



## **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](mailto: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 ambulatoriet?
9	Særlig god og faglig kompetent modtagelse og behandling.	I høj grad
28	Jeg er blevet rigtig godt behandlet af det danske sundhedssystem.	I meget høj grad
29	Ventede ca. en time i venteværelset efter at være gjort klar til undersøgelsen.	I meget høj grad
34	Der var lidt ventetid, men jeg blev fint informeret undervejs.	I høj grad
35	Mere tjek på fordelingen af patienter, så man undgår ventetider ud over det fastlagte tidspunkt. Jeg ventede 40 minutter ekstra.	I ringe grad
54	Modtagelsen var perfekt, blev mødt af et yderst venligt personale.	I høj grad
60	Hej, det var fint.	I meget høj grad
66	Der var ikke lang vente tid før omklædning, men denne gang ventede vi længe omklædte og parate. Vi fik at vide at den ene operationsstue ikke havde fået noget mandskab, men de kom endelig og så gik det fint!	I nogen grad
71	God modtagelse.	Ved ikke
94	Jeg skulle udfylde et stykke papir, da jeg kom. Det havde jeg gjort online også, men det var ikke kommet frem. Det er et skidt onlinesystem, der tager flere dage om at få en formular fra a til b. Jeg nåede ikke at udfylde det fysiske papir i venteværelset, da der ingen ventetid var :).	I høj grad
97	Jeg blev indlagt af en vagtlæge om aftenen, men modtagelsen var ok.	I nogen grad
103	En ventetid på mere end fire timer er ikke acceptabel.	I høj grad
104	Følte mig meget godt modtaget.	I meget høj grad
113	Jeg var meget glad for at blive tilbudt en tid senere på dagen pga. afbud. Jeg mødte en halv time for tidligt og kom ind med det samme. Fint!	I meget høj grad
115	Meget professionelle og omsorgsfulde.	I meget høj grad
117	Alt var helt i top.	I høj grad
119	Modtagelsen var som den skulle være. Søde mennesker.	I høj grad
122	Jeg satte mig i det forkerte venteværelse, og var der en halv times tid. Det fandt jeg først ud af, da jeg var henne ved fællesskranken for at spørge om, hvor lang ventetid der mon var endnu. Da jeg så havde sat mig ned i det rigtige venteværelse, der lå langt væk, i en anden gang, uden noget personale til at spørge, blev jeg usikker på, om jeg måske havde været kaldt ind, selvom de ganske vist kan se den automatiske registrering, man laver med sygesikringskortet. Jeg gik tilbage til fællesskranken og spurgte mig for. Jeg fik bare at vide, at det kunne de se på registreringen. Her synes jeg, at jeg blev hjulpet lidt ligegyldigt. Jeg kom ind lidt senere. Om det var fordi, der var blevet gjort opmærksom på, at jeg var der, eller om det var almindelig forsinkelse, blev jeg ikke klar over. Ønske om tydelige, at skilte med angivelse af, at kirurgisk venteværelse er her, Ortopædkirurgisk venteværelse er der og Gynækologisk venteværelse er der osv. Gerne noget personale man kan spørge.	I høj grad
127	Fin modtagelse.	I meget høj grad
138	Rigtig god modtagelse. Glad og venligt personale. Utrolig gode til at tage hånd om én fra start. Dejligt med information fra start om, hvad der skulle ske. Alt i alt helt suveræn modtagelse.	I meget høj grad
149	Blev modtaget af fantastisk søde og informative ansatte. Blev guidet og støttet helt perfekt. Gik derfra med en god oplevelse at personalet var meget professionelle.	I meget høj grad

157	Alt endte perfekt, men det skyldes dels kvikt personale og det geografiske forhold, at jeg bor meget tæt på sygehuset. Min tid var blevet fremrykket. Det havde jeg faktisk også fået en SMS meddelelse om, viste det sig efterfølgende, men den havde jeg ikke nærlæst. Men opfattet den som endnu en venlig påmindelse. Det kunne være hensigtsmæssigt, at beskeder, der meddeler ændring af mødetid, indeholdte "OBS ændring af mødetid" eller lignende som indledning.	I meget høj grad
159	Vi var meget tilfredse. De tog sig rigtig god tid til at snakke og lege med [vores barn]. De virkede til at have alt den tid i verden. Og det er en rar følelse af få, selvom man godt ved, det ikke er sådan. Men dejligt at de giver indtryk af, at de har masser af tid og overskud.	I meget høj grad
168	Ingen yderligere kommentarer. Det hele gik fint og virkede professionelt.	I høj grad
180	En informationskærm, der viser dem, der er registreret og "sidder i kø". Grunden er, at når der er ekstra ventetid, så sidder folk i venteværelset og bliver nervøse. Er jeg nu registreret osv. Og der er jo ingen, som man kan spørge. Nogle er ligefrem bange for at gå på toilet, fordi de er bange for at miste pladsen. En informationskærm ville give de ventende ro.	I meget høj grad
182	Venlige og imødekommende. Ingen yderligere kommentarer.	I høj grad
183	De var venlige.	I høj grad
209	Jeg kom til før min aftalte tid, og jeg blev modtaget af en velforberedt læge. Top karakter for mit besøg.	I meget høj grad
219	Meget behageligt personale.	I meget høj grad
233	Da jeg var til forundersøgelse, skulle jeg til samtaler tre forskellige steder. Hvis man ikke går så godt eller har ondt, ville det være en fordel, at de samtaler var mere samlet på et sted.	I meget høj grad
234	Skiltningen kunne forbedres.	I høj grad
252	Jeg fik den bedste modtagelse, man kan ønske sig.	I meget høj grad
264	Absolut ingen forslag til forbedringer, det kan ikke være bedre.	I meget høj grad
270	De gange, jeg har været der, synes jeg, det virker til at fungere rigtig godt.	I høj grad
288	Venlig og rar stemning.	I høj grad
290	Meget fin.	I meget høj grad
291	Super oplevelse.	I meget høj grad
304	Meget hjælpsom og venlig modtagelse.	I meget høj grad
312	Min modtagelse var yderst ubehagelig! Jeg ringer ind og fortæller, at jeg er fem minutter forsinket. Det var så i orden. Men da jeg nåede til hospitalet, var der en noget ombygning i gang, og jeg kunne ikke parkere min bil. Der holder en bil foran mig og bag mig, og vi kan ikke rykke os, da en kranvogn blokerer for alt kørsel. Så bliver jeg ringet op af den læge, jeg skulle ind til, hun er irriteret og utålmodig og fortæller mig, at vi er nødt til at finde en ny tid, selvom jeg er kommet hele vejen fra [anden by]! Det accepterer jeg ikke og fortæller, at det ikke kan være min skyld, at jeg ikke kan rykke mig. Da jeg kommer ind, skynder hun helt vildt på mig og er enormt træt af mig. Hun taler nedladende og træls til mig og har så travlt med at komme i gang, fordi hun gerne vil hjem. Jeg skynder mig at få lagt mig ned, så vi kunne gå i gang. Da vi er færdige, flyver hun nærmest ud af døren. Det er så grænseoverskridende og uacceptabelt at blive taget imod på den måde og skyndt på. Undersøgelsen i er ubehagelig nok i sig selv! Der har jeg aldrig lyst til at komme igen!	I meget høj grad
316	Den eneste bemærkning er, at tv'et var skruet for højt op. Jeg flyttede mig ud på gangen.	I høj grad
333	Blev vist godt til rette.	I høj grad
341	Jeg fik rigtig god behandling.	I høj grad
347	Eneste kommentar er, at der ikke kan undgås ventetid. Selvom der er afsat en bestemt tid til patienten, smider man jo ikke vedkommende ud, fordi man måske har mange.	I meget høj grad
354	Meget tilfreds.	I meget høj grad

355	Sidste gang jeg var hos Jer, ventede jeg en time inde på et værelse, som lå ved siden af det rum, sygeplejerskerne har lokale i. Jeg kunne høre alt, hvad de sagde, og desværre også om mig. I har ikke styr på noget som helst, og det er virkelig bekymrende som patient. Jeg snakkede med en kirurg, og spurgte ind til min mave. Jeg sagde, at jeg havde ondt i den sidste prik i mit sår, som er en form for samling af der, hvor de har syet mig. Hun svarede "det der er bare en lille bums!" Hvad mener I? Jeg har stadig ondt, og har stadig en væskesamling, og jeg frygter for, at I virkelig ikke ved, hvad I laver. Min navle ligner pis, og jeg er virkelig ked af, at jeg fik jer til at lave det igen. I fejlede første gang og nu igen. Jeg går stadig hjemme pga. dette, og det er altså [i efteråret], jeg blev opereret! I skal tage i mod folk med det samme! Jeg ventede [flere] timer en anden dag for at få taget en blodprøve, og derefter blive sendt hjem. Undskyld, men det er rent til grin, det I har gang i!	Slet ikke
356	Alt fungerede fint.	I høj grad
358	Søde og rare mennesker, som var meget forstående for situationen. Kompetent personale, som udfører deres arbejde og samtidig har overskud til "kunderne" i butikken.	I meget høj grad
364	Jeg ventede alene 20 minutter. Ingenting.	I meget høj grad
365	Jeg synes, at det er mærkeligt, at jeg er blevet scannet to gang, og det viste sig, at jeg havde brok. Men efter operation får jeg så at vide, at jeg ikke havde brok alligevel, og at jeg skulle skæres op i maven for sjov.	Slet ikke
374	Modtagelsen var meget fin og helt i orden. Kan ikke være bedre.	I meget høj grad
385	Kom 15 minutter for sent [], men personalet var meget forstående [].	I meget høj grad
390	Jeg blev hentet af en vældig sød og forstående sygeplejerske. Jeg skulle have lavet en gastroskopi, hvilket jo ikke er det allersjoveste, men alle var så søde og gav mig så god forklaring, at det gik så godt og hurtigt, som jeg tror, det er muligt. Vi blev sammen enige om at prøve at lave undersøgelsen uden bedøvelse, hvilket viste sig at være en god løsning. Stor ros til personalet.	I meget høj grad
392	Ingen kommentarer. Alt ok.	I høj grad
398	Alt for lang ventetid på femogfyrre minutter.	I høj grad

### Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
33	Jeg ved ikke rigtig, om denne undersøgelse er relevant for mig og mit besøg på ambulatoriet. Jeg blev akut indlagt med ondt i ryggen. Det viste sig, at der var tale om nyrebækkenbetændelse og sammenfald i en af de nederste ryghvirvler.	Uoplyst
34	For lidt tid til at tale med den læge, der udførte undersøgelsen. Lægen dikterede, at patienten afsluttes, da han kom ind på stuen, før undersøgelsen, og før vi havde talt sammen. Alt andet fungerede helt perfekt.	I nogen grad
35	Sygeplejerskerne var meget imødekommende. Lægen var mærkelig.	I høj grad
39	Operation vedrørende navlebrok. Da jeg ikke ved, om jeg skal have flere børn, ville man ikke sætte net ind, som man normalt gør, men i stedet bare sy sammen. Lægen kunne ikke svare mig på, om jeg måtte løfte, eller hvor lang tid jeg skulle være varsom. Jeg blev henvist til at tale med lægen på dagen. Det er slet ikke godt nok. Jeg endte med at ringe ind efterfølgende og måtte bruge øvrig personales tid på at få svar på mine spørgsmål.	I nogen grad
54	Savnede ikke yderligere informationer, dem, jeg modtog, var tilstrækkeligt dækkende.	I høj grad
55	Fint.	I høj grad
60	Det er fint.	Uoplyst
66	Det gjorde der ikke. Jeg var og er meget tilfreds.	I meget høj grad
71	Jeg blev indlagt akut, så det er lidt svært at svare på nogle af spørgsmålene.	Uoplyst

83	Jeg fik at vide, at der ville gå seks til otte uger inden et svar på prøven. Det, synes jeg, var lang tid, men heldigvis gik der kun to til tre uger.	I høj grad
94	Jeg synes, at alternativer kunne være interessante. Jeg har galdesten, og behandlingen lader til at være fjernelse af galdeblæren. Jeg synes, det kunne have været rart at høre om alternative behandlinger, operationer og medicinering. Ikke mindst for at forstå at det bedste valg er at fjerne galdeblæren.	I høj grad
97	Jeg var tilfreds.	I høj grad
113	Det kunne måske være godt med lidt hjælp til kostomlægning i forbindelse med det krævede vægttab.	I meget høj grad
115	I top.	Uoplyst
139	Efter [operationen] havde jeg behov for nemmere adgang til relevant personale til orientering om, hvorfor min krop reagerede, som den gjorde. Jeg tror, jeg ville være bedre rustet, hvis lægen, sygeplejersken, kirurgen, en eller anden i forløbet havde fortalt mig, at [denne] behandling IKKE er lig med hurtig heling! Da jeg efterfølgende var til samtale med en læge, om hvordan det gik, fik jeg svar på nogle af disse spørgsmål, OG han påpegede også, at det KUN var [nogle] uger siden min operation, så kroppen skulle stadig have tid til heling. Havde jeg haft den viden, da jeg blev sendt hjem, kunne jeg måske have haft mere ro i kroppen og større tålmodighed til at komme over operationen. :-). Jeg vil gerne benytte lejligheden til at rose personalet omkring [operationen]. Min kæreste og især jeg følte os godt modtaget og taget af. Information hele vejen og bagefter, som er lidt tåget, men positivt og menneskeligt, venligt og rart ophold. Tak.	I meget høj grad
142	Lægen var meget afvisende, da mit problem tilsyneladende skyldes min overvægt. Han var nærmest irriteret over, at jeg spildte hans tid. Det frustrerende var blot, at det jo er mit egen læge, der har henvist mig til Horsens, jeg havde ikke bedt om det. Konsultationen tog ikke fem minutter, og jeg forlod Horsens Hospital som en meget vred mand!	Slet ikke
147	Hvis man ikke bliver udredt, er det som om, man bliver lidt tabt i systemet, fordi man måske fejler noget, der hører under et andet specialeområde. Derfor kan det være svært at vide, hvad man så skal stille op bagefter, hvis undersøgelsen ikke gav noget resultat, og man ikke får en videre henvisning.	I nogen grad
168	Ingen bemærkninger. Information var ok.	I høj grad
219	Alt var ok.	Uoplyst
251	Når man ikke har prøvet en tarmudrenningskur, ville det være rart at kende lidt til en estimeret tid, inden piller eller opløst pulver virker. Derudover kunne man godt pointere vigtigheden i at indtage suppe. Jeg fik ifølge sygeplejersken det dårligt pga. manglende salte.	I meget høj grad
270	Tror, det er lidt op til den enkelte om, hvor meget information man har brug for. Jeg har fået det, jeg har brug for af oplysninger.	I meget høj grad
276	Det undrer mig, at lægen i Horsens ikke havde fået fat i hele CT-skanningen fra andet sygehus []. [Lægen] sagde, at [vedkommende] kun havde nogle få billeder og havde brug for flere. Til gengæld fik jeg at vide, at jeg var "klar" til operation og ville blive indkaldt hurtigt. Det skulle blot diskuteres på en conference, om min vægt var ok, "du skal jo ikke engang tabe dig". Der går så [flere] uger, og jeg kan komme til ny samtale med en anden læge som lige kan oplyse, at jeg ikke er "klar" før jeg har tabt mig. Jeg blev meget skuffet og forundret. I mit indkaldelsesbrev [] står der, at jeg skal til CT-skanning ved dette besøg. Det undrer mig, da jeg jo blev skannet [tidligere]. Jeg ringer og spørger og får at vide, at det er en fejl i brevet. Lægerne gav i hvert fald forskellige meldinger.	Ved ikke
290	Kom ind med en halv times varsel, så derfor ingen information. Meget fint det gik så hurtigt, og sygeplejersken havde den tid, der skulle til.	I meget høj grad
333	Jeg ville gerne vide, hvad den videre behandling er. Jeg burde måske have spurgt derom, men fik det ikke gjort pga. omstændighederne. Jeg kunne ikke sluge den slange.	I nogen grad
347	Her i dette tilfælde, var jeg måske blevet henvist til det forkerte afsnit, men lægen sørgede for, at jeg bliver henvist (indkaldt) til den rette afdeling, i stedet for bare at sende mig til egen læge igen.	I meget høj grad
355	Sidste gang jeg var hos jer, ventede jeg en time inde på et værelse, som lå ved siden af det rum, som sygeplejerskerne har lokale i. Jeg kunne høre alt, hvad de sagde og desværre også om mig. I har ikke styr på noget som helst, og det er virkelig bekymrende som patient. Jeg snakkede med læge NN og spurgte ind til min mave. Jeg sagde, at jeg havde ondt i det sidste prik i mit sår, som er en form for samling af dør, hvor de har syet mig. Hun svarede, "Det der er bare en lille bums!" Hvad [] mener I?! Jeg har stadig ondt og har stadig en væskesamling, og jeg frygter for, at I virkelig ikke ved, hvad I laver. Min navle ligner pis, og jeg er virkelig ked af, at jeg fik jer til at lave det igen. I fejlede første gang og nu igen. Jeg går stadig hjemme pga. dette, og det var altså [i efteråret], at jeg blev opereret! I skal tage imod folk med det samme! Jeg ventede i syv timer en anden dag for at få taget en blodprøve og derefter blive sendt hjem. Undskyld, men det er rent til grin det, I har gang i!	Slet ikke
384	Svar på prøver ville blive sendt direkte efter [] forløb. Jeg [blev] da indlagt på andet sygehus [i en uge]. Men forinden beroliget af egen læge vedrørende tarmundersøgelse.	I meget høj grad

392	Efter skanning af maven fik jeg besked på, at der var en betændelse i tarmen, der skulle behandles dels ved en prøve af bylden og medicinsk behandling af samme betændelse.	I høj grad
398	Ingen information. Ved slet ikke, hvad jeg fik medicin for.	I høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
305	Jeg har før fået gastroskopi [for mange år siden]. Jeg blev til den første undersøgelse bedt om at komme igen, da jeg ikke kunne ligge stille nok til det, de skulle gøre, så jeg skulle bedøves først, inden undersøgelse to skulle ske. Jeg spurgte, om man ikke længere sprayer i svælget med noget beroligende, så bedøvelse kunne være undgået. Nej det gør man da ikke, fik jeg at vide. Der er jeg lidt uforstående. Det kunne de [første gang]. Har også forhørt mig. Kunne undersøgelse to have været undgået?	I høj grad
312	At jeg havde to tider på samme dag, hvor jeg skulle være fastende. Virkelig upraktisk, og der var slet ikke taget hensyn.	Slet ikke
355	Blod samling på fem gange fem cm, og min navle stikker ud! Det ser ikke normalt ud!	Slet ikke

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
9	Alt forløb særdeles godt.	I meget høj grad
14	Er meget tilfreds med NN, da han har gjort meget for at hjælpe mig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
35	Sygeplejerskerne var søde, støttende og informative. Lægen stillede mærkeligt spørgsmål, men sagde ellers ikke noget og hilste knap nok. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
39	Lægen vidste meget lidt om den måde, man valgte at foretage min operation på. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
46	Overordentligt godt tilfreds med den undersøgelse, som blev foretaget. Jeg blev mødt af et smilende, venligt og empatisk personale. En rigtig god oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
53	Intet at klage over. Super fin behandling under hele forløbet. Tak for det.	I meget høj grad
60	Det var fint til mig.	Uoplyst
63	I enhver henseende har jeg været fuldt tilfreds med ambulatoriets behandling og ligeledes lægens opfølgende opkald om mit befindende efter operationen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
66	Jeg kan ikke lige komme på nogen forbedringer, synes, I er højt specialiserede og godt udrustet til netop de ting, man kan få lavet der! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
68	Gode svar på mine spørgsmål. Venligt personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
83	Personalet var søde og imødekommende overfor mig. Jeg var meget bange for undersøgelsen/resultatet. Men sygeplejersken, som jeg snakkede med, inden undersøgelsen forklarede og var meget omsorgsfuld, da jeg græd. Meget sød sygeplejerske, der lagde venflon/beroligende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad



94	Man ventede lidt, kom ind til en snak med en læge, ventede en del, kom ind til en snak med en narkosesygeplejerske, og bookede derefter en tid hos en anden sygeplejerske/sekretær. Ideelt set var de 3 dele mere samlet, så skulle man ikke forklare de samme ting igen, og de små "pointer", der var kommet frem undervejs var nemmere at dele. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
97	Det var ok.	I høj grad
112	Det var virkelig en god oplevelse. Jeg havde prøvet det før, og det havde været forfærdeligt i hele forløbet. Dette gjorde jeg personalet opmærksom på, og det kunne man mærke de tog alvorligt. Dette gjorde sig gældende lige fra modtagelsen til selve indgrebet. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
113	Meget tilfreds :-).	I meget høj grad
123	Hele personalet, både læger og sygeplejersker, var meget venlige, imødekommende og meget professionelle. Når man selv er [sundhedsfagligt uddannet] er man nok ekstra opmærksom på om sygehuspersonalet har "styr på tingene". I Dagkirurgisk Afdeling i Horsens følte jeg hele vejen igennem, at jeg kunne slappe af og bare være patient, da personalet var meget professionelt. Den eneste ting, man kunne gøre bedre, var IT-mæssig udfordring. Jeg skulle få taget blodprøver, men sygeplejersken kunne ikke bestille tid i laboratoriet pga. EPJ/teknisk fejl, som førte til en del ventetid i laboratoriet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
127	Mit seneste besøg på ambulatoriet var en god oplevelse. Personalet var tiptop på alle måder. Til forskel fra mit tidligere besøg [om sommeren]. Det var ikke en rar oplevelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
128	Ved første besøg fik jeg et forkert svar på min forespørgsel angående blodfortyndende medicin, hvilket betød et ekstra besøg. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
138	Det hele var bare meget stille og roligt, hvilket gjorde det hele noget nemmere. Godt og støttende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
147	Første gang jeg var nede på hospitalet for at blive undersøgt for brok, var jeg blevet booket til en forkert undersøgelse. Dette kunne lægerne også se, da de nærlæste min journal. Her kunne det være rart, hvis den type fejl blev opdaget før og rettet i tide, så man ikke skal køre forgæves. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
157	Jeg har haft et meget effektivt flow gennem "systemet". Jeg er faktisk imponeret over den dynamik, der har været omkring planlægningen og logistikken. Det efterlader et indtryk af en meget effektiv organisering og stort medarbejderengagement. Det er et indtryk der er fortsat i mit videre forløb, hvor jeg efter mit besøg på dagkirurgisk afdeling desværre har skullet gennemgå endnu en operation og ved den lejlighed var indlagt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
159	Vi var meget tilfredse med hele forløbet.	I meget høj grad
168	Det hele gik fint.	I høj grad
202	Jeg skulle scannes for lyskebrok i højre side. Efter scanningen blev jeg spurgt om det ikke var i venstre side min brok sad. Jeg måtte svare nej, da det sidder i højre side. Jeg fik svaret, at de nok havde fået begge sider med. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
209	Alt var lige efter bogen. :-).	I meget høj grad
261	Har fået en meget fin behandling. Der er ikke noget at klage over. Meget venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
264	Det var særdeles godt det hele.	I meget høj grad
270	Jeg synes, at de gør det rigtigt godt.	I meget høj grad
272	Nogle utrolige søde mennesker. De forstår én. De er søde og venlige. Det var en god oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

276	Som menneske synes jeg, at jeg burde have haft den rigtige besked ved det første besøg. Jeg føler, at jeg bruger mit liv på ventetid og forskellige beskeder. Jeg ved godt, at mit nuværende tilfælde ikke er noget livsfarligt, men man er meget påvirket, når kroppen driller og ikke fungerer optimalt. Mit "problem" opstod [for mange år siden], fordi min læge overså en sprunget blindtarm. Jeg blev opereret ti dage efter, at den var sprunget. Da var jeg vist i livsfare! Hvis jeg bliver "klar" til operation, er det fjerde brokoperation efter den famøse sprungete blindtarm for [mange år] siden. [Kommunikation og information, Ventetid]	Ved ikke
282	Det er ikke rart at blive sendt hjem så hurtigt efter en operation. Hospitalet ville sende mig hjem samme dag som operationen foregik. Da jeg bor alene, fik jeg dog lov til at blive på hospitalet et ekstra døgn. Jeg har talt med mange, der er utilfredse med den hurtige hjemsendelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
290	Søde allesammen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
291	Det hele var godt lige fra servicepersonalet til lægerne. Men især sygeplejerske NN. Hun var rigtig god!	I meget høj grad
294	Efter undersøgelsen var de informationer, jeg modtog, meget forvirrende. Var lovet i det modtagne brev, at hvis der var problemer med at gennemføre undersøgelsen, ville jeg straks blive kørt til CT-scanning. Det var ikke muligt blev der sagt. Men efter en længere snak, blev det aftalt, at jeg skulle møde næste dag [om morgenen]. Herefter fik jeg indtil flere ikke sammenhængende informationer, som så endelig resulterede i endnu et besøg på Horsens Sygehus (vi har ca. 40 km. hver vej) til en snak med en læge NN. Resultatet var, at jeg pga. KOL ikke kunne blive behandlet, før der var foretaget en ny pusteprovve hos min egen læge, hvorefter min læge skulle give besked til Anæstesiambulatoriet, når jeg var klar. Her står vi nu. Det var i [efteråret] jeg første gang var i Horsens. Nu har jeg været der tre gange, og jeg tror ikke, at jeg bliver færdigbehandlet i år. En lang proces. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
313	Andet sygehus, der henviste mig til Horsens. Håber ikke det sker igen, da det er den dårligste oplevelse, jeg endnu har haft.	Slet ikke
314	De var søde at arrangere hjemtransport, da jeg ikke havde nogle pårørende til at hente mig den dag; det var jeg glad for. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
333	Alle var venlige, men jeg kunne godt tænke mig, at jeg fik tilbudt bedøvelse, da jeg er meget utryk ved den slange. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
355	Sidste gang jeg var hos jer, ventede jeg i en time inde på et værelse, som lå ved siden af det rum, sygeplejerskerne har lokale i. Jeg kunne høre alt, hvad de sagde og desværre også om mig. I har ikke styr på noget som helst, og det er virkelig bekymrende som patient. Jeg snakkede med læge NN, og lægen spurgte ind til min mave. Jeg sagde, at jeg havde ondt i den sidste prik i mit sår, som er en form for samling, der hvor de har syet mig. Pågældende svarede, at det bare var en lille bums! Hvad [] mener I?! Jeg har stadig ondt og har stadig en væskesamling, og jeg frygter for, at I virkelig ikke ved, hvad I laver. Min navle ligner pis, og jeg er virkelig ked af, at jeg fik jer til at lave det igen. I fejlede første gang og nu igen. Jeg går stadig hjemme pga. dette, og det er altså [i efteråret], jeg blev opereret! I skal tage imod folk med det samme! Jeg ventede syv timer en anden dag for at få taget en blodprøve og derefter blive sendt hjem. Undskyld, men det er rent til grin, det I har gang i! [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Slet ikke
366	Gjorde det fint.	I meget høj grad
377	Jeg syntes, at lægen var noget hårdhændet. Det gjorde meget ondt. Han flyttede slangen for hurtigt og fortalte ikke, hvad han foretog sig. Jeg havde flere ting, jeg ville have spurgt om men kunne ikke for smerter! Sidste gang jeg fik foretaget de samme undersøgelser, fortalte lægen alt, hvad han lavede og så. Den undersøgelse var næsten smertefri. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
388	Var ikke tilfreds med forrige behandling. Da jeg blev henvist fra andet sygehus, gik der koks i min tid. Jeg skulle møde fastende [om morgenen], og jeg kom til [ ved middag]. Selv personalet begyndte at rykke. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
390	Meget søde og forstående medarbejdere, som lyttede til min bekymring, holdt mig i hånden og hjalp mig hele vejen igennem. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad