



## **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?
4	Ingen kommentarer. Var helt tilfreds.	I høj grad
8	Jeg starter med at sige, at der kun er en lille ting, som jeg ikke er tilfreds med. Jeg skulle hente en ny cpap, og ikke alle masker var fremme, og selvom jeg havde problemer med den gamle, kunne jeg ikke finde en anden en. Til alle sidst tog hun den rigtig maske frem fra skabet.	I meget høj grad
15	Det var topklasse. Alle var venlige, rolige og kompetente.	I meget høj grad
21	Meget sød og imødekommende personale.	I meget høj grad
25	Super professionel modtagelse.	I meget høj grad
27	Havde en tid [om formiddagen] og kom først ind [to timer og et kvarter senere]. Det var om tirsdagen. Mandagen, altså dagen før, ventede vi også i over en time.	I høj grad
28	Var lovet en hospitalsseng ved ankomst med Falck, men fik det ikke.	I høj grad
42	Til den indledende samtale var der ingen ventetid, og det var der heller ikke til kontrolbesøget efter operationen, så der var alt i orden. På selve operationsdagen var ventetiden meget lang, hvilket var ubehageligt, men ellers er jeg meget tilfreds med mit møde med sygehusvæsenet.	I høj grad
54	Min indlæggelse til akut behandling blev ændret til andet hospital for at overholde behandlingsgarantien. Så har slet ikke været indlagt i Aarhus.	Uoplyst
60	Det har været en fin modtagelse og behandling, men har prøvet at få lidt forklaring på hvordan, det kan være, at den højre stemmelæbe bliver lam. Er lidt spændt på hvordan, det udvikler sig.	I meget høj grad
71	Meget venlig modtagelse og fin behandling. Flinke læger med overskud.	I meget høj grad
73	Jeg havde ikke fået af vide, at der var sket ændringer [i forhold til, hvem] der skulle operere mig. Lille ting, men det skabte lidt nervøsitet.	I høj grad
99	Jeg blev modtaget og behandlet af en anden end den, der havde indkaldt mig. Det kom bag på såvel mig som behandleren.	I nogen grad
109	Service var helt i top. Har sjældent mødt så venligt og kompetent personale. TAK.	I meget høj grad
111	Vi er indkaldt til [efteråret].	Ved ikke
143	Ventetid pga. speciallæge skulle deltage, og vedkommende var optaget af operation, så det var forventet.	I høj grad
150	God modtagelse.	I høj grad
160	Meget venlige. Tak.	I meget høj grad
163	Syv måneder er meget lang tid at vente på en undersøgelse. Når man så endelig kommer først i køen, møder man et super professionelt personale, der kort og grundigt foretager undersøgelse og giver deres løsning.	I høj grad
166	Jeg kunne godt have brugt, at en personale havde oplyst, at jeg ikke kunne komme til, til den forventede tid, da jeg skulle på arbejde bagefter.	I høj grad
168	Vi var positivt overraskede, da vi blev kaldt ind, før vi skulle møde og kom hurtigt ind til de tre forskellige fagpersoner. Virkelig effektivt og godt koordineret.	I meget høj grad
171	Var ok.	I meget høj grad

185	Jeg synes, at I skal lave en ventetidsliste på cirketid ved skærmen, når man tjekker ind. Det kan ikke passe, at man skal gå op til receptionen og spørge, for at få et svar, der hedder, at du er nummer to eller den næste i køen efter halvanden times ventetid. (Og ja, det er sket flere gange, så jeg taler af erfaring efter mit uafsluttede forløb.)	I nogen grad
190	God modtagelse.	I meget høj grad
192	Jeg kom for sent til en tid [om eftermiddagen]. Venteværelset var tomt og ligeledes kontorerne omkring venteværelset. Jeg måtte derfor bevæge mig ned ad konsultationsgangen for at finde nogen at melde min ankomst ved.	I nogen grad
204	Kan bekræfte en venlighed og imødekommenhed, helt fra vi kontaktede regionen med tid - og modtagelse/behandling i Horsens.	I meget høj grad
207	Alt var som det skulle være, og [de var punktlige] med hensyn til tiden, så meget, meget tilfreds.	I meget høj grad
209	Det hele gik utroligt professionelt, og man følte sig tryk. Et stort fem tal herfra.	I meget høj grad
212	Jeg kom på Audiologisk Klinik i forbindelse med mit nye aftryk til høreapparat, som var ubehageligt og afsatte sår i øret og derfor skulle slibes lidt og "tilpasses". Dette foregik på afdelingen med høreapparatsrepropper.	Slet ikke
215	Der var lang ventetid på selve hovedafdelingen, men ikke til høreprøven på ambulatoriet.	I meget høj grad
222	Rigtig sødt og imødekommende personale.	I høj grad
223	Rummet var ikke så spændende.	I meget høj grad
234	Alt var fint.	I høj grad
237	Rar og venlig modtagelse.	I meget høj grad
249	Jeg synes, at personalet er meget professionel, og vi er meget tilfredse.	I høj grad
250	Viser ikke nok hensyn til dårlig hørelse.	I nogen grad
258	Når man sidder og skal ind og have en diagnose, og frygter det er kræft, [så] kunne der godt ligge andet lekture på bordene i venteværelset end kræftinformation. I reolen er forskellige fag- eller helseblade. En stak ugeblade er mere hvad man pt. har overskud til at fordrive tiden med.	I høj grad
259	Jeg kommer i ambulatoriet [ofte] og har gjort det siden [sommere for nogle år siden]. Personalet er altid velforberedt, når jeg kommer. Det er sjældent, der er ventetid. Jeg er fuld tilfreds med mine besøg og har stor tillid til personalet. Altid søde og kompetente.	I meget høj grad
261	De kunne godt overholde tiden lidt bedre.	I høj grad
265	Mange ventende og ikke mange siddepladser.	I nogen grad
267	Jeg kom efter telefonisk henvendelse og fik en akuttid, hvor der må forventes ventetid.	I nogen grad
279	Mødte ind som sidst jeg var i ØNH Ambulatoriet. Men til min overraskelse var der ikke nogen i modtagelsen, der vidste at jeg havde en aftale. Den venlige i modtagelsen kunne ikke fortælle mig, hvor jeg skulle gå hen, da det ikke var i det tidligere (gamle) venteværelse jeg skulle vente !! Der var åbenbart blevet rokeret i afdelingen. Efter nogen søgen på diverse gange fandt jeg ud af, at jeg skulle ned i kælderens. Hvor jeg derefter gik ned! MEN jeg kunne ikke finde en modtagelse. Gik derfor ind til noget der lignede en modtagelse på en af gangene. Men her var heller ingen hjælp!!!! De anede ikke hvor jeg skulle hen. Gik derefter til modsatte side i samme kældergang. GODT jeg var kommet i god tid!!!! Så en ældre kvinde sadde ved et lille bord med to stole, spurgte om jeg var på rette spor, hvilket hun troede jeg var. Besluttede derefter bare at vente og se. Ps. Den ældre dame havde siddet der en halv time, uden NOGEN havde kontaktet hende!!!! ( der var jo ingen modtagelse). Der var ikke en eneste af det personale, som låste sig ud og ind af de mange døre på gangen, der værdigede os et blik, ej heller hilste. ENDELIG gik der en dør op og en kvinde forhørte om jeg var til stede. Jeg mener ikke at det kan være rigtig at man skal rende rundt for at finde det ambulatorie man er blevet indkaldt til pga. dårlig ORGANISERING OG INFO FRA PERSONALE tillige med FØLELSEN AF AT MAN IKKE EKSISTERER, OG BARE ER TIL BESVÆR!!!! Dette er ikke et surt opstød, bare en lille en til eftertanke. Ps. Damen jeg var inde hos var IKKE særlig professionel. Min tidligere kontaktperson var meget menneskelig, imødekommende og vidste hvad hun havde med at gøre. Den nye kontaktperson skulle bare af med mig, besvarede mine forespørgsler meget overfladisk.. Derfor har jeg nu til hensigt at blive flyttet til [andet sygehus]. Så skal jeg ikke køre til Aarhus, med alle omtalte (problemer og dårlige oplevelser) Og ikke at forglemme parkeringsproblemer.	Slet ikke

292	De havde mig ikke på listen! Men da de fandt ud af, at jeg var der, gik det stærkt, og jeg gik en fantastisk service.	Slet ikke
297	Jeg er blevet venligt modtaget hver gang.	I nogen grad
301	Jeg havde absolut en positiv oplevelse ved modtagelse.	I meget høj grad
302	Sekretæren havde glemt at videresende, at jeg var ankommet.	I meget høj grad
320	Modtagelsen var i top, og jeg blev behandlet med smil.	I meget høj grad
335	Rolig og venlig modtagelse. Et opmærksomt og kommunikerende personale.	I høj grad
336	Generelt er jeg ikke 100 procent tilfreds med det sidste tre-fire årige forløb, hvor jeg ustandseligt har klaget over smerte ved at synke. Venstre næsesvæve har stor irritation. Generelt sagt blev jeg ikke taget seriøst hver gang af en anden læge. En kort episode for ca. tre år siden, hvor sygeplejersken siger, at jeg skal komme til efterfølgende kontrol og den dags læge siger, at han er ligeglad. KAN EN LÆGE TILLADE SIG AT SIGE SÅDAN TIL PATIENTEN? Der er to læger for Næse-, Hals-, Øresygdomme. NN fra denne tid, og meget stor respekt for NN fra specialklinikken på andet sygehus, som er meget vidende, seriøs, meget høflig, tager sit fag meget seriøst og mange tak for det. Mange tak til alle.	I nogen grad
350	Kunne være en idé, såfremt aftaletidspunktet overskrides, at der bliver givet mundtligt besked via sekretæren til de ventende i venteværelset.	I meget høj grad
363	Alle var meget venlige og oplysende.	I meget høj grad
369	Det kan vist ikke blive bedre.	I meget høj grad
372	Man føler sig velkommen.	I høj grad
379	Information ved ankomst om ventetiden, ca. længden.	I meget høj grad
391	Jeg kom 25 minutter før og blev kaldt ind 20 minutter før min tid.	I meget høj grad
394	Jeg kom uanmeldt.	Slet ikke

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
28	Undersøgt for blod i laryngectomi uden besked om, hvorfor der var blod i luftrør/lunger. Lægen sagde, at hvis det blev værre, når jeg kom hjem skulle jeg ringe 112. En halv time efter hjemkomst løb blodet ud af stomien/tuben, og jeg blev bragt tilbage med udrykning med Falck til Akutafdelingen på AUH. Herefter blev jeg indlagt på afdeling H og opereret to gange i løbet af tre dage.	I ringe grad
71	Ingen mangler.	I meget høj grad
109	Jeg manglede intet. Tip top oplevelse.	I meget høj grad
110	Meget kort information efter operation og svar efter 14 dages ventetid. Manglede tilsyn af sår og efterfølgende behandling.	I høj grad
111	Vi er indkaldt [til i oktober]. Spørgeskemaet bliver ved at komme, selvom vi undlader at svare.	Ved ikke
120	Jeg har vist ikke manglet noget, men meget var mundtlige svar som jeg pt. har svært ved at huske bagefter. Men så kan jeg vel ringe.	I nogen grad
127	Det virker som om, at der er for få ressourcer i høreklubben, men personalet kompenserer. Det giver lang ekspeditionstid.	I høj grad
150	God information.	I høj grad

154	Jeg vil ikke sige, at jeg manglede information, men det var mit indtryk, at personalet havde svært ved at sætte sig ind i, hvor generende min lidelse er. Undersøgelserne endte ud i, at de ikke kunne finde noget. Men jeg har stadig [genen]. Lægen anbefalede mig at gå til min egen læge igen og bede ham om en henvisning til en anden afdeling.	I ringe grad
166	Jeg ville ønske, at det var hende jeg havde slutsamtalen, der havde opereret mig. Da dem jeg snakkede med, syntes jeg virkede usikre på de svar de gav mig, og det har gjort mig meget usikker.	I ringe grad
168	Jeg blev bedt om at træffe en beslutning om, hvorvidt jeg ønskede, at min datter skulle opereres nu eller senere. Lægen sagde direkte, at jeg skulle træffe en beslutning, mens vi sad til undersøgelse. Det kunne have været fint at have mulighed for lige at ringe og snakke med min datters far om hans mening herom.	I meget høj grad
185	Der manglede ikke information. Synes, de her været meget hjælpsomme, forstående og dygtige til at forklare tingene.	I meget høj grad
190	Information, god.	I meget høj grad
199	Manglede forklaring på hospitalets beslutning om endnu en operation.	I ringe grad
202	Jeg har fået en meget fin behandling af personalet. Har været meget tilfreds med en god information fra NN.	I meget høj grad
207	Jeg synes, jeg havde de informationer, der var nødvendige før mit besøg, og efterfølgende har jeg ikke haft behov for yderligere informationer, som jeg ikke har kunne indhente ved min egen læge. Jeg føler mig rigtig godt behandlet.	I meget høj grad
217	De fleste spørgsmål, jeg stillede, blev besvaret med, "Det må du leve med".	I nogen grad
234	Ingen mangler.	I høj grad
265	Jeg havde en henvisning, der var mere end et år gammel. Jeg kom igen som opfølgning på en generende pandehuletilstand, der giver hovedpine og puds i halsen og måske forandringer i synet. Ved den oprindelige undersøgelse fik jeg at vide, at der var mindst tre grader af operation i udsigt. Min egen øre-næse-halslæge gav mig da en medicin, som gav mig næseblod, fordi jeg ikke kunne tåle den. Jeg havde ikke meget lyst til at blive opereret og prøvede derfor i en periode at klare mig med saltvandsskyl af næsehulen. Da mine symptomer blev værre, fulgte jeg op på den gamle henvisning og fik en tid et par måneder senere på Århus Universitetshospitals Ambulatorium. Her blev jeg forundersøgt af to yngre fagkvinder, der gjorde deres bedste. Jeg kunne fornemme, at det var et problem for dem, at min henvisning var et års tid gammel. Jeg gætter på, at de savnede en skema-besvarelse fra mig, som jeg har udfyldt i forbindelse med et besøg på andet hospital. Da den mandlige læge blev fundet, blev han hurtigt informeret om sagen, gav mig en recept på en næsespray (primært mod næsepolypper), hvor dosis efter en måned skulle fordobles. Jeg skulle så komme igen om [nogle] måneder. Det viste sig, at jeg kun kunne få en tid efter [nogle] måneder, da [vinterens] kalender endnu ikke var åben. Det er den stadig ikke, men det bliver den måske ca. [sidst i efteråret]. Jeg har nogle polypper i højre side. Forespurgt svarede lægen, at en fjernelse af disse blot giver plads til at flere kan gro frem, og derfor prøves spray-kuren først. Jeg ved ikke, om hovedpinen kan forsvinde. Den er der stadig.	Ved ikke
267	Det drejede sig om ventilskifte, som er foretaget mange gange før.	I meget høj grad
289	Relevant henvisning til Audiologisk Ambulatorium.	I høj grad
292	Det var bare høreapparater.	I meget høj grad
301	Jeg kan kun bekræfte, at alt fungerede optimalt. Venlighed osv. fra personalet.	I meget høj grad
320	Intet.	I meget høj grad
330	Der var lidt forvirring omkring at få lavet nye propper. Vi blev peget ned til proppe-rummet, men der var ikke helt besluttet, hvem og hvornår de skulle laves. Så vi ventede lidt tid. Men på ingen måde et stort problem, da vi ikke havde travlt den dag. :-).	I høj grad
336	Hvis jeg skal være ærligt, så [er] det næsten altid mig der stiller spørgsmål og peger på problemer og næsten forlanger grundig undersøgelse af sygdommen. Jeg har på fornemmelsen, at de fleste unge læger spiller lidt for galleriet med sin viden, "det skal bare overstås, den næste tak".	I ringe grad
358	Jeg ville gerne have været informeret om, hvad der gør, at min lidelse er kommet igen.	I høj grad

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
19	Kanylen smuttede, og det var super smertefuld. Min læge virkede også distræt, da hun hele tiden blev ringet.	I høj grad
28	Første operation af en polyp var formodentlig en fejl, fordi blodet blev ved med at komme ud af stomien. Ved en ny operation dagen efter fandt man en gammel operationstråd, som blev afkortet samt noget "stof" i luftrøret, som blev fjernet. Det undrer mig at lægen i ambulatoriet ikke havde mistanke om, at der var noget galt, som krævede behandling straks.	I ringe grad
96	Det var ikke læge NN, som tilså mig.	I høj grad
158	Der blev lagt et drop i min datters fod, som ikke virkede korrekt, hvilket resulterede i, at infusion løb subkutant og resulterede i en ekstra dags indlæggelse pga. smerter og ubehag.	I høj grad
193	Noget teknisk var i stykker ved mit besøg. Kunne derfor ikke gennemføre undersøgelsen 100 procent.	I høj grad
199	Der manglede en forståelig forklaring til mig.	I ringe grad
217	Jeg kunne ikke blive undersøgt på grund af [fejl]. Personalet glemmer at sende en ny til mig, og jeg fik først en ny tid, efter jeg havde sendt en mail og rykket for en ny tid.	I nogen grad
292	Jeg stod ikke på listen.	I meget høj grad
302	Min ankomst blev ikke registreret trods henvendelse i receptionen.	Uoplyst
336	Efter NN har fjernet en del af min skjoldbrugs-kirtel, har jeg fået at vide, at han har cuttet nogle nerver, og derfor har jeg problemer med at synke.	I ringe grad

**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?
15	Alt var yderst professionelt. Alle var venlige og rolige, hvilket gjorde mig rolig og tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	De skal alle have en super hånd.	I meget høj grad
27	Personalet i skranken var rigtig søde og forståelige. Folkene i ambulatoriet var gode til at forklare og berolige. Det, der gerne kunne være bedre, er ventetiden. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
28	De har for travlt, er forvirrede og giver en overfladisk diagnose, f.eks. giver pencillin blot for at få patienten ud af huset hurtigst muligt. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
31	Noget af personalet virkede ikke imødekommende på mig. Jeg fik indtryk af, at jeg var til besvær for vedkommende. Hun var afvisende overfor mine problemer med mine høreapparater. Ambulatoriet kunne derfor sørge for, at alle ansatte bliver mere patientimødekommende. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
50	Jeg fik i foråret nye høreapparater, som lige fra begyndelsen ikke fungerede ordentligt. Jeg har derefter besøgt ambulatoriet 3 gange for at få ændret forskellige ting, jeg har fået en udmærket behandling, men synes ikke, det skulle have været nødvendigt med nye apparater. Efter hvert besøg fungerer apparaterne fint nogle få dage, hvorefter jeg ikke hører bedre end med de gamle apparater. Det finder jeg ikke tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
56	Høre-klinik. Personalet var gode til at gøre sig forståelige. Venlige og imødekommende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
71	Alt fungerede fint i forhold til de symptomer jeg kom med.	I meget høj grad



73	Professionelt og dejligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
100	Første afstøbning af øreprop ikke brugbart. Høreapparatet faldt af hele tiden, fordi øreproppen ikke nåede langt nok ind i øregangen. Dette forlængede tiden unødigt, og jeg forventer, at der kan tages korrekt afstøbning af dem, der udfører denne opgave. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
109	Intet kunne være mere effektivt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
120	Der er for kort åbningstid i løbet af en uge, hvoraf det meste er om formiddagen, hvilket passer mig dårligt. Åbent én eftermiddag, og jeg fik af vide, at der godt kunne være en del ventetid, fordi det er en åben konsultation. Så jeg forestiller mig, at jeg fremover kan få lang ventetid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
131	Som patient har man brug for at kunne få en ny tid med til næste gang. Det har været en stor mangel, som jeg flere gange har påtalt. Det duer ikke at indkalde kort tid før, når man som patient er på arbejdsmarkedet. Det skal siges, at jeg denne gang fik en ny tid umiddelbart; måske nye og bedre tider? [Kvalitet i behandling]	I høj grad
135	Mit forløb har ikke været særligt vanskeligt, men at have én bestemt kontaktperson hele vejen igennem fra undersøgelse til operation og efterfølgende ville være en fordel for alle patienter, tror jeg. [Kontaktperson]	I meget høj grad
144	Svært at skelne imellem om det er kommunalt eller regionalt "arbejde".	I høj grad
160	Alt er godt.	I meget høj grad
163	Rette op på ventetiden. [Ventetid]	I meget høj grad
166	Jeg synes det er den læge, der opererer en, man skal have slutsamtalen med, da de læger jeg fik ikke var sikre, når de svarede på mine spørgsmål. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
168	Der var en rigtig god stemning. Man fornemmede, at samarbejdet var godt, og at alle var sat ind i min datters situation. Vi er meget positive over mødet med sygehuset. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
176	Vi havde en dejlig oplevelse, og personalet tog sig virkelig tid til [patienten]. Super godt :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
190	Alt ok.	I meget høj grad
193	Jeg ved, at dette er et drømmescenarium, men det ville for mig have været dejligt, hvis min problematik blev forstået på færre hænder. Det er lidt forvirrende at skulle tale hørenedsættelse med mange forskellige personer. Dog skal siges, at jeg alt i alt KUN har mødt et par personaler, som bare ikke fungerede for mig, og har derfor ved tidsbestilling prøvet at bestille tid uden om dem. [Kontaktperson]	I høj grad
199	Ville gerne have været forberedt på, at det ikke bare var en ambulans kontrol. [Kommunikation og information]	I ringe grad
207	Godt og jeg kan kun give mange roser til NN, som var den læge NN, der gennemførte undersøgelsen/konsultationen. Meget kompetent og jeg følte mig absolut i trygge hænder. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
211	Meget venlig og dygtig audiopæd (NN). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
217	Jeg mener den største fejl er, at man møder forskellige hver gang, og de er meget uenige med hinanden, og hvad der er rigtigt. [Kontaktperson]	I nogen grad
234	Alt var fint. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
249	Personalet er altid venligt og professionelt og de giver sig altid tid til hjælpe og svare hvis vi er i tvivl om noget. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

258	Forsinkede prøveresultater betød tre aflyste konsultationer med kort varsel. Der var dog god information omkring det, og telefonisk kontakt omkring det, så vi ikke kørte forgæves. [Ventetid]	Ikke relevant for mig
259	Personalet er søde, omsorgsfulde og meget kompetente. De kan ikke roses nok. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
265	De virker umiddelbart pressede og underbemandede, og prøver at kompensere herfor med humor. Altså flere folk, gerne stadig med humor. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
289	Mødte en forberedt læge NN, som havde et godt kendskab til min sjældne tilstand (<1/1.000.000). [Kvalitet i behandling]	I høj grad
320	Ventetiden ved forundersøgelsen. [Ventetid]	I meget høj grad
321	Måtte rykke flere gange på indkaldelse til operationen. De var meget professionelle til operationen. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
336	Efter min mening skal en patient skal have en Læge (MENTOR), som kan følge med i forløbet af behandlingen, som kan vejlede og informere grundigt om sygdommen og tage faglige beslutninger om behandlingen. [Kontaktperson]	I ringe grad
350	Det er meget svært at komme i kontakt med jer via telefonen. Jeg mener, den måde I håndterer aftaletider på ikke er ok. Det skal forstås på den måde, at får man en seddel med fra sygeplejersken om, hvornår næste kontrol skal foregå og aflevere denne til sekretæren, hvorefter sekretæren ikke umiddelbart kan give en tid i henhold til denne seddel. Jeg har et par gange fået en seddel med besked om kontrol ca. en måned efter besøget. Jeg har afleveret denne til sekretæren, som så kun kunne tilbyde en tid to til tre måneder senere. Sekretæren har så fået sedlen, og jeg har fået besked på, at jeg ville blive kontaktet, såfremt der kom et afbud. Jeg hører så ikke fra sekretæren og må rykke for svaret. Dette virker ikke særligt professionelt. Man føler, at man måske bliver glemt. Mit sidste besøg hos jer var [i efteråret], og næste kontrol skulle så foregå ca. en måned senere. Sekretæren beholdt sedlen og har så senere sendt en indkaldelse. Der kunne jeg så desværre ikke. Jeg ringede og sagde dette til sekretæren, og har så efterfølgende ikke hørt noget. Det er sikkert på grund af travlhed, at tiderne ikke kan overholdes, men selve håndteringen bør kunne gøres bedre. Dette er ikke et surt opstød, men et håb om at systemet kan blive bedre. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
353	Jeg var indstillet til en implantatoperation. Men undersøgelsen for skelnetab viste, at jeg faktisk ikke ville opnå nogen større forbedring i forhold til det, de nye høreapparater gav. Jeg skulle på det grundlag sige ja eller nej til at operationen. Mit svar var nej, og jeg blev orienteret om, at det godt kunne blive aktuelt på et senere tidspunkt. [Kommunikation og information]	I høj grad
355	Jeg blev opereret [et] øre [for år tilbage], og i den forbindelse har de kappet smagsnerven i højre side, og det gør de os først bekendt med til vores årlige kontrol i 2017. Ikke tilfredsstillende at læge NN ikke gør os bekendt med det lige efter operationen. Jeg kunne i forbindelse med operationen ikke smage noget i tre uger efter, men fik i den forbindelse kun at vide, at det nok skulle komme igen. Det havde været rart at vide, hvad de havde lavet. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke
357	Godt tilfreds med forløbet i Høreafdelingen på Thors Bakke i Randers.	I høj grad
369	De er meget venlige og har et stort menneskeligt overskud (hvor de så får det fra). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
394	Jeg skulle have hjælp, fordi mit høreapparat gik fra hinanden. Tak for hjælpen.	Uoplyst