskifte ned.	I høj grad
41	Allergisk reaktion på medicin.	I meget høj grad
69	Fik bragt medicin ordineret til en anden patient inden operation. Der blev dog hurtigt rettet op på det.	I høj grad
113	Da jeg skulle opereres, kunne de ikke finde mig, og de var ikke sikker på, hvem det var, jeg var. De var meget søde, da de endelig fandt mig, men det tog lige fem minutter. (Jeg stod ude på gangen lige foran rummet).	I høj grad
115	Kun ombytning af CPR-numre, men der kom hurtigt styr på det.	I meget høj grad
176	Jeg havde allerede ved forundersøgelserne fortalt, at jeg har social angst. Dette blev der set bort fra.	I nogen grad
223	Læge gav udtryk for, at alt så fint ud, og der så ikke ud til at være kræft. Ved opfølgning tre dage efter, fik jeg at vide, der var kræft. Man skal ikke bare sige noget, inden man har fået svar på de prøver, man sendt ind.	I nogen grad
229	Jeg ved ikke, om det er en fejl. Jeg fik fjernet mandler, og der var desværre nogle blodkar, som ikke var blevet brændt tilstrækkeligt. Så de var nød til at operere to gange. Men det var meget professionelt håndteret alt sammen af både sygeplejerskerne og læge. Alt gik meget stærkt og kan ikke rigtig huske, hvad der skete, efter jeg begynde at spytte blod op. Jeg var også blevet informeret om, at dette kunne ske, så personalet skal kun have ros her, for de tog alt sammen meget professionelt.	I høj grad
285	Havde ikke fået besked om at faste og at undlade at tage medicin på operationsdagen. Men havde selv taget beslutningen.	I høj grad

298	Ved forundersøgelsen mødte vi et meget imødekommende og forstående personale på Øre-, Næse-, Halsambulatoriet. NN havde en rigtig god oplevelse der, og de beklagede meget den uheldige oplevelse sidst. Da vi så kom ind for at snakke med læge NN, mødte vi en temmelig arrogant type, der flere gange, når telefonen ringede, gjorde opmærksom på, at han var helt uundværlig for sygehuset, som vi jo nok kunne høre på telefonen. Da NN sidst havde en uheldig oplevelse ved sin indlæggelse, havde de på ambulatoriet foreslået, at hun skulle have noget beroligende hjemmefra, så hun var afslappet, når hun nåede sygehuset. Det sagde jeg videre til læge NN, som nægtede, at et sådant præparat overhovedet fandtes, og at han syntes, jeg skulle kaste et blik på min datter, som jo var en stor pige, så det var noget pjat, at hun havde brug for det. Jeg fastholdt, hvad vi havde snakket med ambulatoriet om, og han fastholdt sit. Min datter sad midt i det hele og kunne godt mærke, at mor var frustreret. Det endte med, at han sagde, at "hvis jeg virkelig syntes, det var nødvendigt", kunne hun få noget, når hun ankom på sygehuset, hvilket vi så takkede ja til. Han lovede at notere, at det skulle være i pilleform, da NN ellers kastede op. På indlæggelsesdagen kom sygeplejersken med det afslappende i flydende form, men da jeg gik ud for at gøre opmærksom på fejlen, fik jeg igen at vide, at NN jo var en stor pige, og at jeg bare skulle slappe af. Det klarer hun sagtens. NN forsøgte at indtage det i flydende form, men var ved at kaste op, og vi måtte opgive. Vi forsøgte at gennemføre operationen, men hun gik fuldstændig i panik på operationsgangen, fik koldsved og kunne slet ikke holde ud at være der. Anden læge NN på operationsgangen spurgte, om jeg vidste, hvorfor NN ikke havde fået noget afslappende hjemmefra, hvortil jeg jo kun kunne svare, at jeg havde fået at vide til forundersøgelsen af den pågældende læge NN, at et sådant præparat ikke fandtes. Tilbage på afdelingen blev vi mødt af sygeplejersken, som man godt kunne mærke ikke var helt stolt af situationen. Vi forlod hurtigt stedet med en rigtig ærgerlig fornemmelse af ikke at være blevet lyttet til. Det skal siges, at beslutningen om operation 100 procent var Simones egen, og hvor er det synd, at det så er den oplevelse, man ender med. Hun følte sig SÅ utilstrækkelig i lang tid efter, bl.a. fordi hun gentagne gange fik at vide af personalet, at hun jo var en stor pige...	Slet ikke
308	Man taler jo ikke meget med lægerne op til en planlagt operation, de kigger forbi i 30 sekunder, og så er de ude af døren igen. Det var jeg nu tryk ved, da vi til forundersøgelsen blev klædt godt på til selve op-dagen (Anne Louise er fantastisk). Min pointe er blot, at forundersøgelsen faktisk er en vigtig del af indlæggelsen! Der var fejl på op-gangen, da 2 børn var blevet sat på som nummer 1. Min datter var den ældste og måtte derfor vente hele formiddagen på at komme til, jeg tror, hun blev opereret omkring kl. 11. Det tog hun utrolig pænt, men for andre børn ville det måske have været noget af en udfordring.	I meget høj 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?
21	Ingen mangler.	I nogen grad
39	Selve forløbet med og op til operationen skete desværre så hurtigt, at jeg ikke synes, at jeg var informeret godt nok, både omkring risici og bivirkninger.	I høj grad
60	Ingen mangler.	I meget høj grad
80	Har ikke manglet information.	I meget høj grad
119	Jeg fik at vide, at jeg skulle til opfølgning, indtil jeg fik et brev på e-boks nogle uge senere. (Jeg fik mandler fjernet).	I meget høj grad
123	[Jeg] synes det var meget ubehageligt, at den læge, der skulle operere mig, kom ind i et fyldt venteværelse og forklarede hele operationen og min "tilstand", så alle kunne høre det	I ringe grad
127	Der var vagtskifte inden udskrivelsen, hvilket jeg ikke var informeret om. Efter timers ventetid kommer en ny læge, siger "hej, jeg skal se om du er frisk til at tage hjem, det er du." Og så kunne jeg tage hjem.	I nogen grad
128	Er en indlæggelse på under fem timer en indlæggelse?	I høj grad
155	Der burde have været information om medicin, virkning og specielt bivirkning. Tænker de måske undlod disse informationer, da jeg selv er sundhedsuddannet?	I nogen grad
167	Der manglede information om medicinvirkning og bivirkninger.	I høj grad
194	Manglende information i forhold til anvendelse af saltvand og næsespray efter operation. Ingen information om, hvornår jeg måtte pudse næse igen efter operationen.	I nogen grad
250	Vores datter NN blev aldrig helt indlagt, så hun blev derfor ikke som sådan udskrevet. Hun havde en hævet spytkirtel, som hun skulle have opereret væk, da den var til stor gene for hende, når hun skulle spise, men da jeg ringede op og fik en tid til operationen, var den næsten væk. Lægerne ville dog gerne lige se hende. Det fandt vi yderst betrykkende, da de virkede interesserede om bekymrede for hendes velfærd og trivsel. Virkelig god behandling.	I meget høj grad

253	Har hele vejen været meget tilfreds, også til kontrol fjorten dage efter.	I meget høj grad
283	Fik en kontaktperson og fik nummeret på denne sygeplejerske udleveret ved udskrivelse?	I meget høj grad
314	Jeg var så imponeret, da jeg var til forundersøgelse. Der fik jeg et papir, hvorpå der stod, hvor jeg skulle gå hen, og hvad der skulle ske, når jeg blev indlagt. Det manglede jeg, da jeg skulle hjem. Jeg kunne ikke huske, hvornår jeg skulle til de forskellige opfølgninger dvs. lægebesøg, blodprøvetagning osv.. Der var for mange informationer, jeg lige fik på én gang. Ikke fordi de ikke svarede, når jeg spurgte, men jeg glemte alle informationerne.	I meget høj grad
374	Der var meget uro på opvågningen. Da jeg kom op på afdelingen igen efter operationen/opvågningen var jeg meget skidt og havde ikke mulighed for at komme op i en stol og sidde. Og derfor måtte [jeg] blive liggende i sygesengen, dog også desværre ude på afdelingen.	I ringe 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?
20	Sygeplejer og læger gjorde mit ophold trygt med deres venlighed og dygtighed, det var rigtig godt for mig, tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Helt fint forløb bortset fra, at jeg var ved at "dø af sult". Var fastende fra klokken seks om morgenen, og fik serveret en sandwich af to halve stykker hvidt brød. Bad om to til i forløbet, som jeg også fik. Det kunne ikke lade sig at gøre at købe mad på afdelingen ved spisetid til aften. Var ikke hjemme før klokken 19:30, så hvis det er sådan det er, må patienter have besked på at tage en madpakke med. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
45	Jeg er samlet set meget godt tilfreds med mit forløb på afdelingen i Holstebro. Jeg oplever personalet som meget kompetente og venlige. Jeg har fået foretaget veludførte operationer, og personalet er meget omsorgsfulde. De giver en god pleje og gør deres bedste for, at man skal føle sig tryk, eksempelvis med portører, der "small talker" på vej til operation, og når sygeplejersken lægger en hånd på min skulder under bedøvelsen. Jeg har kun ros til afdelingen, og jeg håber, at det vil lykkes at bringe den gode kultur med til det nye sygehus i Gødstrup. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
60	Det var bare super.	I meget høj grad
69	Ventetiden for operation var urimelig lang (to og en halv måned) henset til min sygdom pga. sommerferie hos læger i hele landet. [Ventetid]	I høj grad
71	Samtidig med, at man møder dybt professionelle læger og andre fagfolk, så mødes man også med en meget høj grad af empati. Ikke kun på Øre-Næse-Hals Afdelingen, men også på en anden afdelingen som jeg også har haft berøring med. En anden afdeling, hvor min gamle mor er cancerpatient, er også helt enestående. Er hjemmeboende i Viborg, men kunne ikke drømme om at vælge et andet sygehus. Mit største ønske og håb er kun, at I formår at overføre stilen til mastodonten. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

79	<p>Jeg synes, at den sygeplejerske, der modtog mig, var fantastisk imødekomende og kom med information, så snart hun havde en information til mig. Jeg må dog sige, at det var noget træls, at ventetiden fra jeg mødte ind fastende [om formiddagen] var meget lang (blev først kørt ned til operation [om eftermiddagen] pga. forsinkelse på operationsgangen). Dette er sengeafdelingen og sygeplejersken dog helt uden skyld i. Hun gjorde dog talrige forsøg på at få information til mig om, hvornår jeg kunne forvente, at jeg ville blive hentet ned til operationsafdelingen, og hun kontaktede endvidere også operationsafdelingen for at få dem til at rykke rundt på "noget", hvilket også lykkedes til sidst, så jeg kunne komme til hurtigst muligt. Så stor ros til hende og sengeafdelingen samt operationsafdelingen, der trods alt gjorde, hvad de kunne, for at få det hele til at lykkes. Alt i alt er jeg dog nu, hvor man har fået det hele lidt på afstand, tilfreds med forløbet (bortset fra den lange ventetid tørstende og på tom mave, som både jeg og min kone godt kunne have undværet. Både det økonomiske tab samt unødigt tidsspild, som i bedste fald kunne have været undgået). Men jeg er dog godt klar over, at det er, hvad der kan ske, hvis der opstår komplikationer under de forudgående operationer på andre patienter, der har været "på bordet" inden det blev min tur. Jeg og min kone undrer os dog stadig over den forholdsvis lange ventetid (godt fire timer), og her ville det måske have været bedre, hvis kommunikationen fra operationsgangen havde været bedre med hensyn til et estimeret tidspunkt til den ventende patient i stedet for, at sygeplejersken på afdelingen gentagne gange kun kunne sige, at jeg vil få at vide så snart, det var ved at være oppe over og herved opnå, at vi (mig og min kone) kunne foretage os noget fornuftigt, ligesom sygeplejersken kunne bruge tiden på noget mere fornuftigt end at fortælle os, at der ikke var noget nyt. (Jeg synes faktisk, det var synd for sygeplejersken og afdelingen, da de ved ovennævnte mere eller mindre blev sat i noget "dårligere lys" (f.eks. "dårlige service", "dårlige til at planlægge" mv.), eftersom de efter min mening var uskyldige i ovennævnte problematik, som de er, og var, helt uforskyldte i).</p> <p>[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p>	I nogen grad
80	<p>Jeg fik at vide af sygeplejersken NN, at loftet i opvågningslokalet var magen til det i operationsstuen. Så jeg skulle ikke vågne og blive bange for at være vågnet op midt under operationen. Det var ikke noget jeg havde været bange for, men jeg synes det var trygt at få det at vide.</p> <p>[Kommunikation og information]</p>	I meget høj grad
107	<p>Blev informeret kort og præcist inden operationen. Og ved selve operationen blev jeg også informeret og det skete også løbende under operationen (var lokalbedøvet). Blev udskrevet med det samme.</p> <p>[Kommunikation og information]</p>	Ikke relevant for mig
108	<p>Jeg synes godt, I kunne blive bedre til at håndtere små børn på afdelingen. Min NN havde rigtig meget brug for at røre sig. Vi fik et lille værelse og måtte ikke gå ud på gangen, fordi hun samtidig var ked af det. Men det blev ikke bedre af, at vi var "lukket inde". Jeg har forståelse for, at der er syge og dårlige patienter, men tænker, det er værd at overveje, om det kan gøres lidt anderledes så. Små børn larmet jo trods alt. Men I var rigtig søde og smilende som personale og tak for det.</p> <p>[Fysiske rammer]</p>	I nogen grad
113	<p>At man lige fik at vide, hvordan det var gået under operationen, og/eller om man havde nogen spørgsmål man ville have svar på.</p> <p>[Kommunikation og information]</p>	I høj grad
115	<p>Mit forløb var subakut. Fra jeg mødte i ambulatoriet til jeg samme eftermiddag blev opereret. Kan kun beskrives med et ord: effektivt. Eneste der evt. kunne gøres bedre ville være, at man ambulantly blev set af den opererende læge, men det er bare ikke altid muligt.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
120	<p>En stor teenagedreng har brug for mad efter faste i flere timer. Der blev tilbudt en tynd, lille sandwich.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
123	<p>Noget, der kunne gøres bedre: Når man skal snakke med lægen om operationen/min tilstand ville det være rart, at man kom i et lokale uden andre ventende. Det er ubehageligt, at andre skal høre hvad jeg fejler/skal have lavet og det giver ikke samme tryghed at stille spørgsmål. Ligeledes er det dybt ubehageligt at komme fra opvågningsen, hvor de gør meget i at man skal holde sig i ro og slappe af (aktuelt for min operation) og så komme ned til sengeafsnittet og blive rykket ud af sengen og skal gå ind i et fyldt rum til en træls stol og sidde der og slappe af.</p> <p>[Fysiske rammer]</p>	I ringe grad
124	<p>Tre timers ventetid uden oplysninger og informationer er bare ikke ok.</p> <p>[Ventetid]</p>	I nogen grad
126	<p>Vi oplevede det som trygt, at lægen, der foretog forundersøgelsen til at fjerne NNs mandler og polypper, var den samme, som foretog operationen og fulgte op før og efter operationen på stuen.</p> <p>[Kontaktperson, Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
127	<p>Mindre ventetid. De var gode til at forklare, hvad der skulle ske</p> <p>[Kommunikation og information, Ventetid]</p>	I nogen grad
133	<p>Jeg er overordnet meget tilfreds med mit forløb. Jeg har dog én ting, jeg vil nævne. Der var over tre timers ventetid, fra jeg mødte, til jeg blev kørt til operation. Jeg havde på forhånd fået besked på, at der ville være ventetid, så det var ok, men det ville være en forbedring, hvis jeg i ventetiden var blevet orienteret om et ca. tidspunkt, hvor man forventede, at jeg skulle opereres. Jeg var for tilbageholdende til selv at spørge.</p> <p>[Ventetid]</p>	I meget høj grad
142	<p>Jeg har en meget positiv oplevelse af hele forløbet.</p>	I meget høj grad

144	Selvom personalet havde travlt, var der smil og god service. Jeg havde følelsen af at være i total sikkerhed. Blev næsten henført til barndom, hvilket skal forstås positivt. Der blev ikke talt ned til mig. Det var bare følelsen af at kunne slippe tøjlerne, man skulle nok passe på mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
155	Mere information. [Kommunikation og information]	I nogen grad
164	Jeg har ikke på nogen måde noget at klage over, jeg er hele vejen blevet mødt af et særdeles kompetent og venligt personale. Jeg blev løbende informeret om, hvad der skulle ske m.m.. Så jeg kan kun give den største ros. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
166	Opholdet var fint.	I høj grad
167	Siden operation blev besluttet har det primært været samme læge, der har varetaget forundersøgelse, operation og efterkontrol. Det synes jeg er rigtig godt, da man ved personen er informeret om alle aspekter vedrørende operationen, og hvad der efterfølgende sker. [Kontaktperson]	I høj grad
178	Jeg synes personalet var meget imødekommende, når jeg ringede med mine spørgsmål/bekymringer. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
190	Godt og meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
197	Ikke den læge som lovet fik lavet efterkontrol.	I høj grad
207	Personalet er gode til at møde patienten i børnehøjde. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
209	Jeg oplevede som mor til min søns første operation en god modtagelse, men var ked af ventetiden fra vi kom om morgenen, til han fik første drop og skulle opereres om formiddagen. Det er meget lang tid for et barn både med ventetiden og med sulten. Derudover var der god service på operationsgangen, og han snakker heldigvis kun godt om oplevelsen. [Ventetid]	I høj grad
218	Meget fint helt igennem.	I meget høj grad
226	Husk at når I står og snakker med en elev lige inden for døren i stolerummet efter operation, så kan det høres af os patienter, der sidder i stolene. F.eks kunne jeg høre, at der ikke var formodning om noget alvorligt med mig, så jeg ikke [behøvede] at blive indkaldt indenfor 14 dage. Jeg tænker bare, at hvis I havde stået og snakket om det modsatte, så ville det ikke have været rart. Tænk lige over det fremadrettet. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
227	Det ville have været rart, om jeg kunne have fået at vide, at jeg skulle vente en HEL dag på behandlingen. Min tid kunne have været udnyttet bedre. Evt. kunne jeg have været standby via min mobiltelefon, ellers har jeg kun positive kommentarer til afdelingen. [Ventetid]	I høj grad
228	Jeg er meget glad for den venlighed, som jeg blev mødt med. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
253	Positive personer med et smil på. Det betyder så, at man føler sig taget alvorligt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
263	Efter operationen fik jeg en sodavandsis, hvilket var godt, da man var tør i munden og øm efter operationen. Da jeg kom op på stuen igen, var der rigeligt med drikke, jeg tror jeg tørte fire til fem kander. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
280	Jeg mødte kun søde og rare mennesker, og fik de oplysninger jeg havde brug for, så tak. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
283	Yderst tilfreds.	I meget høj grad
291	Var oprindeligt indkaldt til operation i [efteråret], men der gik uorden i information til mig. Jeg fik ikke at vide, at jeg skulle ophøre med blodfortyndende medicin fem dage før operation. Dette medførte, at operationen måtte aflyses og ny dato fastsattes til [en måned senere]. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
299	Kunne ønske information om grunden til den lange ventetid på operationen (flere timer). [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad

311	Forkorte ventetiden. Orienter mig om, hvor langt jeg var kommet i køen. [Ventetid]	Ikke relevant for mig
314	Det hele var godt. Udmærket godt :-). Tak for en god oplevelse når det nu skulle være. Det var rart med de sedler, man fik til forundersøgelsen, at så skulle man gå til blodprøvning og tilbage til afdelingen og så videre til læge NN osv. Super godt. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
316	Synes det var en meget sur sygeplejerske på stuen man var på efter opvågning og inden udskrivning. Det gjorde det lidt svært at være indlagt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
340	Det kunne være godt, hvis det er muligt, at det er den samme læge, som følger én i forløbet. [Kontaktperson]	I høj grad
370	Jeg er meget glad og [decked] for den hjælp, tusind tak. Kulturen og kvalifikationerne for hele personalet er høje. Jeg ønsker dem succes. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
379	God professionel behandling alt i alt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad