

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	410
Besvarelser fra patienter:	257
Afdelingens svarprocent:	63%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

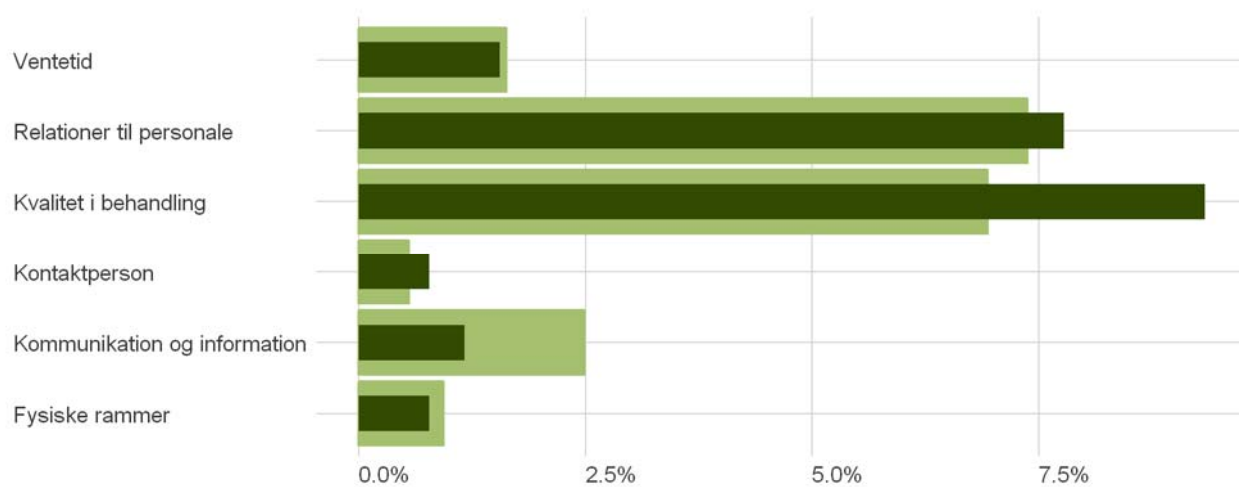
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.




















Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)

















PLASTIKKIRURGISK AFD. Z**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**







ID	Kommentarer - Z-SÅR	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Alt var bare så flot.	I meget høj grad
 4	Det var så kort ventetid, at jeg ikke spurgte hvorfor.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Z-Dagkir	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Der er meget lang ventetid på selve operationen.	I høj grad
 1	Jeg kom for sent, da jeg havde taget fejl af tiden. Jeg bliver ringet op (da jeg er undervejs) og bliver spurgt om, jeg er okay. De bekymrer sig, da jeg ikke er kommet som planlagt (jeg er da 15 minutter for sent på den!). Jeg forsikrer dem, [at] jeg er på vej og undskylder. Da jeg kommer, bliver jeg modtaget af meget venlig læge (ham der ringede) og bliver straks vist videre. God service :).	I meget høj grad
 6	Vi fik en supergod modtagelse, og afdelingen var ren, rolig og børnevenlig. Vi havde en god oplevelse trods vores søns uheld.	I meget høj grad
 4	Lægen var ikke blevet informeret om, hvad operationen gik ud på.	I nogen grad
 7	Jeg blev kaldt tidligere ind grundet en aflysning, men kom til at sidde at vente over en time. Jeg følte det derfor ret unødvendigt at troppe tidligere op.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Z-AMB	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	Alt fungerede.	I høj grad
 18	Alt var ok.	I høj grad
 30	Informere om ventetid, når man ankommer, så man evt. kan gå en tur eller lignende.	I høj grad
 47	Højst 15 til 20 minutter.	I høj grad
 61	Helt i orden.	I høj grad
 65	Jeg blev informeret om ventetid VED SELV at spørge. Der var en times ventetid.	I høj grad
 71	Jeg var i telefonen blevet forberedt på mulig ventetid, så derfor havde jeg en bog med.	I høj grad
 78	God, tryk og omhyggelig modtagelse.	I høj grad
 80	Var første patient på dagen!	I høj grad
 8	Venlig og professionel modtagelse.	I meget høj grad
 36	Jeg kom til, da jeg kom. Altså FØR aftalt tid. Super.	I meget høj grad
 37	Alt ok. Tog fem minutter.	I meget høj grad

38	Der var ikke meget ventetid.	I meget høj grad
43	Jeg kom for tidligt, ca. 20 minutter, men kom til efter fem minutters venten, da man var foran. :-)	I meget høj grad
44	Jeg kunne se, at der var travlhed, så den korte ventetid var acceptabel.	I meget høj grad
56	Det er min fornemmelse at ambulatoriet er for hårdt booket op (ofte meget overbooket), hvilket giver ventetid for planlagte besøg for andre patienter. Enten skal der planlægges pauser imellem besøgene for at indhente forsinkelserne, eller så skal der være flere læger og sygeplejersker til at modtage og behandle patienterne. Jeg føler ikke, at ambulatoriet respekterer min tid. Det er ligegyldigt for dem, om jeg skal vente i lang tid. Omvendt, så gør de jo kun det, de kan ud fra de rammer, de har, hvilket er utilfredsstillende [både] for dem og os patienter!	I meget høj grad
63	Ok.	I meget høj grad
76	Kom ind en time før.	I meget høj grad
17	Det var, som det plejer.	I nogen grad
68	Synes det er dejligt med et rart og smilende personale i modtagelsen. Det giver tryghed.	I nogen grad
19	Alt var i orden.	Uoplyst
35	1. Jeg blev ringet op med svar på patologi, hvorfor jeg ikke kom i ambulatoriet. 2. Jeg var forberedt på svar på ambulatoriet, men det fungerede fint med det ikke planlagte telefonopkald. <input type="checkbox"/> Fuldt tilfreds med telefonopkaldet.	Uoplyst
41	Jeg ankom til receptionen fem minutter før mødetid og blev registreret af en sekretær. Henvendte mig efter en halv times ventetid til nu to sekretærer, som ikke rigtig kunne finde ud af, hvad der var sket, men som lovede, at jeg var den næste, der kom til. Efter yderligere en halv times ventetid var sekretæren uforstående over, at jeg ikke var kommet til endnu. Men da de kiggede efter, så det ud som om, jeg var udeblevet fra kontrollen. Herefter kom jeg meget hurtigt til.	Ved ikke
66	Det var ret tydeligt, at de havde glemt mig.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
3	Nej, det fungerede fint og kort ventetid i forhold til andre gange.	I høj grad
1	Jeg påregner altid bare ventetid og oplever at blive informeret, hvis ventetiden er virkelig lang (længere end en time måske).	I meget høj grad










PLASTIKKIRURGISK AFD. Z

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

ID	Kommentarer - Z-SÅR	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 3	Manglende hjælp til håndtering af kræftdiagnose.	I høj grad
 4	Jeg fik selv lov at bestemme noget, men personalet bestemte naturligvis det meste. (det havde jeg også håbet, at de ville, da jeg jo ikke er uddannet i sårpleje).	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Z-Dagkir	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Jeg fik tid til "indgrebet" på Dagkirurgisk pr. telefon og fik dermed ikke det sædvanlige informationsbrev. Jeg ringede og fik tiden på opfordring af læge (eftersamtale) på anden afdeling.	I høj grad
 2	Fik allergisk reaktion på det []plaster, jeg fik om ryggen og maven. Kunne godt have brugt information om, at det kunne forekomme, og hvad man skulle gøre (mundtligt).	I høj grad
ID	Kommentarer - Z-AMB	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 10	Der var tre læger til undersøgelsen (stående og jeg sad), ikke i øjenhøjde, snak, og der blev talt ned til mig, overrumplet af antallet og fornemmelse af, det skulle gå stærkt/hurtigt.	I høj grad
 23	Lægen havde dårlig tid, men sygeplejerskerne var super.	I høj grad
 31	Jeg blev lovet en ny tid. Den er ikke kommet [endnu].	I høj grad
 46	Ingen medicin.	I høj grad
 57	Bensmerter, som varierer i styrke, hvorfor bliver de ved så lang tid efter operationen?	I høj grad
 59	Vi manglede information om at NN, som opererede patienten og vi var til kontrol hos de første tre måneder, ikke var ansat mere, og at det var anden læge NN, der skulle kigge på arret. Det er vigtigt for [et barn]! Og ødelagde oplevelsen.	I høj grad
 65	Man kunne godt mærke, at tiden var knap. Der var ikke tid til uddybende svar.	I høj grad
 78	I det her konkrete tilfælde manglede jeg i høj grad information om, hvordan jeg skulle forholde mig efter operationen. Jeg ville gerne have haft en seddel om, hvor længe jeg skulle have elastikbæltet på, hvornår jeg måtte sove på henholdsvis den ene og den anden side, hvornår jeg måtte tage bh på, hvornår jeg måtte skifte plasterer m.m. De første informationer fik jeg lige da jeg kom fra opvågningen og stadig var lidt omtåget. Senere fik jeg lidt anderledes besked, og da jeg, inden jeg skulle hjem spurgte igen, var oplysningerne igen lidt anderledes. Det kunne gøres bedre med skriftlig information.	I høj grad
 36	Jeg skulle til kontrol, men havde ingen informationer fået om indholdet (jeg forestillede mig selv noget).	I meget høj grad
 56	Såvel læger, som sygeplejersker er yderst kompetente til deres arbejde, jeg har kun godt at sige	I meget høj










	om alle på stedet!	grad
 64	Stor ros til læge NN!	I meget høj grad
 17	Man spørger om det samme hver gang: "hvornår er du født, ryger du, drikker du". Kan man ikke se det?	I nogen grad
 28	De to behandlere jeg havde, var enige om efterbehandlingen, men uenige om efterbehandlingstidens længde. Som patient er det svært at vælge, hvad eller hvem man skal tro.	I nogen grad
 69	Det føles mest som en procedureundersøgelse uden forståelse for min bekymring og spørgsmål.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Alle jeg havde med at gøre var fantastisk søde og hjælpsomme.	I høj grad
 3	Det havde været mere betryggende, hvis min kirurg havde været til stede. Det virkede underligt at snakke om, hvad der præcis skulle foregå til min kommende operation med en læge der ikke ville være tilstede på dagen.	I høj grad









PLASTIKKIRURGISK AFD. Z**Beskriv den eller de fejl du oplevede**








ID	Kommentarer - Z-SÅR	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Alt var så flot, og jeg siger bare tak.	Nej
ID	Kommentarer - Z-AMB	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 12	Fik efterfølgende tilsendt brev fra ambulatoriet, angående lægen ikke havde fået dikteret, hvad vi havde talt om, så jeg skulle kontakte afdelingen herom.	Ja
 17	Fjerde gang lykkedes det, så det var en grim oplevelse. Jeg troede ikke, at jeg kom tilbage til livet.	Ja
 22	Der var ikke ordentligt styr på datoen på min kommende operation.	Ja
 31	Ja åbenbart. Lægen har ikke fået televiseret en ny tid.	Ja
 66	Jeg blev glemt og kom ind til en læge, der ikke kendte mig, og som ikke havde haft tid til at sætte sig ordentligt ind i mit forløb.	Ja
 25	Jeg skulle komme til kontrol, men de har ikke fået svar. Der lå brev, da jeg kom hjem, [om] at svaret ikke var kommet. Heldigvis sendte de sms til mig [].	Uoplyst
 58	Jeg ved ikke, om man kan kalde det en fejl, men jeg måtte opereres to gange samme sted med kort interval, da I ikke havde fået al kræften med første gang.	Uoplyst
 60	Jeg var blevet sendt til et forkert sted.	Uoplyst

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z

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








ID	Kommentarer - Z-SÅR	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 5	Det er ikke godt at sende brev ud med b-post, vi fik først brevet dagen efter, vi skulle være der. Kun ved et tilfælde vedrørende samtale med to på Marselisborg, kom vi til tiden.	I høj grad
 8	Tre besøg, tre forskellige sygeplejersker. Det må kunne gøres bedre. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 2	[Afdelingen] på Plastikkirurgisk Ambulatorium har fjernet dybe og til tider betændte sår, som jeg har haft, siden jeg blev skodet []. Jeg er meget taknemmelig og glad. Tænk, at det kunne lade sig gøre. Denne løsning er der ingen læger eller speciallæger, der har oplyst mig om. Stor tak til [afdelingen]. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
 4	Altid meget hjælpsom, sødt og smilende personale. Jeg oplever personalet som meget fagligt kompetente. Jeg oplever personale som hele tiden ønsker at lære. Jeg er MEGET tilfreds og imponeret. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 7	Ambulatoriet havde en meget dygtig, venlig og omhyggelig sygeplejerske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 6	Jeg er rigtig godt tilfreds. Jeg har fået en god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Z-Dagkir	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 7	En kontaktperson eller lignende ville have været en god ting. Mit besøg før [] var ikke tilfredsstillende, men jeg havde ikke nogen fornemmelse af, hvor man kunne henvende sig med min utilfredshed. Jeg oplevede at læge NN var mere optaget af at fortælle en [anden medarbejder] om hans ferier [] end at operere i mit ben, hvilket betød at han var længe om at reagere på mine klager over at bedøvelsen ikke var tilstrækkelig (han reagerer først da en af sygeplejerskerne tog fat i ham), dette var en ret så ubehagelig oplevelse for mig. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 3	Der er MEGET LANGE VENTETIDER på de enkelte operationer, hvilket forlænger oplevelsen af sygdomsforløb væsentligt. Oplevede et meget venligt personale og en god stemning i Dagkirurgisk Afsnit. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
 5	Meget god behandling! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Z-AMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?

-  1 Dejligt at blive ringet op på dagen efter besøget, så eventuelle tvivlsspørgsmål (spørgsmål, som er opstået efter besøget) kan blive afklaret.
[Kvalitet i behandling] I høj grad
-  3 Meget fagligt kompetente sygeplejersker og læger, der gør, at jeg er helt tryk under mit behandlingsforløb, til trods for mindre komplikationer.
[Kvalitet i behandling] I høj grad
-  12 Det er dejligt, personalet kan huske mig, når jeg kommer på afdelingen. Jeg føler mig ikke bare som en tilfældig patient :-).
[Relationer til personale/Pleje] I høj grad
-  21 Lægen, der kontrollerer modermærker, skal kunne tage billeder i tvivlstilfælde og sende dem videre i systemet.
[Kvalitet i behandling] I høj grad
-  39 Denne gang var undersøgelsen/kontrollen meget grundig. Jeg følte, at der i hvert fald ikke blev overset noget. Den første kontrol for et år siden følte jeg ikke var meget bevendt (modermærkekræft).
[Kvalitet i behandling] I høj grad
-  49 Mit første kontrolbesøg efter operationen blev udskudt. Det var frustrerende. Min oplevelse er, at personale/ressourcer belastes maksimalt.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I høj grad
-  50 Jeg synes, at ventetiden på resultat har været for langt. Brevet, som jeg har modtaget, er dateret [til en dato i efteråret], men jeg modtager det først med posten [over en uge senere].
[Ventetid] I høj grad
-  55 Angående mit første kontrolbesøg [nogle] måneder efter operationen. Startede med at komme ind til en meget sød fysioterapeut, som konstaterede, at jeg skulle have kompressionsærme på [den ene] arm. Dette var jeg naturligvis ked af, men han var sød og forstående.

Dernæst inde ved en [] læge, som var ok, men jeg synes måske, at hun manglede lidt empati, og jeg havde en følelse af, at hun mere kiggede på computeren, end [hun havde] øjenkontakt med mig.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I høj grad
-  61 Under forrige besøg på ambulatoriet (løsning af arvæv [] fortalte jeg under operationen, at [et familiemedlem] også blev brystopereret (cancer) for [flere] år siden, hvortil en [blandt personalet] spurgte helt overrasket: "Lever hun endnu?". Det har faktisk efterfølgende givet mig en del uro. Jeg lå selv der [flere] år efter en brystcancer og gjorde mig mine sorte tanker.
[Relationer til personale/Pleje] I høj grad
-  4 Jeg fik en god behandling.
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
-  5 Alt personale fortjener STOR ROS. Altid smilende og forstående.
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
-  11 Jeg synes altid, jeg møder et glad og positivt personale, når jeg ankommer. (Jeg har de seneste [] år været forbi [regelmæssigt]).
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
-  15 Der var godt styr på, hvad der skulle ske med mig. Det er nok mig, som ikke kan genkende en person som kontaktperson. Jeg var tryk ved at spørge, hvem som helst på afdelingen.
[Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
-  29 Helt ok. I meget høj grad
-  34 Angående rengøring:




Jeg havde ikke øje for rengøring på Z, men generelt mener jeg, at det kniber med hygiejnen. Er for dårlig på alle afdelinger.
[Fysiske rammer] I meget høj grad

47	Måske parkeringsforhold.	I meget høj grad
48	Meget dygtigt og sødt personale. Som patient føler du dig i helt trygge hænder. Jeg kan varmt anbefale afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
52	Min mand fik lov til at komme med ind under operationen.	I meget høj grad
56	Såvel læger som sygeplejersker er yderst kompetente til deres arbejde. Jeg kan kun sige godt om alle på stedet!! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
59	Så vidt muligt sørge for, at den samme læge/sygeplejerske behandler patienten, hvis denne ønsker det. Og er det ikke muligt pga. sygdom eller andet, så informer patienten. Vi kørte gerne 100 kilometer hver vej for at møde den samme læge, som NN var meget tryk ved, og som kunne forklare en [ung] pige om de alvorlige ting, der skulle ske på en forståelig måde. Nu kører vi til et andet sygehus i stedet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
63	Alt OK.	I meget høj grad
65	Jeg synes, at det er meget positivt, at det er den samme læge som forundersøger, opererer og har den ambulante efterundersøgelse. Bliv endelig ved med det. Der må absolut IKKE bookes så mange patienter, som der var den dag, jeg var der. Der var, efter oplysning fra personalet, 5 minutter til kliniske kontroller og 10 minutter til forundersøgelse. Absolut for lidt. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
74	Savnede et større toilet før operation pga. rollator. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
54	Synes forløbet strækker sig over lang tid. Var fra start lovet at være færdigbehandlet efter et år. Har fået tid et år efter, at jeg regnede med at være færdigbehandlet! Skal ikke love mere, end der overholdes! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
69	Min oplevelse er baseret på personlig kontakt og dennes håndtering af mine spørgsmål. Synes ikke, det skal præge en vurdering af ambulatoriet samlet. Tidligere opereret på anden afdeling grundet modermærkekræft (kunne godt have brugt lidt mere information, men fin oplevelse ellers!). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
20	Har altid fået en akuttid samme dag, når jeg har ringet med problemer i forbindelse med min [behandling]. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
77	Jeg blev kontrolleret og behandlet [] af mange forskellige læger med hver deres opfattelse af, hvad der burde gøres og hvor hyppigt. Blev dybt frustreret, da intet hjalp, før et besøg [i sommers]; DA HJALP DET. Rækken af besøg faldt i ferietiden. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
40	For lang tid fra jeg var i almen praksis, og fik henvisning, til jeg skulle komme på hospitalet (Aarhus). Først et år før tid. Fik et afbud, så tiden blev sat ned til et halvt år. [Ventetid]	Ikke relevant for mig
6	Meget sød, forstående og forklarende personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
7	Jeg er ikke kompetent til at svare på første del. Anden del var en fornøjelse at tale med "hele personalet". Selv lægerne var positive i deres besvarelse og ikke mindst et forståeligt sprog. [Kommunikation og information]	Uoplyst
8	Venlige og kompetente læger og sygeplejersker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

	19	Alt var i orden.	Uoplyst
	38	Ikke noget negativt :).	Uoplyst
	42	Var meget tilfreds på ambulatoriet :-). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	45	Personalet på ambulatoriet gjorde det rigtig godt :-).	Uoplyst
	72	Receptionen huskede mig fra tidligere og bekræftede min ankomst med navn. Altid godt at blive husket og genkendt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	78	Virkelig god, venlig og kompetent behandling af tydeligvis kvalificeret personale. Det der mangler, er oplysninger om tiden efter operationen. Som beskrevet kunne det gøres ved et ark papir, som beskriver, hvad man må hvornår, som udfyldes af personalet, så det passer til den enkelte patient. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	22	Personalet er meget venligt og imødekommende. Men jeg var meget irriteret over, at der ikke var styr på datoen om min kommende operation, da jeg havde fået et brev med en dato, og de på ambulatoriet sagde en anden dato. Det skabte stor forvirring for mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke















ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?

	2	Ved ikke endnu.	I høj grad
	3	Dejligt at de kombinerede mine forsøg i forbindelse med forskningsprojekt med mine andre besøg på afdelingen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
	1	Læger og sygeplejersker er meget, meget søde og imødekommende. Og tager altid det man kommer med seriøst. Altid en virkelig god oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Z-SÅR	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 4	Det er jo ikke mig, der har den faglige viden, derfor er det jo heller ikke mig, der skal træffe beslutninger om min behandling [].	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Z-Dagkir	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	De operationer, jeg har fået foretaget, har ikke direkte indflydelse på min helbredstilstand som sådan, men operationerne har en enorm indflydelse på min oplevelse af livskvalitet og dermed indirekte indflydelse på min helbredstilstand.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Z-AMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 9	Alt i alt er jeg meget tilfreds med både sygehus og personale.	I høj grad
 16	Jeg var til en samtale om rekonstruktion af bryst og forebyggende fjernelse af bryst!	I høj grad
 32	Dygtig udførelse af snit og syning, ingen smerter efterfølgende.	I høj grad
 55	Ellers vil jeg sige, at de flere gange jeg har været til operation eller kontrol, har jeg oplevet en utrolig stor venlighed både hos jer og på andet sygehus. Tusind tak for det.	I høj grad
 62	Jeg vil formodentlig ikke kunne have en forbedret helbredstilstand, da det vel må tage nogen tid før dennes tilstand kan forventes :)	I høj grad
 81	Jeg er jo [] en lægmand!	I høj grad
 15	Det passer mig godt at få en fast plan og besked om, at sådan gør vi, når man konstaterer modermærkekræft.	I meget høj grad
 52	Kom for at få fjernet en fedtknude i panden, forespurgte lægen, om han evt. ville fjerne et modermærke samtidig. Det ville han gerne, på trods af, det ikke på forhånd var bevilliget.	I meget høj grad
 59	Vi har generelt været tilfredse med behandlingen på [afdelingen]. Imødekommende sekretærer, sygeplejersker m.m.	I meget høj grad
 63	[Det er] mentalt tryghedsgivende at blive kontrolleret.	I meget høj grad
 67	Alle har været søde og venlige. En stor ros med tak for god behandling. Stor tak til NN.	I meget høj grad
 70	Kontrol for modermærkekræft, det forbedrer ikke, men er fint.	I meget høj grad

73	Det drejede sig om et kontrolbesøg efter en operation i lyske [].	I meget høj grad
74	Følte mig ikke syg pga. [sygdommen], men fik at vide, at det skulle fjernes, hvilket jeg også gerne ville.	I meget høj grad
23	Jeg har en usædvanlig lidelse []. Dette besøg var sidste kontrol efter et langt forløb og operation.	I nogen grad
24	Jeg fik at vide, at jeg kunne forvente at modtage brev med operationstid efter 14 dage. Jeg havde gjort klart for personalet, at det var vigtigt, da jeg i forvejen var sygemeldt, så der ikke skulle gå for lang tid. Brevet kom efter knap seks uger!!	I nogen grad
69	Jeg ønskede selv, at en læge kunne tilse mit ar, da det gjorde ondt, brændte, stak og virkede som om, det sprang op. Havde forventet en mere venlig og imødekommende læge, således at min bekymring eller manglende viden ville være imødekommet.	I nogen grad
51	Har været til forundersøgelse.	I ringe grad
77	Jeg gik udelukkende til besøget [i sommers] for at vise den ene af de to opererende læger, hvor effektivt hendes beslutning om at stoppe med at tømme for [medicin] havde virket, hvilket var til min store følelse af befrielse!	I ringe grad
80	Fik foretaget to kirurgiske indgreb samme sted på kort tid. Det ene kunne være sparet.	I ringe grad
79	Årlig kontrol af modermærker. Tredje gang efter operationen [for få år siden].	Ikke relevant for mig
2	Mit besøg var andenårskontrol i forbindelse med behandling (kirurgisk) for modermærkekræft.	Uoplyst
7	God, behagelig stemning under samtalerne.	Uoplyst
13	Dejligt personale, der hilser og ser på én, når de taler til én.	Uoplyst
14	Besøget var en undersøgelse med uftagning af prøver.	Uoplyst
17	Man kan ikke forstå, at man ikke kan få tænder ind i munden. De kan lave så meget i dag. Vi håber i finder ud af noget til næste år, det vil glæde os?	Uoplyst
26	Blev opereret for fedtknuder!	Uoplyst
33	Til efteråret 2014 skal jeg have endnu en operation for hudkræft forskellige steder i ansigt og hoved. Seneste operation var i foråret 2014 med kontrol om sommeren. Forslag til bedring: Afskaf da tiden til undersøgelse. Hudlægen har jo taget prøver og beskrevet, hvor disse er taget. Efter min vurdering kunne man operere denne dag, hvorved læge og patient kunne spare tid, og patienten bliver opereret ca. en måned tidligere. Den nuværende ordning er noget omstændigt.	Uoplyst
53	Jeg er tilfreds med alt.	Uoplyst
27	[] Min mand er tiltagende dement []. Min mand husker absolut intet fra de sidste år.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
3	Jeg var der til indlæggelsessamtale. Forløbet for operationen var aftalt på forhånd.	I høj grad

