

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES  
Plastikkirurgisk Afdeling Z  
Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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 |
|   | Ved modtagelsen i ambulatoriet.....             | 12 |
|   | Personale .....                                 | 14 |
|   | Personale (fortsat) .....                       | 16 |
|   | Undersøgelses-/behandlingsforløb .....          | 18 |
|   | Information .....                               | 20 |
|   | Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet..... | 22 |
|   | Hospitalets eget spørgsmål .....                | 24 |
|   | Bilag 1: Kommentarsamling .....                 | 27 |



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af 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

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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 392 |
|--|-----|
| Besvarelser fra afsnittets patienter:                | 266 |
| Afsnittets svarprocent:                              | 68% |

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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.



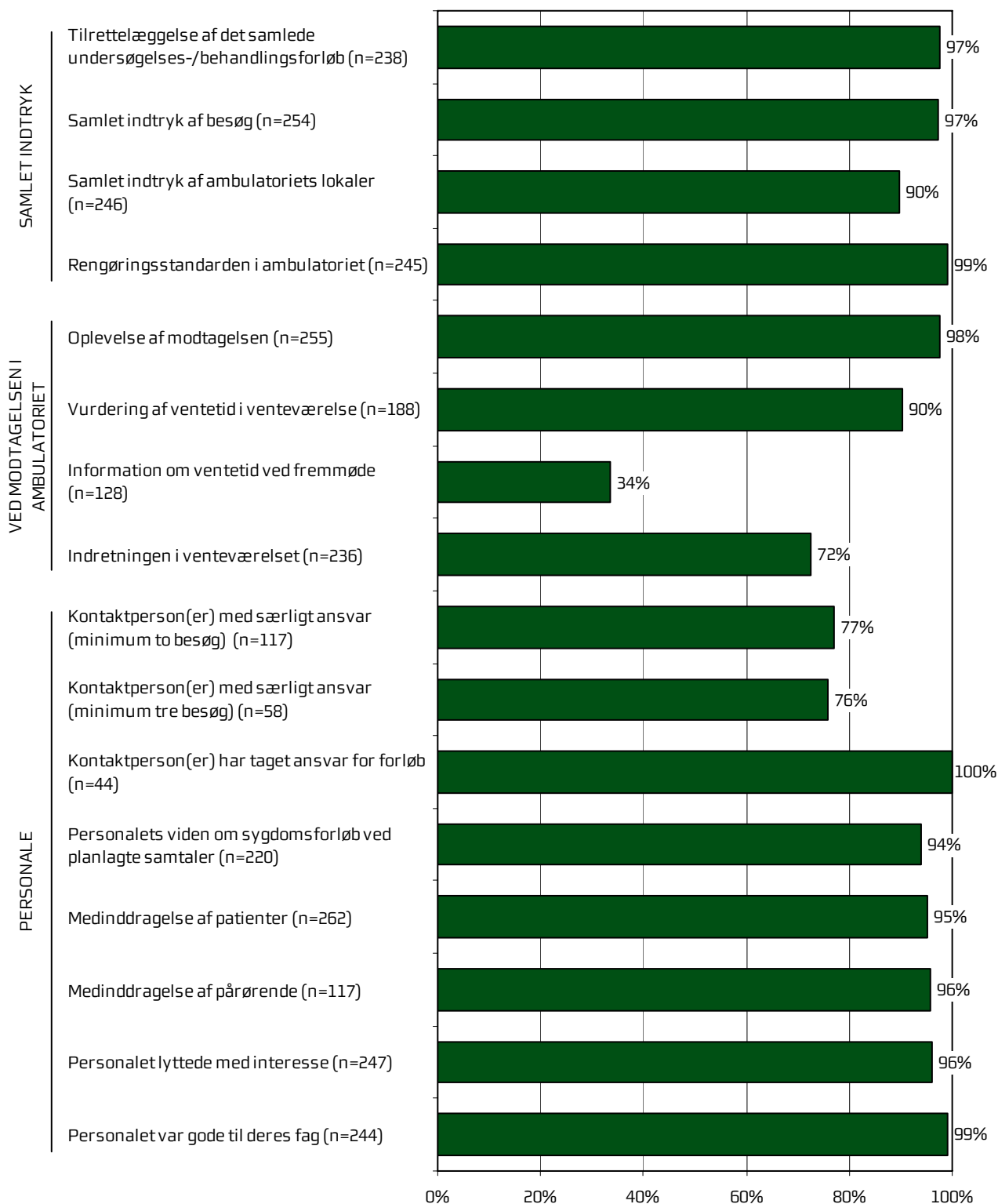


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

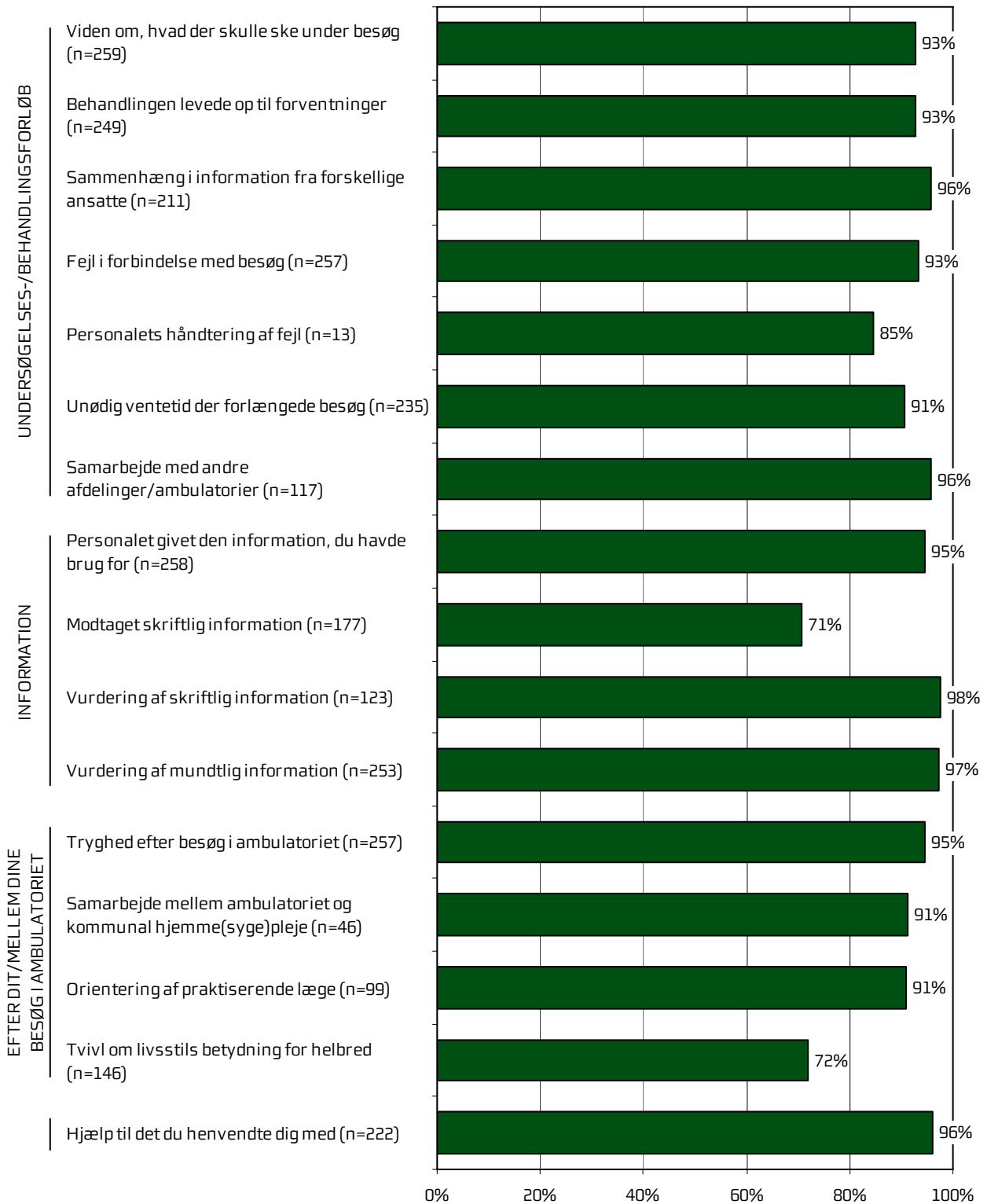
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Plastikkirurgisk Ambulatorium Z

2009-tallet er for: Plastikkirurgisk Ambulatorium Z

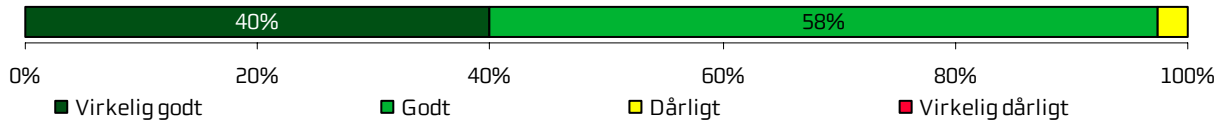
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

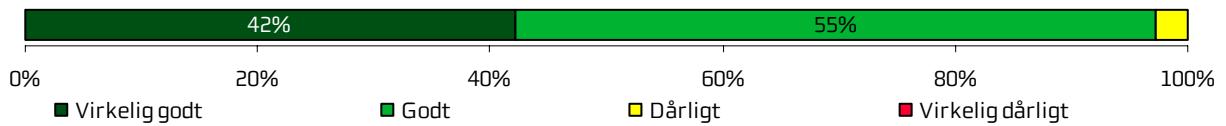
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

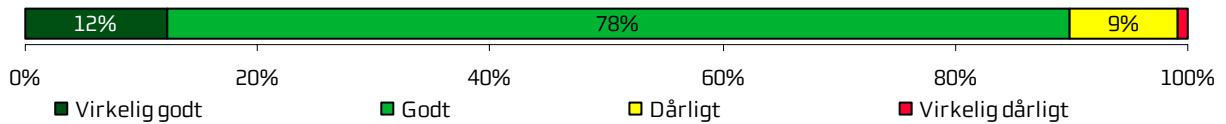
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=238)



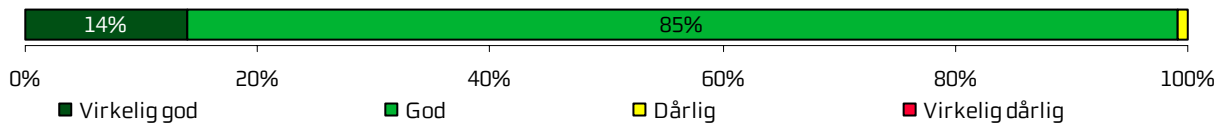
Samlet indtryk af besøg (n=254)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=246)



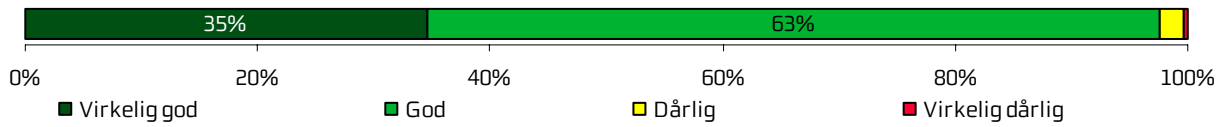
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=245)



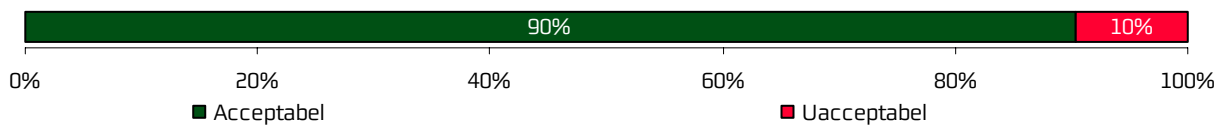
|  | 2011 | 2010 | 2009   | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |        | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 97 % | 97 % | 95 % * | 100 % *       | 76 % *    | 95 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?                          | 97 % | 98 % | 96 %   | 100 % *       | 90 % *    | 96 % *     |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?                                  | 90 % | -    | -      | 100 % *       | 74 % *    | 90 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?                      | 99 % | -    | -      | 100 %         | 91 % *    | 98 % *     |

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=255)



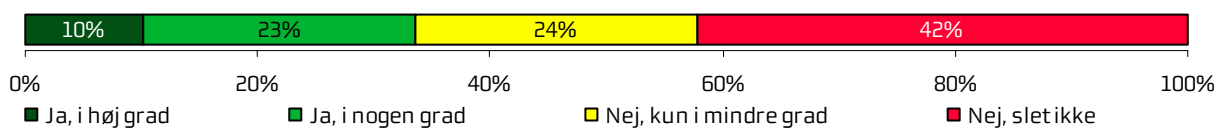
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=188)



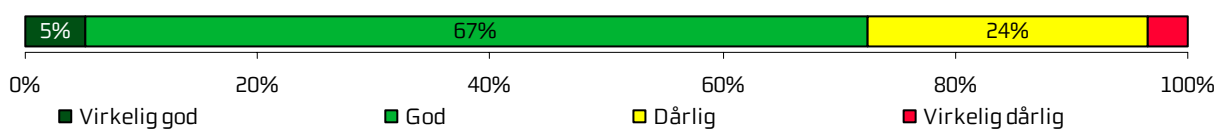
Længde af ventetid i venteværelse (n=257)



Information om ventetid ved fremmøde (n=128)



Indretningen i venteværelset (n=236)

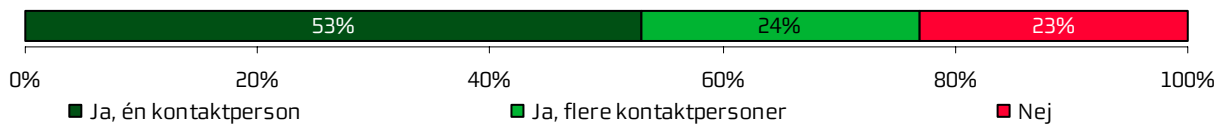




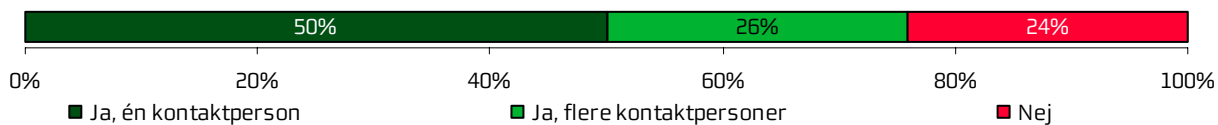
|  | 2011 | 2010   | 2009   | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|--------|--------|---------------|-----------|------------|
|  |      |        |        | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?  | 98 % | 96 %   | 93 % * | 100 % *       | 92 %      | 98 % *     |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 90 % | 93 %   | -      | 100 % *       | 79 % *    | 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?                 | 34 % | 48 % * | 31 %   | 79 % *        | 13 % *    | 38 % *     |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?   | 72 % | 70 %   | 48 % * | 97 % *        | 57 % *    | 81 % *     |

## Personale

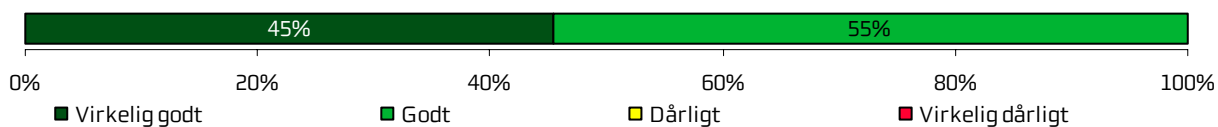
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=117)



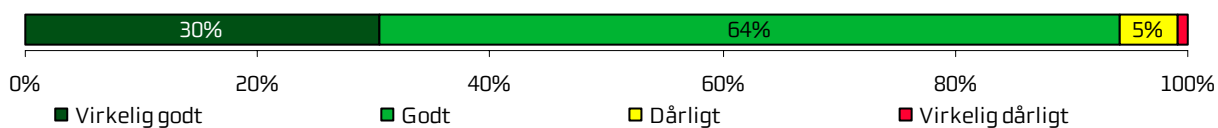
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=58)



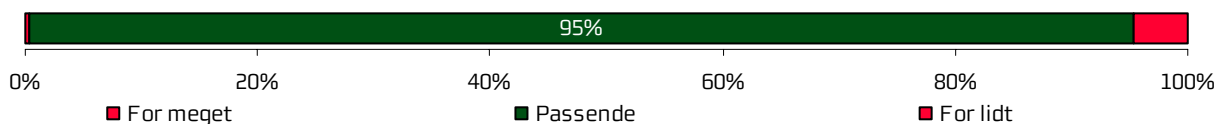
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=44)



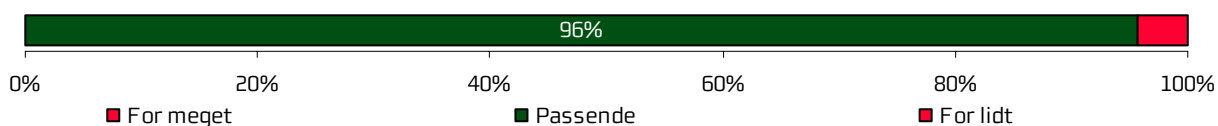
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=220)



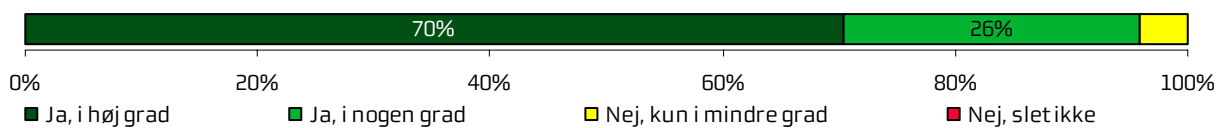
Medinddragelse af patienter (n=262)



Medinddragelse af pårørende (n=117)



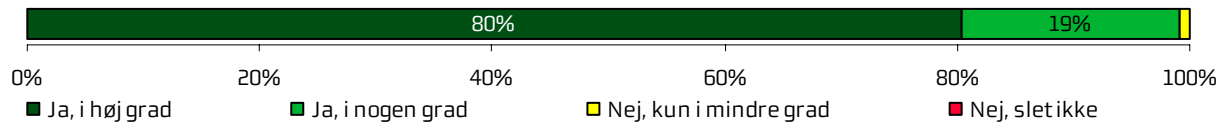
Personalet lyttede med interesse (n=247)



|  | 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)  | 77 %  | 75 % | 72 % | 100 % *       | 55 % *    | 75 % *     |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 76 %  | 78 % | -    | 100 % *       | 57 % *    | 79 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?  | 100 % | -    | -    | 100 %         | 88 % *    | 98 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                                   | 94 %  | 94 % | 93 % | 100 % *       | 80 % *    | 92 % *     |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?   | 95 %  | 96 % | 95 % | 100 % *       | 82 % *    | 93 % *     |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?                               | 96 %  | 91 % | 93 % | 100 % *       | 74 % *    | 91 % *     |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?  | 96 %  | 97 % | 97 % | 100 % *       | 89 % *    | 96 % *     |

## *Personale (fortsat)*

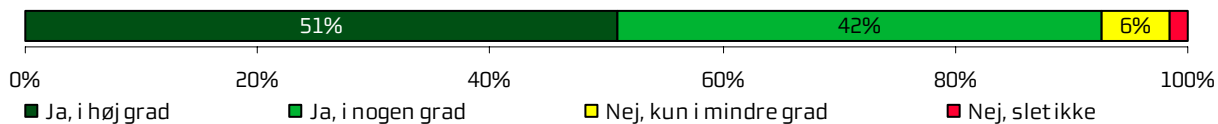
Personalet var gode til deres fag (n=244)



|  | 2011 | 2010 | 2009   | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |        | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 99 % | 97 % | 98 % * | 100 %         | 92 % *    | 98 % *     |

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

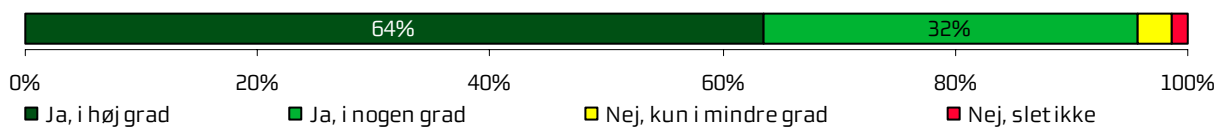
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=259)



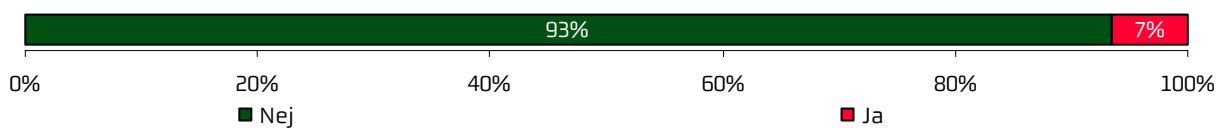
Behandlingen levede op til forventninger (n=249)



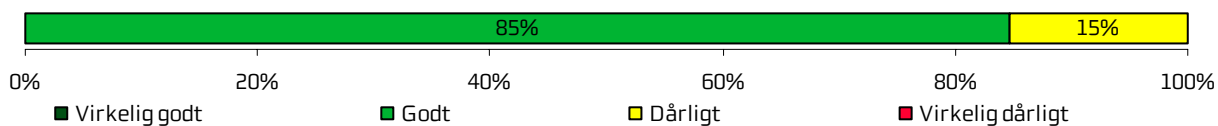
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=211)



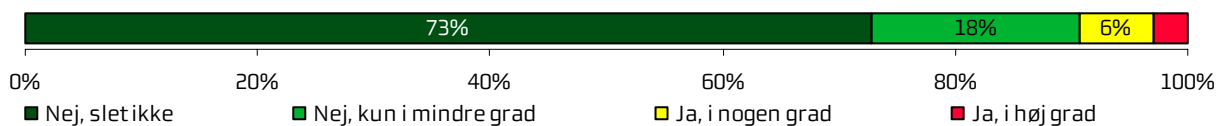
Fejl i forbindelse med besøg (n=257)



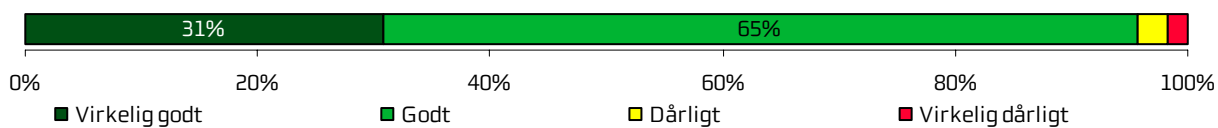
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=235)



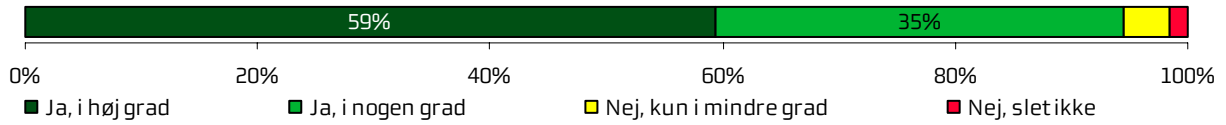
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=117)



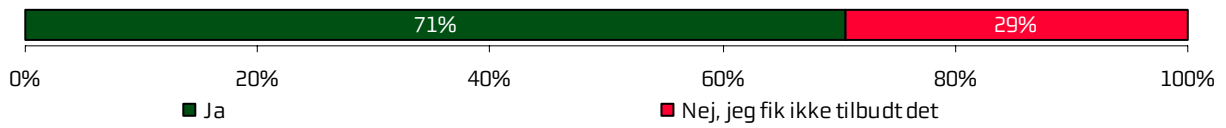
|  | 2011 | 2010 | 2009   | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |        | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 93 % | 91 % | 90 %   | 99 % *        | 73 % *    | 90 % *     |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 93 % | 93 % | 92 %   | 100 % *       | 81 % *    | 93 % *     |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?                               | 96 % | 94 % | 95 %   | 100 % *       | 85 % *    | 94 % *     |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?  | 93 % | 94 % | -      | 100 % *       | 79 % *    | 92 % *     |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                       | 85 % | 80 % | -      | 80 %          | 52 % *    | 69 % *     |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 91 % | 90 % | 89 %   | 100 % *       | 67 % *    | 86 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?          | 96 % | 92 % | 88 % * | 100 % *       | 81 % *    | 92 % *     |

## Information

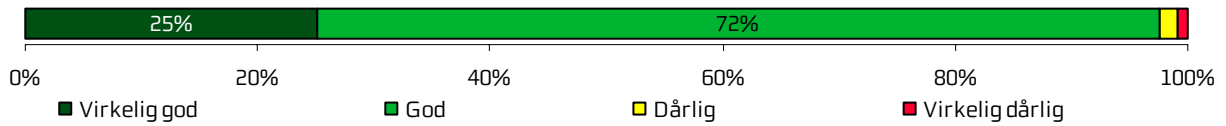
Personalet givet den information, du havde brug for (n=258)



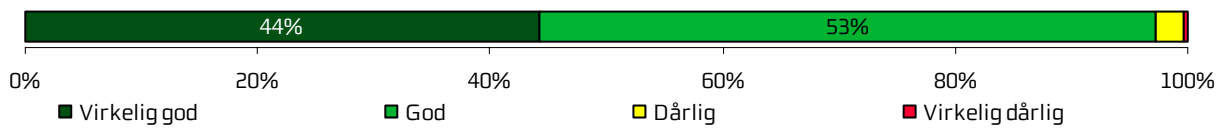
Modtaget skriftlig information (n=177)



Vurdering af skriftlig information (n=123)



Vurdering af mundtlig information (n=253)

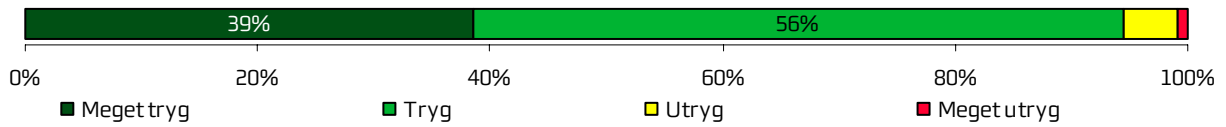




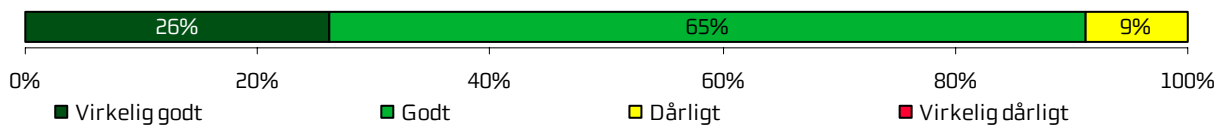
|  | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?   | 95 % | -    | -    | 100 % *       | 80 % *    | 92 % *     |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 71 % | 71 % | -    | 100 % *       | 53 % *    | 67 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?   | 98 % | 95 % | 97 % | 100 %         | 91 % *    | 98 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?  | 97 % | 98 % | 96 % | 100 % *       | 89 % *    | 96 % *     |

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

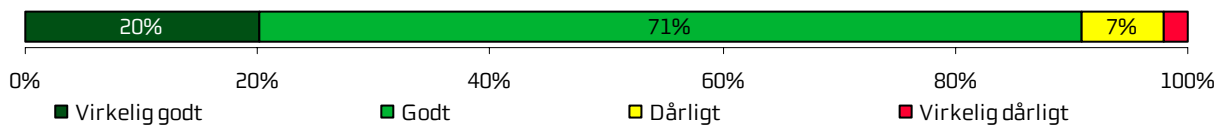
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=257)



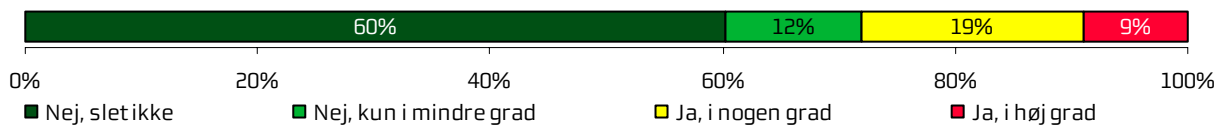
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=46)



Orientering af praktiserende læge (n=99)



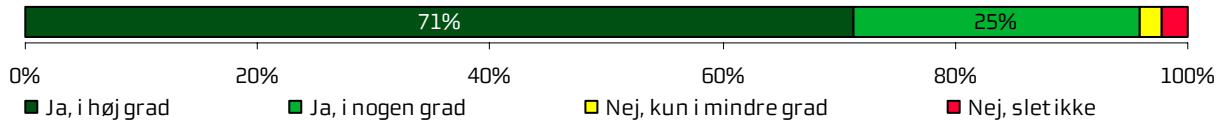
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=146)



|  | 2011 | 2010 | 2009   | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
|  |      |      |        | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?   | 95 % | 95 % | 94 %   | 100 % *       | 89 % *    | 95 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 91 % | 90 % | 85 %   | 100 % *       | 77 %      | 91 % *     |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?                        | 91 % | 90 % | 88 %   | 96 %          | 60 % *    | 83 % *     |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?    | 72 % | 78 % | 82 % * | 91 % *        | 54 % *    | 74 % *     |

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=222)



|   | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 96 % | -    | -    | 100 % *       | 86 % *    | 95 % *     |



## 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.

**PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES</b>   | <b>Modtagelsen</b> |
|-----------|--|--------------------|
| 1         | Det var, som det skal være! Fint.  | Virkelig god       |
| 3         | Der var en del ventetid. Skulle forny p-piller.  | God                |
| 5         | En venlig og problemløsende person i receptionen.  | God                |
| 6         | De var venlige og imødekommende. Der var stort set ingen ventetid.   | Virkelig god       |
| 9         | Personalet var venlige og imødekommende og topprofessionelle.  | Virkelig god       |
| 10        | Da min behandling kun var en [] prøve, og kun var under behandling ca. 15 min., kan jeg kun svare, at alt var tip-top i orden. Ingen ventetid, flinkt personale. | Intet svar         |
| 11        | Den korte ambulante kontrol giver ikke anledning til evaluering.   | God                |
| 14        | Lang ventetid.   | God                |
| 15        | Svært at se om, man er det rigtige sted  | God                |
| 17        | Modtagelse som i de sidste [mange] år. Henvendte mig ved "skranken" hos sekretæren, der henviste mig til venteværelset.  | Intet svar         |
| 22        | Velkomst. Til rette anvisning (venteværelse). Information om processen.  | Virkelig god       |
| 28        | Blev bedt om at tage plads efter henvendelse ved sekretæren.   | God                |
| 29        | Professionel ekspedition sammenholdt med det venlige personel gjorde, at jeg følte mig i "menneskehænder".   | Virkelig god       |
| 31        | Ventetid, men meget venlig modtagelse.   | God                |
| 38        | Meget venligt personale.   | God                |
| 42        | [Sekretæren] turde knap kigge op for at spørge, om hun kunne hjælpe med noget.   | Dårlig             |
| 43        | Meget venlig og professionel modtagelse.   | Virkelig god       |
| 47        | Fremragende.   | Virkelig god       |
| 49        | Jeg følte mig rigtig god modtaget med varme og imødekommende læger/sygeplejersker.   | Virkelig god       |
| 54        | Oftede meget lang ventetid.  | God                |
| 56        | Bedre skiltning af, at der er modtagelse til flere ambulatorier, og skiltning til sekretær.  | Dårlig             |
| 57        | Ved forundersøgelsen fik jeg udleveret et skema til udfyldelse om transport, kørepenge. På dagen for behandling fik jeg intet skema eller information.           | God                |
| 59        | Ingen modtagelse.  | Dårlig             |
| 60        | Jeg følte mig velkommen.   | Virkelig god       |
| 63        | Venlig modtagelse med en rimelig ventetid.   | Virkelig god       |
| 67        | Jeg er meget glad for, at alt gik så hurtigt. Det er ikke rart, når det er blevet opdaget, at jeg har kræft. Tak for hjælpen.                                    | Virkelig god       |
| 69        | Jeg har været rigtig mange gange i ambulatoriet, og hver gang vidste sekretæren besked.  | Virkelig god       |



|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
| ✎ | 70 Jeg skulle selv spørge efter blanket til transportgodtgørelse, men de var flinke.  | Virkelig god    |
| ✎ | 72 Venteværelset var en nedlagt sygestue.   | God             |
| ✎ | 75 Jeg havde fået besked på at møde op på ambulatoriet [om morgenen]. Da jeg ankom, var der ingen til at modtage mig. Der var en rengøringsdame, der kunne fortælle, at personalet på ambulatoriet mødte [senere].  | Virkelig dårlig |
| ✎ | 76 Det er [flere måneder] siden, jeg var hos plastickirurgerne, så jeg husker kun meget generelt: Det var ganske glimrende! Tak for den gode og, tror jeg, kompetente behandling.   | Intet svar      |
| ✎ | 79 Første besøg, forundersøgelse: Sad i et ventenum kort tid og blev kaldt ind. Derefter skulle lægen et eller andet, og jeg stod og ventede på gangen. Forslag: Lad være med at kalde patienter ind, før lægen har tid til at være nærværende. Andet besøg, operationsdag: alt ok.   | God             |
| ✎ | 81 Sødt, venligt og imødekomende personale. Men triste omgivelser og gamle campingblade at læse i.  | God             |
| ✎ | 84 Den ene gang var der ventetid. Den anden gang ikke.  | Virkelig god    |
| ✎ | 88 "Venteværelset" (bygning 9, anden sal) er stole på en gang, der er meget trafikeret af palleleverancer til naboafdelingen, så alle ventende skulle flere gange stå op, for at de kunne køre igennem gangen.  | God             |
| ✎ | 90 Flinke og venlige :)   | God             |
| ✎ | 91 Jeg har et meget bredt [ar] efter en [hjerteroperation] og havde håbet at få arret trukket sammen ved en operation. Jeg fik kun lavet nogle huller i arret, som skulle blege det og fik besked på at skulle møde til flere behandlinger. Ved næste fremmøde til behandling blev jeg ikke behandlet og fik i stedet [et plaster]. | Intet svar      |
| ✎ | 92 Mangler stille musik.  | Virkelig god    |
| ✎ | 93 Fantastisk dygtige til at møde børn i øjenhøjde og skabe tryghed.  | Virkelig god    |
| ✎ | 94 Sødt personale. Men dog lidt ventetid, 30 minutter cirka.  | God             |
| ✎ | 95 Vedrørende den lange ventetid: Måtte selv spørge, om jeg var blevet glemt.   | God             |
| ✎ | 97 Den var god.   | God             |
| ✎ | 101 Altid et glad ansigt.   | Virkelig god    |
| ✎ | 103 Smilende og venlig.   | Virkelig god    |
| ✎ | 106 Vi kom ind til tiden. Fint.   | God             |
| ✎ | 109 Lang ventetid.  | God             |
| ✎ | 110 De to sidste gange jeg har i ambulatoriet, har jeg ikke været på listen, så sekretæren har måttet få mig ind i programmet.  | Dårlig          |

**PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES</b>   | <b>Fejlhåndtering</b>                |
|-----------|--|--------------------------------------|
| 2         | Problem at Plastikkirurgisk Afdeling ligger spredt i to bygninger, og scanninger i en tredje bygning. Ingen sammenhæng, fejlindkaldelse.   | Dårligt                              |
| 4         | I disse IT-tider havde man ikke oplysning om tidligere indlæggelser eller oplysninger om, hvilken medicin jeg fik. Dette bevirkede, at den første planlagte operation måtte udsættes et halvt år.  | Godt                                 |
| 8         | Ikke alt inficeret væv blev fjernet ved første operation.  | Godt                                 |
| 13        | Forkert sytråd, det gav betændelse.  | Godt                                 |
| 30        | Nogle ark, de sidste i journalen, var bleven borte.  | Godt                                 |
| 33        | Evalueringskema modtaget før endelig indkaldelse.  | Godt                                 |
| 36        | Blev indkaldt til ambulatoriet med besked om, at jeg sikkert ikke kunne køre hjem selv. Det viste sig, at jeg bare skulle til forundersøgelse.   | Dårligt                              |
| 39        | Min journal indeholdt flere sider som handlede om en anden patient, så det var en sygeplejerske, der gjorde lægen opmærksom på det. Lægen havde ikke sat sig ind i min sag før mødet, hvilket blev pinligt.  | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 51        | Ingen. I det hele taget en positiv oplevelse.  | Intet svar                           |
| 62        | Der var ikke oplyst godt nok om prøver, der skulle tages, så behandlingen blev skubbet.  | Godt                                 |
| 64        | I journalen var der oplysninger, som fik mig til at tvivle på, om de havde helt styr på, hvad der var sket og hvornår.   | Intet svar                           |
| 66        | Her cirka to måneder efter, er der stadig en knude (fedtknude) [ét sted på kroppen] og en lille knude [et andet sted på kroppen], hvor fedtet blev suget fra.  | Intet svar                           |
| 73        | Mener, at vedkommende slog mod tand/tænder med instrument. Det har jeg talt med dem om.  | Intet svar                           |
| 74        | Mit seneste besøg på afdelingen fandt sted [om vinteren]. Den læge NN, som skulle undersøge min opererede næse, var ung, vaks, venlig, men tog fejl af, hvem der havde opereret og af datoen for indgrebet. Det gik for stærkt, og følte ikke helt trygt.  | Intet svar                           |
| 89        | Lægen vil afslutte mig og min familie, da hun så mine [mærker], da jeg hele forløbet har været den, lægerne har været mest opmærksomme på. Da min familie så var på Afdeling Z [nogle uger] senere, er de begge ([familiemedlemmer]) blevet undersøgt, og den læge, som undersøgte dem, mente, de skulle komme oftere []. Og jeg er bare udskrevet?! Deres mærker har altid været pænere end mine?   | Intet svar                           |
| 91        | Efter behandlingen kom der noget blødning i underhuden, så arret nu er blevet endnu grimmere. Da jeg fik plastret, spurgte jeg, om min egen læge skulle skrive recept, hvilket jeg fik bekræftet. Men [] Apotek havde ikke plastret, og kunne ikke skaffe det. De mente heller ikke, at et andet apotek kunne levere det, da apotekerne nok havde de samme leverandører. Derefter ringede jeg til mit kontaktnummer og spurgte, hvordan jeg skulle skaffe plastret: "Det ved jeg sorme ikke, det må du vel selv finde ud af", var svaret. Det var ikke min kontaktperson, som jeg talte med. | Intet svar                           |
| 92        | Sekretæren glemte at tilkalde lægen, jeg skulle tale med. Ventede ca. en time, inden fejlen blev opdaget.  | Godt                                 |
| 98        | Jeg blev ikke informeret om selve operationen inden dagen, og bad selv om en tid INDEN operationen for i det tilfælde, at jeg skulle tage stilling til placering og størrelse af min rekonstruktion af brystvorter i forbindelse med min brystkræft. Jeg fik at vide, at jeg ikke skulle tage stilling til noget. Alligevel blev jeg på selve operationsdagen kastet ud i beslutning om, hvor  | Intet svar                           |

