

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Plastikkirurgisk Ambulatorium Z  
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z  
Århus Sygehus**



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	23



# 1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	385
Besvarelser fra afsnittets patienter:	278
Afsnittets svarprocent:	72%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.



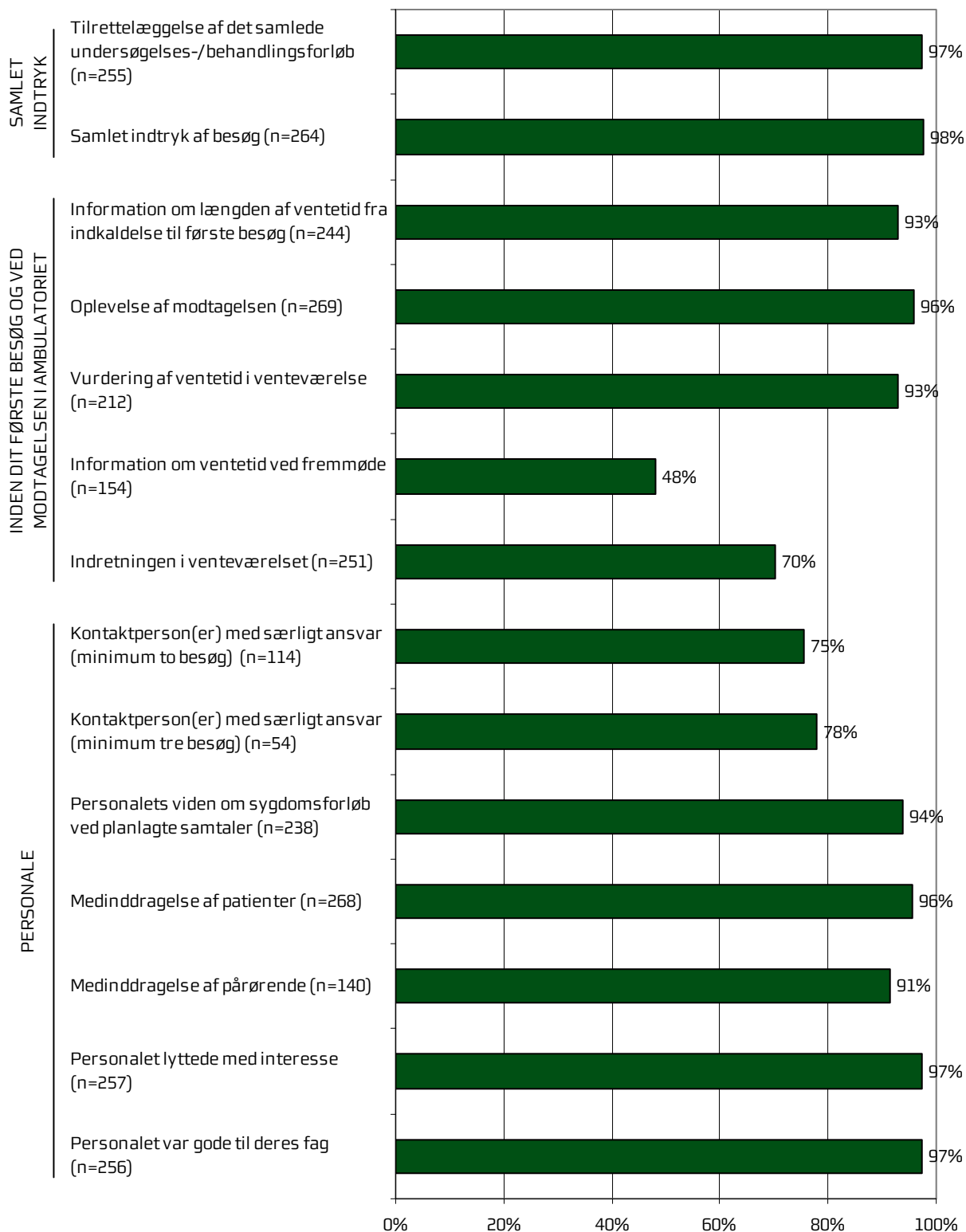


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

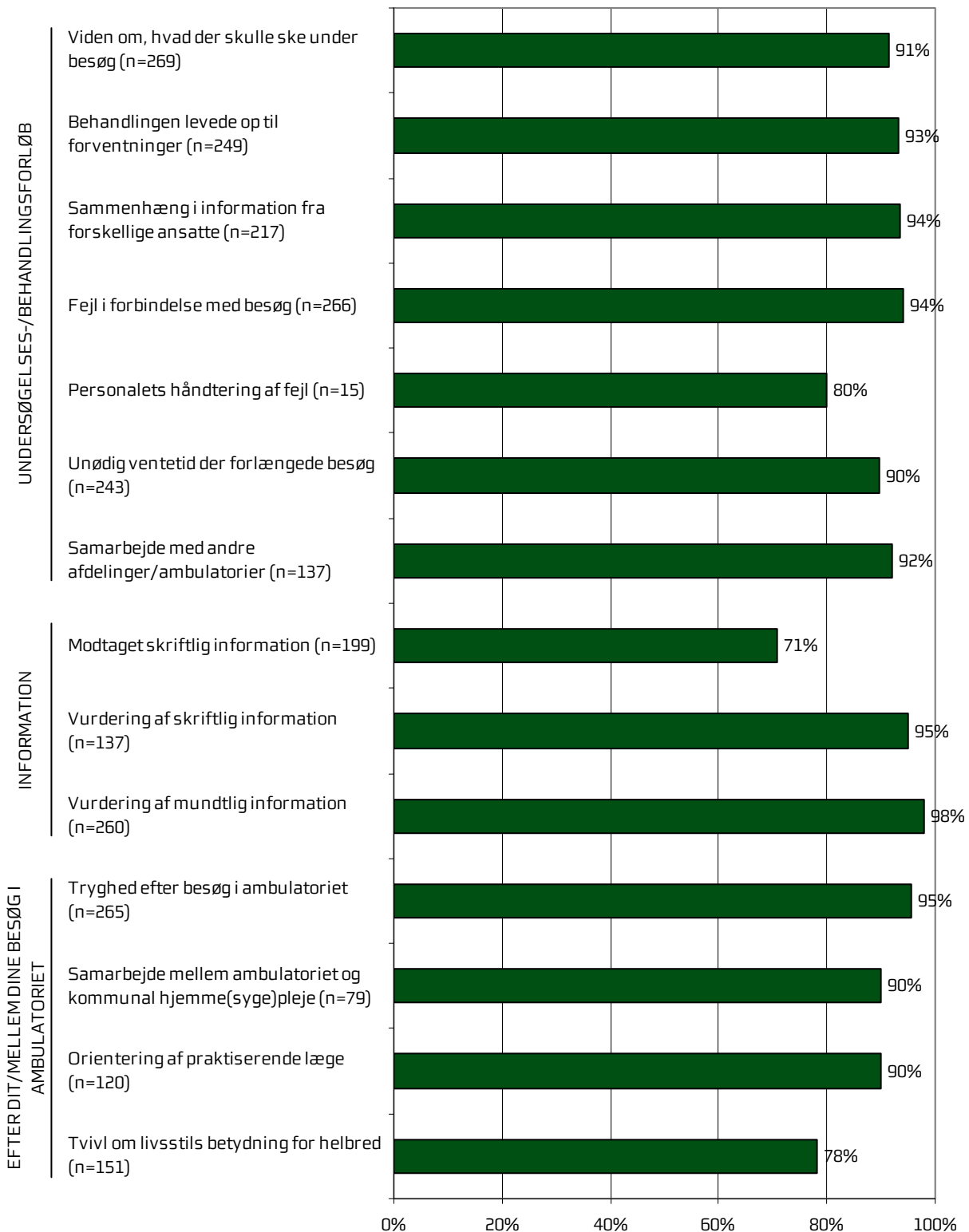
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Plastikkirurgisk Ambulatorium Z

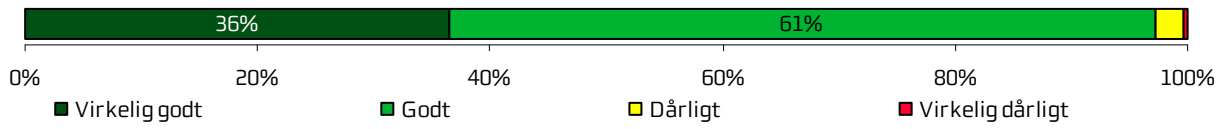
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

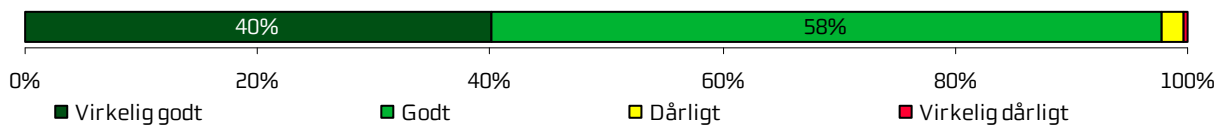
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=255)



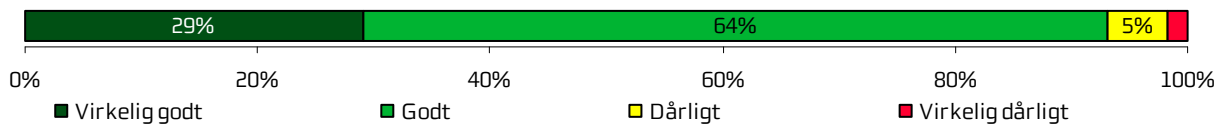
Samlet indtryk af besøg (n=264)



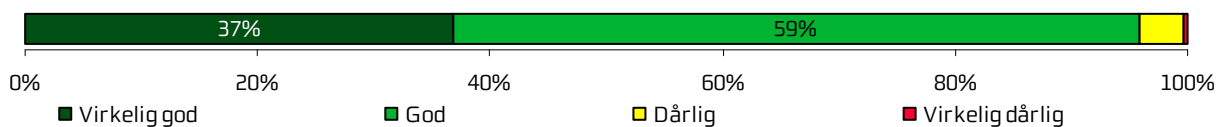
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	95 %	100 % *	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 % *	84 % *	96 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

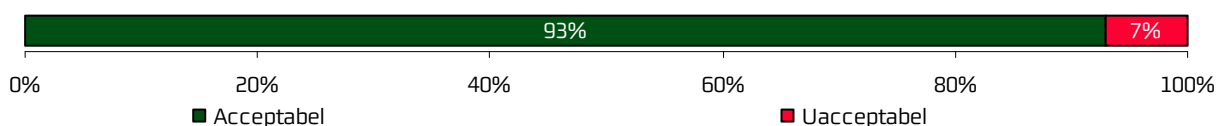
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=244)



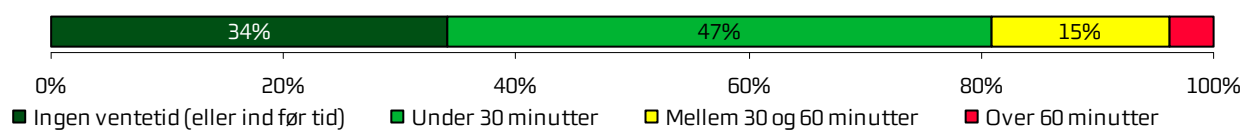
Oplevelse af modtagelsen (n=269)



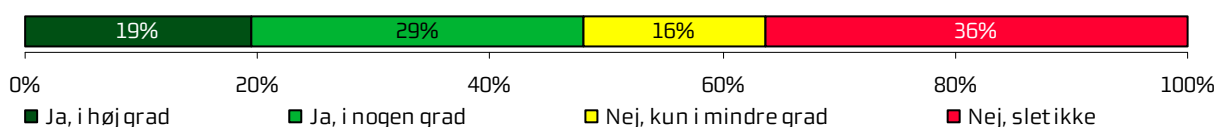
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=212)



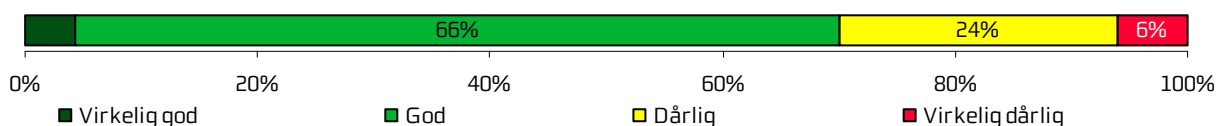
Længde af ventetid i venteværelse (n=261)



Information om ventetid ved fremmøde (n=154)



Indretningen i venteværelset (n=251)

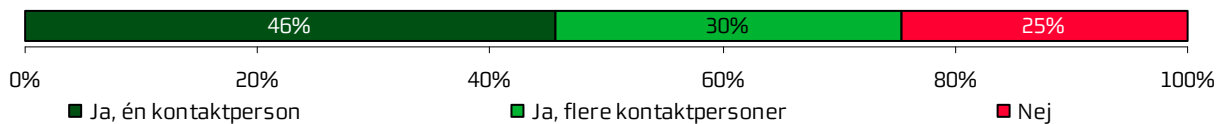




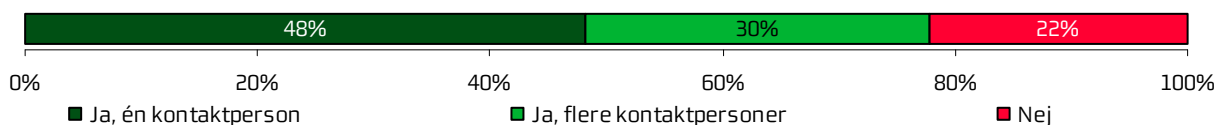
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		93 %	-	100 % *	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		96 %	93 %	100 % *	93 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		93 %	-	100 % *	80 % *	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		48 %	31 % *	83 % *	26 % *	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		70 %	48 % *	96 % *	59 % *	79 % *

## Personale

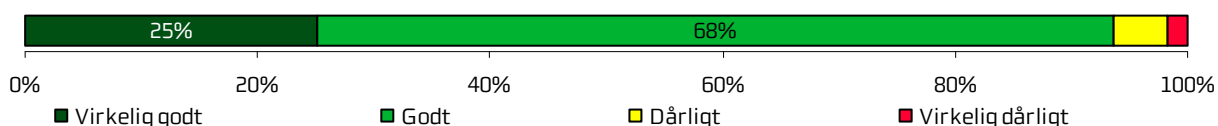
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=114)



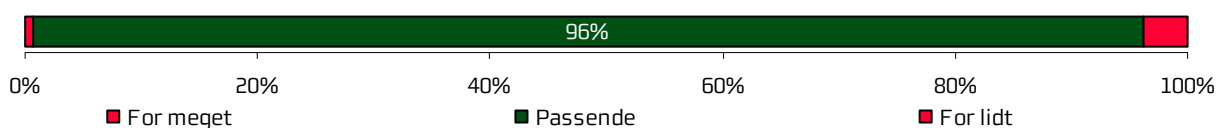
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=54)



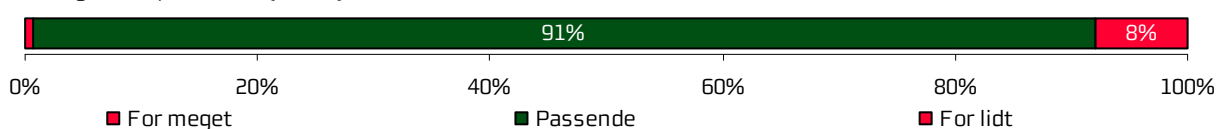
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=238)



Medinddragelse af patienter (n=268)



Medinddragelse af pårørende (n=140)



Personalet lyttede med interesse (n=257)



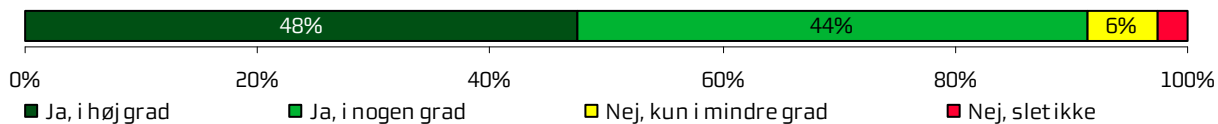
Personalet var gode til deres fag (n=256)



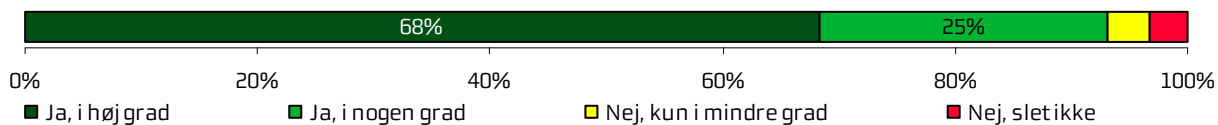
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		75 %	72 %	96 % *	55 % *	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		78 %	-	96 % *	59 % *	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	93 %	100 % *	81 % *	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	95 %	100 %	72 % *	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		91 %	93 %	96 %	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		97 %	97 %	100 %	88 % *	95 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	98 %	100 % *	89 % *	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

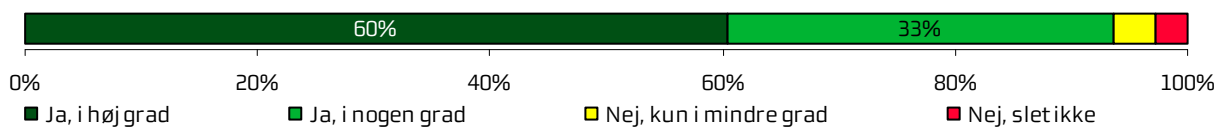
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=269)



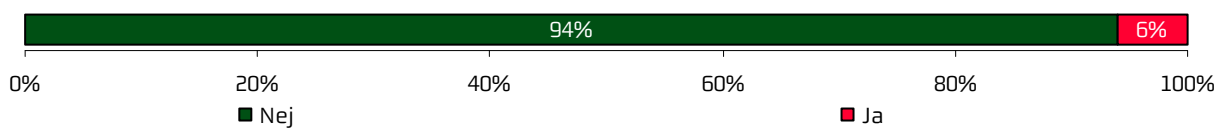
Behandlingen levede op til forventninger (n=249)



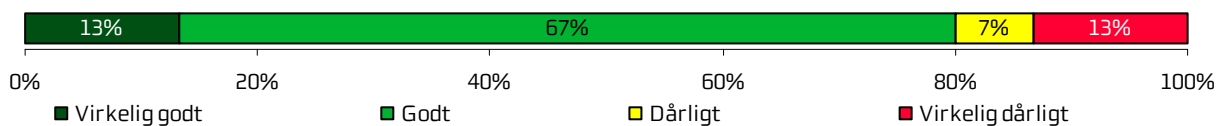
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=217)



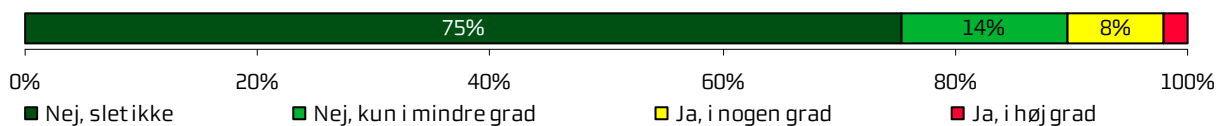
Fejl i forbindelse med besøg (n=266)



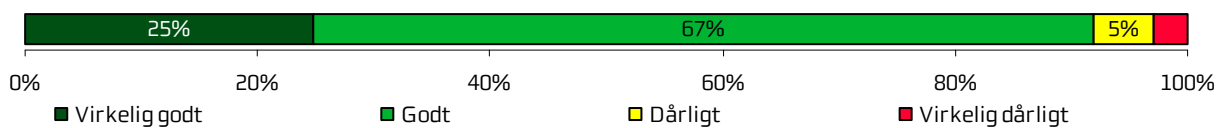
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=243)



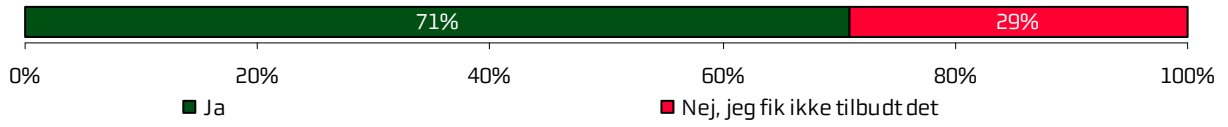
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=137)



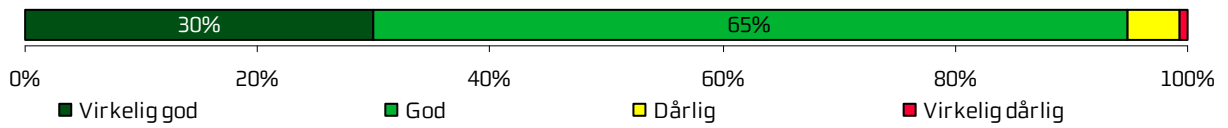
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	90 %	100 % *	66 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	92 %	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	95 %	100 % *	87 % *	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	100 % *	85 % *	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		80 %	-	92 %	47 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		90 %	89 %	99 % *	71 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	88 %	100 % *	77 % *	92 %

## Information

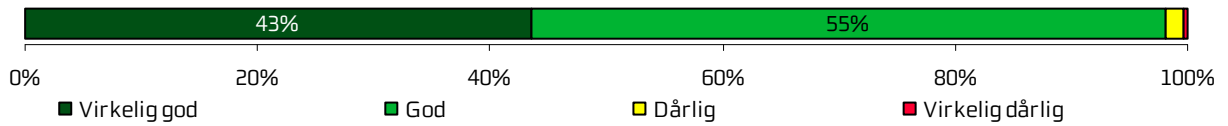
Modtaget skriftlig information (n=199)



Vurdering af skriftlig information (n=137)



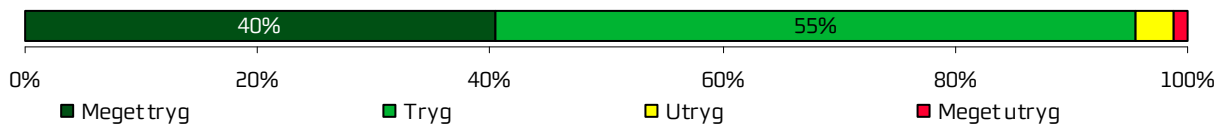
Vurdering af mundtlig information (n=260)



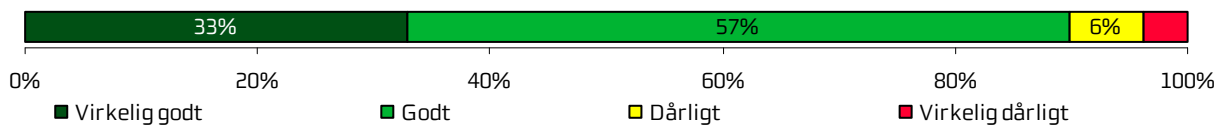
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		71 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	97 %	100 % *	87 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		98 %	96 %	100 %	88 % *	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

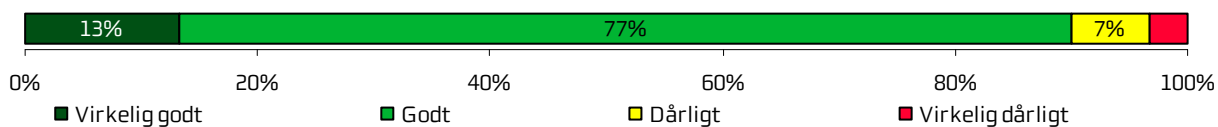
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=265)



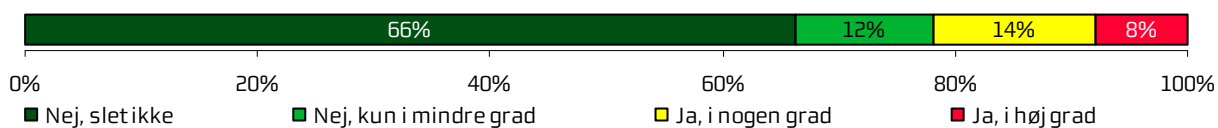
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=79)



Orientering af praktiserende læge (n=120)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=151)

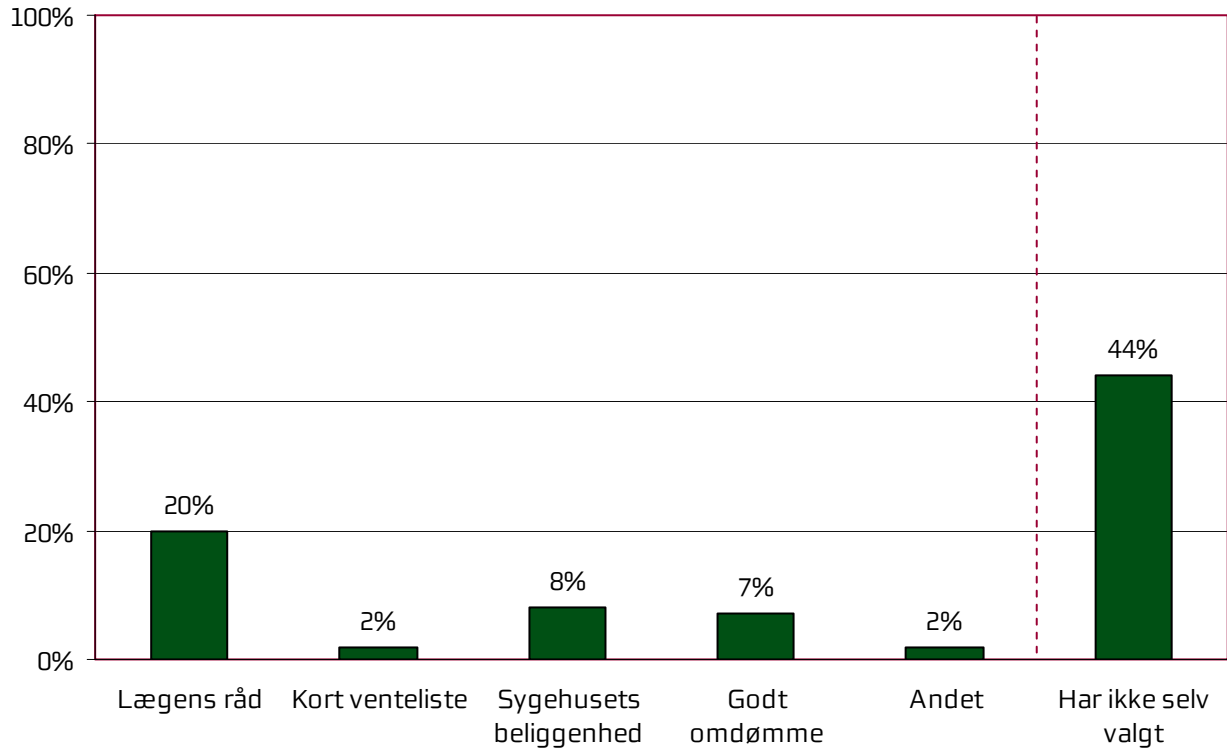




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		95 %	94 %	100 %	84 % *	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	85 %	100 % *	75 % *	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		90 %	88 %	100 % *	69 % *	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		78 %	82 %	87 %	56 % *	73 %

## *Hospitalets eget spørgsmål*

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

## Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Århus Sygehus

















Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	Samlet indtryk
1	Jeg fik fjernet en fredelig hudkræft fra [hovedet]. Jeg kom hjem med en []infektion, som endnu ikke er blevet hel. Hvorfor ikke give forebyggende behandling ved indgrebet, det ville jeg have ønsket.	Intet svar
2	Meget dygtige og venlige. Ingen utryghed fra min side.	Godt
5	Efter et langvarigt forløb hos egen læge, var det her tiptop og rart at se, hvordan det kan være at være så heldig.	Intet svar
7	Det er vigtigt, at fortælle om hele forløbet, og ikke at man den første uge f.eks. skal ligge med benet over hjertehøjde, og så er man frisk bagefter. Det er vigtigt at fortælle om hjemmeplejen osv., at der er noget også efter operationen, så man ved det og kan indstille sig på det! Det savnede jeg!	Godt
8	Jeg har ikke noget at klage over. Man føler sig tryk, når man er hos jer.	Godt
9	Ja. Det er rart, at man kan få alle spørgsmål besvaret af kompetente personer/læger. Meget venligt personale.	Virkelig godt
10	Den korte telefoniske åbningstid gør det svært at komme i kontakt med ambulatoriet. Jeg havde fået flyttet mit årlige kontrolbesøg, men i systemet blev det åbenbart til et ekstra kontrolbesøg. Mit arbejde gjorde det svært for mig at ringe i den telefoniske åbningstid, så jeg sendte et brev om, at der var sket en fejl, og at jeg ikke havde brug for to kontrolbesøg inden for kort tid. Det nåede tilsyneladende ikke den rette modtager, idet jeg fik et brev tilbage, at jeg var udeblevet og nu fik tildelt en ny tid. Nu skulle jeg igen til at kontakte ambulatoriet for at aflyse det ekstra kontrolbesøg. Det endte med, at jeg i stedet mødte op og gennemførte kontrolbesøget, selvom der ikke var grund til det. Det var nemmere end at aflyse tiden, og jeg ville ikke have stående, at jeg ikke overholdte en planlagt aftale.	Godt
12	Er opereret to gange [på andet sygehus] som ikke så det nødvendigt at sende mig til jer, før lokummet brændte.	Virkelig godt
13	Alle var søde og rare.	Godt
16	Jeg fik problemer med stingene men kunne ikke blive set på. Jeg fik at vide, at jeg skulle til min praktiserende læge. Denne turde ikke gøre noget ved jeres behandling.	Dårligt
17	Jeg synes, det er så godt, så godt alt sammen. Jeg skylder dem en rose alle sammen.	Godt
19	Jeg synes bare, jeg har fået en super god behandling.	Virkelig godt
20	Det er den afdeling i mit behandlingsforløb, hvor jeg har følt mig mest tryk og turdet stole på personalet. Min læge NN var god til at sætte mig ind i tingene og fortælle mig hvilke læger, der havde vagt, hvis hun ikke selv havde. På den måde føler man ikke, at man bliver kastet rundt mellem læ-	Virkelig godt

ger, men mærker, at der er en, der har et overordnet overblik. Det var også rart at have de samme sygeplejersker, det gør det mere overskueligt, når man er patient. Jeg manglede lidt at kunne få en stol at sidde på et sted, hvor der ikke var operationslugte i nærheden. Døjede meget med kvalme, og den dag i dag gør lugten af jod og sår mig dårlig. Tror, at det kunne gavne appetit, hvis afdelingen kunne tilbyde et sted/rum væk fra operationsgangen, hvor man kunne indtage sit måltid.











- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 21 Personalet på 2 er virkelig professionelle. De er yderst søde og rare. Helt til UG.  | Virkelig godt |
| ✎ | 23 Manglende efterfølgende kontrol/rådgivning - giver dårligt resultat af operationen. Meget sødt og imødekommende personale. Ved operation er man oftest nervøs og får ikke afklaring på alle spørgsmål, så efterfølgende kontrol til afklaring af eventuelle spørgsmål samt evaluering af operation mangler i mit forløb.   | Intet svar    |
| ✎ | 25 I venteværelset var der intet at tage sig til, og når man sidder der i et stykke tid, kan det godt blive ret kedeligt.   | Virkelig godt |
| ✎ | 26 Den skriftlige korrespondance fungerer dårligt. Det samme med korrespondance i telefonen.  | Intet svar    |
| ✎ | 27 Jeg havde et ønske om, at operationen foregik i lokalbedøvelse. Det mødte jeg forståelse for. Jeg blev informeret om, at ikke alle læger opererede i lokalbedøvelse. Det synes jeg er en sober og vigtig information. Det var betryggende for mig, at mit ønske om lokalbedøvelse fremgik af papirerne og blev bemærket af dem, jeg talte med. Jeg var ikke i tvivl om, at personalet vidste, det var vigtigt for mig. Jeg blev informeret om, at NN skulle operere mig, og at jeg "selvfølgelig skulle opereres i lokalbedøvelse". (Udtalt af NN). Efter operationen blev jeg informeret af NN. Det var en fyldestgørende information. Jeg fik udleveret folderen: "Information efter ambulans [operation]". RETNINGSLINIER VILLE JEG GERNE HAVE HAFT INDEN OPERATIONEN, SÅ KUNNE JEG HAVE [FORBEREDT MIG]. | Godt          |
| ✎ | 28 Jeg har kun rosede ord om ophold, både i ambulatoriet og [afdeling].   | Virkelig godt |
| ✎ | 29 Det vil være godt at blive orienteret om evt. ventetid, når man melder sin ankomst hos sekretæren.   | Godt          |
| ✎ | 30 Meget dårlige parkeringsforhold.   | Virkelig godt |
| ✎ | 33 Fuldt tilfreds!  | Virkelig godt |
| ✎ | 34 Det at være tilknyttet en bestemt læge betyder utrolig meget. Jeg skal ikke komme med en lang forklaring hver gang.  | Virkelig godt |
| ✎ | 35 Jeg syntes, de var søde, og de skal bare blive ved med det, de gør.  | Virkelig godt |
| ✎ | 36 Som anført under et tidligere spørgsmål kunne "venteværelset" godt være af en noget højere standard end blot og bare en mellemgang med nogle enkelte stole. Hyggelig kan man ikke kalde det, men da ventetiden ikke var langvarig, var opholdet acceptabelt.   | Virkelig godt |
| ✎ | 37 Gammeldags.  | Godt          |
| ✎ | 38 De kvindelige læge, der i sin tid opererede mig [], var yderst kompetent og indlevende. Det lykkedes hende at få fremrykket min operation, da hun kunne mærke, jeg var nervøs og bange for at dø fra [min familie]. Stor ros til hende :-)   | Godt          |

## Bilag 1

-  40 Som det nok fremgår, synes jeg, venteområdet er slidt, rodet, og trænger til et løft. I det hele taget ville det nok være godt at optimere modtagelsen lidt. Til gengæld har jeg fået super god behandling af læger og plejepersonale, hvor jeg føler, at jeg er blevet "set" som menneske og ikke kun som diagnose. Stor ros for det. Virkelig godt
-  42 Jeg synes, sygeplejerskerne plus lægen på den ambulante operationsstue var super søde og skønne! Den største ros går til dem!!! Virkelig godt
-  45 Meget venlige og interesserede. Godt
-  46 Lægen var godt forberedt uden besøget! Også ros til sygeplejerskerne som var meget positivt deltagende. Virkelig godt
-  48 Tja, nu jeg kender spørgsmålene, forstår jeg bedre, hvorfor personalet gik så meget op i tid/punktighed. Det virkede ærligt talt noget anstrengt og slører indtrykket af individuel behandling, ligesom at sætte sig på et transportbånd. Sygeplejersken kunne have vigtigere funktioner end at fare rundt og meddele, at man var desværre ti minutter forsinket. Godt
-  49 Jeg har været meget tilfreds med efterbehandlingen. Godt
-  50 Jeg har kun positive tilkendegivelser fra de gange, jeg har været patient i Aarhus Sygehus' system. Virkelig imødekommende, utrolig fagligt kompetente behandlere. Alle, jeg har mødt i mit forløb, har udvist stor menneskelig indsigt, hvilket for mig er utroligt tryghedsskabende. Jeg føler mig tryk og velinformeret. Møder tillidsfuldt op igen til behandling. 1000 tak for jeres måde at skabe disse rammer på. Virkelig godt
-  51 Jeg er opereret [mange] gange og de [fleste] er hos jer, og jeg kan kun give alle læger/sygeplejersker på afdelingen stor ros. Alle, jeg har haft kontakt med, virker yderst kompetente, og jeg har været meget glad for jeres behandling og støtte i for mig svære perioder. Tak. Godt
-  52 De var gode til at tage sig tid til én og havde tilrettelagt det, så jeg kunne gå lige fra den ene til den anden. Virkelig godt
-  55 God og tryk behandling - UG. Virkelig godt
-  56 De skal være enige om, hvad de siger til folk, for jeg fik forskellige ting at vide vedrørende min operation. Jeg vidste ikke, hvad jeg skulle forholde mig til. Godt
-  60 Jeg synes, at hele personalet er utroligt søde og venlige og bruger meget tid på information. Og de kender/husker en, det er dejligt. Jeg synes det hele har været meget positivt. Virkelig godt
-  64 Jeg oplevede en meget fin behandling med megen omsorg, så mange tak for det. Virkelig godt
-  66 Opfølgningen foregik i det "fælles" ambulatorium i bygning 19. Det var altså ikke godt. Godt
-  67 Hvis der altid var kaffe, te, saft og vand i venteværelset, kunne tiden føles kortere. Tit får man også kommunikeret med andre ventende. Udover, at man brokker sig over manglende parkeringspladser, hvilket ikke er personalets ansvarsområde. Ellers god behandling ved jer. Godt
-  68 Der burde være et bedre venteværelse. Personalet er nogle dejlige omsorgsfulde personer, med godt humør, og parate til at lytte til patienten, samt gode til at finde på løsninger af problemer. Virkelig godt

- ✎ 69 Jeg har altid fået en god service og fantastisk god menneskekærlig og eminent god forplejning. Jeg har holdt [en mærkedag] på sygehuset, en dejlig oplevelse. Alle er meget søde. Virkelig godt
- ✎ 70 Dette kunne forbedres: Sørg for at man har en kontaktperson, der har det samlede overblik. Forbedre de fysiske rammer i venteværelset på afd. Z. Dette gør I rigtig godt: Meget professionelt personale med stort menneskeligt overskud. Virkelig godt
- ✎ 71 Jeg synes, at jeg har fået en rigtig fin behandling hele vejen igennem. De var gode til at snakke med mig, så jeg var altid rolig efter besøget hos dem. Virkelig godt
- ✎ 72 Fra egen læge. Et virkelig fint stykke "arbejde". Godt
- ✎ 73 Jeg føler mig generelt godt behandlet af personalet og har oftest en god oplevelse. Men jeg går til kontrol for kræft og føler ikke altid, at kirurgerne ved nok om kræft - det er lidt forskelligt, hvad de siger, og de kan have svært ved at svare på mine spørgsmål. Jeg føler mig desuden ikke grundigt kontrolleret, da man ikke tilbyder scanninger i kontrolforløbet. Godt
- ✎ 75 Operationen var til og med kryds og slange af meget dygtig kirurg. Virkelig godt
- ✎ 83 Jeg har fået en fantastisk behandling. Det kan ikke gøres bedre, varmere. Jeg er læger, sygeplejersker og pigerne meget taknemmelig. SÅDAN! Virkelig godt
- ✎ 84 Generelt: Kun mødt tiltalende og yderst positivt personale. Det er yderst tiltalende og beroligende. Tak til alle. Godt
- ✎ 87 [Førrige sommer] henvist fra lægen. [Førrige efterår] undersøgt. [Førrige vinter] ringede til afdelingen angående videre forløb. Sekretæren ville skrive en besked til lægen angående min forespørgsel. [I sommer] ringede til sygehus - var ikke henvist dertil!? [Dagen efter] ringede til afdelingen. Sekretariatet meldte tilbage, at der var sket en fejl. [Måned efter] MR-scanning på sygehus. [I efteråret] indkaldt til afdelingen til KONTROL? (Har kun været til én undersøgelse). Skal indlægges til operation på afdelingen [efteråret 2011]. Dårligt
- ✎ 89 Meget kompetente mennesker. Venlige, høflige og informative. Godt
- ✎ 90 Spørgeskema indehaveren er fem måneder gammel og har derfor ingen kommentarer. Vi, jeg, moderen, har kun været i ambulatoriet én gang og føler mig derfor ikke i stand til fyldestgørende at kunne besvare skemaet. Intet svar
- ✎ 91 Ingen information til praktiserende læge om behandlingsforløbet - her halvanden måned efter sidste besøg i ambulatoriet. Godt
- ✎ 92 HVIS det er nødvendigt, at hospitalet skal se en patient før operation, når [speciallægen] har informeret hospitalet skriftligt, skal man ikke lade en patient vente i næsten en time for to-fire minutters konsultation,, hvor man får den samme information som hos [speciallægen]. Dårligt
- ✎ 97 Jeg er blevet modtaget med stor venlighed og imødekommenhed de gange, jeg har været på ambulatoriet, og det virker meget trygt. Godt
- ✎ 98 Bedre information fra lægen, og mindre travlhed. Man føler sig uvelkommen. Det kan jeg ikke vurdere
















## Bilag 1

- |   |     |   |                  |
|---|-----|---|------------------|
|    | 100 | Patientens journal bør sammen med telefonnummer indeholde e-mailadresse. Det vil ved indkaldelse, udsendelse af skemaer for patientoplysninger, svar på prøver osv. spare kroner til porto, kuverter, mandetimer og ikke mindst tid i forløbet. F.eks. det skema, jeg sidder og udfylder nu, kunne lige så godt have været sendt på mail. Så ville der formentlig have været en administrativ besparelse på minimum kr. 50,00 gange ?. Men lige så vigtigt, det ville spare tid til fordel for både patient, praktiserende læge og sygehus. | Virkelig godt    |
|    | 102 | Virker fint.  | Godt             |
|    | 106 | Jeg har modermærkekræft, og man mærker, at der er en fast plan, og at den bliver fulgt med hurtig reaktion.   | Virkelig godt    |
|    | 108 | Tag en snak med patienter bagefter og få dem til at slappe af, så de forlader stedet rolig og føler sig sikker.   | Virkelig dårligt |
|    | 109 | Jeg var først ved egen læge og fik [foretaget et indgreb]. én mand, ca. 15. min. Hos jer var der fire personer til ca. samme størrelse indgreb: Samme tidsforbrug. Man kunne måske samle lette indgreb på samme dag, og dermed dele personalet op i to hold med resultatet dobbelt så mange operationer.  | Godt             |
|    | 110 | Igen søde mennesker, god behandling. Det gælder for hele mit sygdomsforløb - brystcancer - behandlet ved Århus Sygehus.   | Godt             |
|  | 111 | Min mor har været fuldt ud tilfreds med det hele.   | Virkelig godt    |
|  | 112 | Under operationen følte jeg mig virkelig godt behandlet. Det var lige før, jeg havde lyst til at komme igen (uden nogen grund), bare fordi de var så søde :) og gode ved mig!   | Godt             |
|  | 116 | Lad aldrig en iskold læge tale med patienterne. Brug hellere en, som ikke er uddannet men god til mennesker. Vi er ret sårbare i sådan en situation.  | Godt             |
|  | 117 | Personalet tog ikke udgangspunkt i mig som patient og mine oplevelser, men i generelle observationer. F.eks. blev mine smerter ikke anerkendt, da de fleste, der har fået samme operation, ikke havde nær så mange smerter. Personalet burde forholde sig mere til den enkelte patient og dennes oplevelser.  | Dårligt          |


















**Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Århus Sygehus**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Plastikkirurgisk Ambulatorium Z</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Første fastsatte operation blev aflyst en time før fastsat [tidspunkt]. Vi var kørt [hjemmefra] og var næsten i Århus inden aflysningen. Der kunne måske være givet besked lidt før?	Intet svar
	3	Var der første gang og blev undersøgt og opereret med det samme, kunne ikke være bedre. Anden gang til undersøgelse, og så vente tre uger på operation og derefter vente tre uger på svar. Lang ventetid for mig!	Godt
	5	[Nogle år siden]: Egen læge fjerner overfladisk modermærke []. [To år senere] recidiv. Egen læge fjerner igen og prøve sendes ind [] - kontrol om tre måneder. Ny læge mener, han kan fjerne det recidive [forår 2010]. Ringes op [om sommeren], at det ikke er ok, og de indstiller mig til plastikkirurgisk ambulatorium Z i Århus, og jeg bliver indkaldt.	Intet svar
	7	Vi blev ikke informeret om, at der ville gå flere uger med daglige besøg af hjemmeplejen, og at jeg ikke kunne komme med på ferie m.m. da jeg ikke selv måtte passe såret!	Godt
	25	Jeg skulle havde fjernet et modermærke, og det var lægen der henviste mig, så hun fortalte de fleste informationer omkring, hvad der skulle ske, og så kom jeg ind dagen efter.	Virkelig godt
	27	Jeg oplever dårlig koordinering mellem [sygehus1] og [sygehus2]: [Foråret 2009]: Undersøgelse på [sygehus1], indstilles til [behandling på sygehus2]. [Foråret 2010]: Modtager indkaldelse til [operation til sommeren 2010]. [Sommeren 2010]: Brev fra [sygehus2], operation [planlagt til den efterfølgende uge] aflyses. [Efteråret 2010]: Opereres.	Godt
	31	Mangelfuld information.	Godt
	39	God modtagelse. God behandling.	Virkelig godt
	40	Der var ingen problemer. Der var fleksibilitet mht. hvilken tid jeg skulle have. (Det skulle passe med arbejde og ferie).	Virkelig godt
	41	Kom ind ned det samme.	Det kan jeg ikke vurdere
	52	Alt gik fint.	Virkelig godt
	53	Jeg troede, jeg skulle opereres ved første besøg.	Intet svar
	54	Det er så mange år siden, men mener, at det hele forløb utroligt godt og professionelt.	Godt
	55	Hurtig indkaldelse efter kontakt fra læge NN.	Virkelig godt
	58	Lang ventetid ved mit første besøg i Herning (med en læge fra [andet sygehus]).	Virkelig godt

## Bilag 1

















	59	Nej.	Godt
	61	Speciallægen i [byen] så [komplikationen]. Denne ringede til afdeling to. DAGEN efter blev jeg opereret.	Virkelig godt
	62	Var blevet opereret [nogle uger] forinden - for samme lidelse på Dagkirurgisk Afdeling. Alle skemaets spørgsmål i forbindelse HERMED kan besvares med "VIRKELIG GODT"!	Godt
	68	Onkologisk afdeling toede ikke på min forklaring om knude på mit ben. Derfor blev jeg undersøgt alle andre steder, og da jeg så blev indkaldt til [anden afdeling], vidste jeg ikke hvorfor.	Virkelig godt
	70	Jeg fik en akut tid, mindre end 24 timer efter mit besøg hos hudlægen - og jeg blev modtaget rigtig godt!	Virkelig godt
	74	Kompetent og hurtig vurdering. Følte mig tryk ved vurderingen.	Godt
	76	Hurtig indkaldelse efter besøg hos min egen [speciallæge].	Godt
	77	Synes, det var fjollet, at jeg skulle konsultere hudlægen inden.	Godt
	78	Der var ikke nogen ventetid.	Godt
	82	Jeg fik ingen information om ventetiden.	Godt
	93	Blev indkaldt pr. brev.	Det kan jeg ikke vurdere
	105	God information og imødekommende personale.	Godt
	114	Forløbet gik enormt hurtigt, fire dage.	Virkelig godt
	115	Jeg var til undersøgelse [på hospital] og blev opereret i Herning.	Godt
	116	Lægen skræmte mig MEGET.	Godt

## Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Århus Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	Samlet indtryk
4	Sød sekretær og sød læge.	Virkelig godt
5	Var virkelig god - kort og præcis. Fik besked om tid snarest til et lille indgreb af [kort] varighed.	Intet svar
6	Der var ingen modtagelse, og man skulle ikke henvende sig. I to tilfælde betød det, at jeg sad meget længe, før det blev afklaret, at man ikke kunne se min aftale, trods det brev jeg medbragte.	Dårligt
8	Nej, jeg er altid blevet behandlet meget godt. Personalet er rigtig flinke.	Godt
14	Meget venligt.	Virkelig godt
17	Jeg har kun gode minder om det.	Godt
23	Ventede i mere end en time. Kom ind - blev sendt ud igen, idet lægen ikke følte sig kompetent til at vurdere behandlingen, men ønskede en anden læges vurdering. Ventede igen på at komme ind.	Intet svar
27	Venlig, imødekommende modtagelse. Jeg følte mig godt behandlet.	Godt
31	Lang ventetid.	Godt
34	Meget behageligt.	Virkelig godt
36	Venlig modtagelse i en rolig og afslappet atmosfære. Lettere munter tone.	Virkelig godt
38	Dårlig skiltning: Svært at vide, om man er havnet på rette sted. Personalet var flinkt, men svært at finde.	Godt
40	Jeg skulle til en ambulans operation. Sekretæren var svær at komme i kontakt med i lugen (hun var ikke optaget af at tale med andre patienter eller personale) og virkede desværre ikke ret imødekommende. Der var dårligt plads til alle patienter i venteområdet, som så ret bombet ud. Jeg ryddede faktisk lidt op. Venteområdet kunne trænge til lidt fornyelse, og der skulle måske sorteres lidt ud i mængden af gamle dameblade;-)	Virkelig godt
43	Receptionisten var absolut ikke imødekommende.	Godt
44	Jeg ankom for sent, for jeg gik først forkert...	Godt
50	Jeg har kun ros til modtagelsen. Altid god information og med et smil på læberne :-)	Virkelig godt
52	Der var ikke lige nogle, der tog imod mig, men de kom efter ti minutter. Det var pga. frokostpause. Men kom ind til tiden alligevel.	Virkelig godt
53	Den virkede lidt upersonlig.	Intet svar

## Bilag 1

	61	Ok med kort ventetid, men stolene var gamle, og vi sad i "katolsk banegård".	Virkelig godt
	62	Ingen til stede! Sekretæren (og personale) var til frokost! Ledte efter personale. Telefonen på sekretærens kontor ringede i cirka 20 minutter uden at blive taget! Forbipasserende sygeplejerske meddelte mødte patienter at vente på gangen til der kom nogen!	Godt
	65	Alt var godt og venligt.	Det kan jeg ikke vurdere
	67	Fint man kan få kaffe, te, saft og vand når ventetiden er lang.	Godt
	68	Det er svært at stille de rigtige spørgsmål, når man ikke kender konsekvenserne af behandlingen.	Virkelig godt
	70	Modtagelsen fra personalet har altid været god, men de fysiske rammer er virkeligt dårlige; receptionen er svær at finde og man sidder yderst ukomfortabelt på stolene i venteværelset.	Virkelig godt
	76	Ventetid.	Godt
	78	Tror, jeg var lidt i chok. Kan ikke huske så meget fra mit første besøg. Jeg fik beskeden om, at jeg havde kræft ved første besøg.	Godt
	81	Dygtige fagfolk med en god forståelse for de følelser, der kan være omkring en operation.	Virkelig godt
	86	Kun en person som skulle være "blæksprutte" med alt, hvilket gav uro osv.	Godt
	88	Jeg kom for tidligt, men kom til på grund af en, der ikke var mødt.	Godt
	100	Venteværelset var en katastrofe. Det er naturligvis ikke det faglige personales skyld, men regionspolitikkerne skulle tvinges til at sidde der en time hver dag for at se, hvad man byder, i nogle tilfælde meget syge mennesker. Burhøns har det bedre!	Virkelig godt
	107	Der er venteværelse derhenne, og ikke mere.	Godt
	112	Meget søde og imødekommende.	Godt
	116	Man sad på gangen.	Godt
	117	Det var en meget overfladisk modtagelse. Der gik længe, før der kom personale.	Dårligt



## Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	Håndtering af fejl
18	Operationen blev foretaget på langs i [legemsdel] i stedet for, som aftalt, på tværs.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Oplevede at en natsygeplejerske ville give morfin, selvom at der netop var fundet ud af, at jeg ikke kunne tåle det. Jeg blev selv helt i tvivl, om jeg nu kunne tåle det. Holdt dog ved, at det kunne jeg ikke. Heldigvis.	Godt
22	Forkert adresse og tidspunkter.	Dårligt
23	Var indkaldt til operation i fuld bedøvelse - altså fastende. Men operation foregik i lokalbedøvelse.	Godt
24	Blev skrevet op til operation et forkert sted, men blev hurtigt rettet.	Virkelig godt
26	Jeg fik ikke resultatet på prøven fra operation, inden jeg fik den næste tid. Da jeg skulle opereres anden gang, skulle det have været rykket frem på grund af, at det ikke gik godt, men blev i stedet udskudt. Der var igen kludder i skriveriet fra jer. Jeg blev ikke opereret anden gang. Det var ok med mig, men jeg ville godt have været bedre informeret, inden jeg stod der og regnede med operation.	Virkelig dårligt
35	Der skete ikke nogen fejl :-)	Intet svar
37	En udsøgelse fra [kropsdel]. Spurgte jeg, om kirurgen ikke kunne lave en glat overgang - men nej.	Intet svar
70	Det var ikke graverende fejl, men jeg oplevede flere gange, at jeg selv måtte minde personalet om eksempelvis blodprøver, recepter og bestilling af undersøgelser uden for afdelingen.	Godt
79	Forkert hudskæring på låret. Læge NN forlangte [ændret indgreb]. Efterfølgende tog det flere måneder inden låret var lægt.	Godt
82	De glemte mig.	Godt
87	Ved første undersøgelse blev jeg henvist til MR. Ved anden undersøgelse sagde lægen, at det ikke var en brugbar "metode".	Intet svar
94	En bagatelagtig, men ubehagelig fejl i forbindelse med afdækning med sterilt klæde.	Godt
96	Jeg blev genopereret [] et sted, hvor alt [kræften] var fjernet. Jeg havde haft [kræft] to steder [], hvor det hele ikke var fjernet [det ene sted]. Jeg blev opereret [et andet sted]. Lægen havde læst forkert i journalen.	Godt
101	Jeg fik forkert adresse på en afdeling.	Godt
108	Jeg ønskede at snakke med personalet før og efter, men efter blev jeg bare sendt ud med et kort i	Godt

## Bilag 1

hånden, hvor der stod, hvornår jeg skulle møde igen.
















- |   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | 110 Ved mit andet besøg i ambulatoriet blev min ankomst/henvendelse ikke registreret, så der blev nogen ventetid, hvilket ikke betød noget for mig, og det blev meget undskyldt. | Virkelig godt    |
|  | 116 Jeg blev glemt. Sad i halvanden time og ventede.   | Virkelig dårligt |

## Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	Samlet indtryk
2	Godt tilfreds. Fin hjælp. Flinke og dygtige mennesker.	Godt
5	Operation var hurtigt overstået. Da jeg skulle møde efterfølgende hos jer, hørte jeg ikke fra jer [] og egen læge fjernede suturen. Alt er vel i dag.	Intet svar
11	Blev sendt til andet sygehus til scanning, som afdeling Z kunne have foretaget.	Godt
15	Fik en god og rar behandling.	Godt
16	Jeg fik at vide, at der ingen ventetid var fra ambulatoriet til operation. Der var så otte måneders ventetid!	Dårligt
23	Undrede mig over, at der ikke skulle være kontrol af behandlingen, da mange tvivlspørgsmål rejste sig efterfølgende, og selv valgte jeg at kontakte egen læge.	Intet svar
25	Det var rigtigt godt, men lægen vidste ikke rigtig, hvordan han skulle gribe min operation an, fordi modermærket sidder på indersiden af [en kropsdel]. Og så begyndte han at spørge, om det var okay, at han gjorde på en anden måde end han plejer. Og dér tænkte jeg, at det burde være ham, der ved noget om det, så derfor blev jeg en smule nevøs, men ikke noget særligt.	Virkelig godt
32	Træt af, at det man diskuterer, ikke kommer i journalen som lovet, så den næste læge, der ser én til næste kontrol, ikke ved, hvad man snakker om.	Godt
34	Er meget taknemmelig over den tryghed, det er at være tilknyttet Afdeling Z.	Virkelig godt
35	Det gik godt, og tak for hjælpen.	Virkelig godt
36	Kun en enkelt bemærkning. Den første dag jeg mødte op, var jeg ikke, jf. indkaldelsen, informeret om at der skulle foretages indgreb, men det havde egentlig ikke nogen negativ påvirkning - det kunne det imidlertid godt have haft på andre patienter. Fejlen erkendt af personalet.	Virkelig godt
40	Jeg ville gerne have været informeret om ventetiden fra jeg blev "vinget af", til jeg blev kaldt ind. Flere af mine medpatienter gav udtryk for, at de var usikre på, om de nu virkelig var registrerede som ankomne.	Virkelig godt
44	Kun én undersøgelse - behandling tidligst aktuel om tre år. Var der for at se/høre, hvad der evt. kan gøres.	Godt
46	Føler at jeg blev taget meget seriøs. Der blev grundigt lagt mulighederne frem for mig, så det var lettere at tage stilling! Blev støttet i mulighederne og mit valg! Døren står åben.	Virkelig godt
47	Det var en god oplevelse. Der blev "taget godt hånd" om mig. Og resultatet af behandlingen blev fint. Et fint lille ar ved næsen.	Godt

## Bilag 1

	52	Alt gik fint, ingen ventetid. Lægen var super sød og lyttede til mig.	Virkelig godt
	53	Jeg finder skemaet forvirrende. Har været to steder. [Første sted]: til forundersøgelse. Sekretæren anviste mig plads, derudover ingen informationer. Lægen, der informerede mig om forløbet, var sød og venlig. [Andet sted]: <input type="checkbox"/> Holdet der opererede mig var til UG. Sygeplejerskerne, der skiftede såret flere gange, får et 13-tal.	Intet svar
	54	Det var en god oplevelse, alt i alt.	Godt
	57	Operation mislykket.	Godt
	63	Jeg syntes, det var forfærdeligt at blive stukket i ansigtet [mange] gange, men det er til at overleve. Men den bule <input type="checkbox"/> jeg fik, det er træls.	Intet svar
	68	Ikke alle har samme tilgang til sårpleje - nogle vil have såret skal luftes og andre, at det skal være pakket ind. Saml personalet og sørg for, at de har samme holdning. Jeg brugte en [særlig bandage] i ca. tre uger, og her var der stor forskel på, hvordan man monterede den på såret med den virkning, at det gjorde lidt ondt. Det uerfarne personale burde sidemandsoplæres af de erfarne.	Virkelig godt
	70	Jeg oplevede mange komplikationer i mit forløb og havde et stort behov for løbende behandling. Jeg havde derfor et direkte nummer til afdeling Z, hvor jeg har været forbi mange gange og på alle tider af døgnet. Og jeg er ALTID blevet modtaget og behandlet rigtig godt af personalet!	Virkelig godt
	80	Ved kontrol i afdelingen, sørgede man for, at min mor kom til undersøgelse i en anden afdeling. Min mors sonde var ikke indført <input type="checkbox"/> korrekt, med smerter til følge.	Virkelig godt
	81	Det er positivt i forhold til, hvad forventninger var. Så alt i alt et godt indtryk og nogle dygtige personer.	Virkelig godt
	83	Forløbet har været enestående positivt, og jeg har altid følt, at jeg var i gode hænder!	Virkelig godt
	92	Utrolig lang ventetid for at se på min [cancer] og sige det samme som speciallæge NN. Troede, jeg kunne få det fjernet ved samme lejlighed (det var et mindre indgreb).	Dårligt
	95	Ambulatoriet samarbejdede med onkologisk afdeling, og det var egentlig ok. Jeg var bare ikke blevet informeret om det.	Godt
	96	Trods fejlen synes jeg, at jeg fik en god behandling. Det i panden blev fjernet samme dag, selvom det tog tid. Men jeg er ked af mit lange ar ved øjet.	Godt
	110	Kun tilfredshed. En dag hvor jeg var meget i tvivl om, hvorvidt jeg ville have udført en brystrekonstruktion, ringede jeg til ambulatoriet og havde en rigtig god samtale med en sygeplejerske (NN). God og saglig information.	Godt
	113	Meget kompetent og professionelt personale.	Virkelig godt










## Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Plastikkirurgisk Ambulatorium Z, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	Samlet indtryk
27	Jeg skal ikke gøre mig klog på lægefaglige ting, men jeg var meget tilfreds med operationen: 1) Jeg har ikke haft NOGEN som helst antydning af blødning efter operationen - INGEN ANTYDNING af misfarvning (blå, grøn, gul []). 2) Jeg har ikke haft ondt overhovedet eller spist smertestillende. 3) Jeg er tilfreds med den fine sygning med minimale ar. 4) De synlige snit er meget lidt synligt og falder sammen med de atablerede rynker, snittene er lagt efter. (Hvis det er relevant i denne sag: Meget ros til NN).	Godt
35	De var søde.	Virkelig godt
36	Som tidligere nævnt var tonen altid rolig, venlig og afslappet med et godt informationsniveau.	Virkelig godt
40	Mht. livsstil så har det undret mig, at ingen har spurgt til mine sol- og solbeskyttelsesvaner, da jeg er behandlet for hudkræft []. Det var først, da jeg gav udtryk for denne undren, at vi fik en snak om det.	Virkelig godt
44	Jeg har udskudt beslutningen om, det er en behandling, jeg overhovedet ønsker, men hælder lige nu mest til et nej.	Godt
52	Alt gik planmæssigt.	Virkelig godt
56	Forvirrende forskellige forklaringer.	Godt
58	Intet at bebrejde ambulatoriet, men visitationskontoret i kommunen, der næsten er umulig at komme i kontakt med. Da jeg kom hjem efter operationen var en sygeplejerske bestilt til at komme og skifte min forbindelse. Der kom ingen. Jeg ringede i øst og vest og nåede endelig frem til hjemmesygeplejersken (de står ikke i telefonbogen). Der kom en sød hjemmesygeplejerske (de havde ikke fået besked).	Virkelig godt
66	Jeg har besvaret alle spørgsmålene ud fra først besøg og behandling. Den opfølgende kontrol/samtale tre måneder efter behandlingen oplevede jeg som dårlig, uforberedt personale (nyt personale, da den første behandling var stoppet), uklar information om ventetid inden samtale.	Godt
68	Alle er søde og rare og gør deres bedste. Jeg ved godt, at der er nedskæringer, men jeg tror afdelingen ville blive endnu bedre, hvis der var tid til, at man samledes og fik ensartet holdning til behandling af sår.	Virkelig godt
70	Jeg savnede en kontaktperson, der havde det samlede overblik over mit behandlingsforløb. Jeg forklarede mange ting mange gange til mange forskellige mennesker. Og jeg følte det samtidig nødvendigt, at jeg hørte rigtig godt efter, hvad der blev snakket om, så jeg efterfølgende kunne videregive denne information. Men alt i alt er jeg taknemmelig for en helt utrolig god behandling!	Virkelig godt
81	Der var problemer med tilbagemelding til lægen. Den almindelige læge forstod ikke jeres fagsprog og havde derfor vanskeligheder med at forklare resultatet.	Virkelig godt

## Bilag 1

- |   |     |  |               |
|---|-----|--|---------------|
|  | 85  | Mangler skriftlig information om den forestående operation, samt om forløbet efter operation.  | Godt          |
|  | 87  | Det ville have været rart, om lægen ved anden undersøgelse var informeret om, hvad der var snakket om til første undersøgelse, og havde læst om tidligere operationer, der jo er samme sted på kroppen, som den næste. | Dårligt       |
|  | 99  | Jeg har følt mig godt behandlet af både læger og sygeplejersker.   | Godt          |
|  | 103 | Jeg har fået en virkelig god behandling fra første dag til sidste besøg. Jeg vil gerne sige tusind tak til alle, som jeg har været i kontakt med hele vejen rundt. Tusind tak.   | Virkelig godt |
|  | 104 | <input type="checkbox"/> Jeg har endnu ikke hørt fra min praktiserende læge, om han har fået resultatet af behandlingen og resultatet af den vævsprøve, der blev taget.  | Godt          |
|  | 110 | Tilfredshed, søde mennesker med fin humor.   | Godt          |
|  | 116 | Hjemmeplejen anede ikke, hvad hun skulle. Jeg måtte selv gøre, hvad der skulle gøres.  | Godt          |