"vorterne" skulle placeres i forhold til gamle ar. Det slog benene væk under mig, da jeg skulle vælge mellem, om de skulle side "for højt eller for lavt".

**PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES</b>  | <b>Samlet indtryk</b> |
|-----------|---|-----------------------|
| 1         | De havde styr på det hele!  | Virkelig godt         |
| 5         | Læge NN i ambulatoriet var lydhør, men ved konsultation med anden læge NN blev der sat spørgsmål ved mine udsagn, trods det, at lidelsen er min. Der blev talt om mig i tredje person hen over mit hoved med påstand om, at jeg tog fejl om egne oplevelser.  | Dårligt               |
| 6         | Positivt overrasket over, at afdelingerne arbejder så godt sammen på Aarhus Sygehus, som de gør :)  | Virkelig godt         |
| 15        | Fik forskellige forklaringer af forskellige læger. Manglede sammenhæng på, hvad man anbefalede.   | Godt                  |
| 17        | Følte jeg blev negligeret, når jeg fortalte om nye opdagelser af hudforandringer. Faktisk nedgjort af den kvindelige, meget talende læge. Manglede seriøsitet. Talte kun med lægen, en anden viste mig ind til lægen.   | Intet svar            |
| 23        | Patienten blev af lægen på første sygehus vurderet til strålebehandling [] på et andet sygehus. Ved første mødedag på det andet sygehus blev der udtrykt tvivl om biopsien. Ny prøve lavet på første sygehus, diagnosen var: intet abnormt. Så det første besøg hos jer var ikke heldigt, men det andet var fint og professionelt []. | Intet svar            |
| 24        | Meget flinke og rare mennesker, men meget lidt plads i venterum.  | Godt                  |
| 27        | [Den ca. halve time], jeg var under behandling, var meget morsom, da lægen delte sine meninger ud om forskellige ting. Det afledte en diskussion mellem det øvrige personale og mig. Jeg fik en god oplevelse og en meget sjov historie at dele med vennerne. Var næsten som at være midt i en film!                                  | Godt                  |
| 28        | Det gik meget hurtigt. Meget korte svar på spørgsmål. Personalet virkede til at have meget travlt.  | Godt                  |
| 29        | Personalet skulle stoppe en []blødning, der var opstået på en anden afdeling, hvor de forsøgte, at fjerne en knyst []. Blødningen blev midlertidig stoppet med et kompres på afdelingen.  | Virkelig godt         |
| 30        | Meget betryggende. Er meget glad for kontrollen.  | Godt                  |
| 32        | Virkelig god og hyggelig "ånd".   | Virkelig godt         |
| 35        | Der kunne være en bedre dialog med hjemmesygeplejersken.  | Virkelig godt         |
| 38        | Ja, de var meget aktive for at indhente oplysninger fra de andre hospitaler og andre afdelinger her i byen.   | Intet svar            |
| 41        | Den første konsultation med en læge og en sygeplejerske kunne være undgået, og dermed sparet mig for besvær og to læger for tid. Der var ingen information dér, som jeg ikke allerede havde fået af min egen læge, og som jeg igen fik under operationen. Men læge og sygeplejerske var dog søde og kompetente.                       | Godt                  |
| 43        | Jeg kan kun rose personalet for et hurtigt og professionelt undersøgelses-/ behandlingsforløb.  | Virkelig godt         |
| 46        | Læge NN måtte søge hjælp ved [anden] læge. Fint nok.  | Virkelig godt         |
| 49        | Jeg følte mig tryk og forstået.   | Virkelig godt         |
| 50        | Lægeseekretæren, hvor vi kommer og melder vores ankomst, bruger MEGET lang tid på at få booket en ny tid. Jeg ved ikke, om det er systemet, der er bøvl, men synes, det tager urimeligt lang tid, hvilket ofte forårsager flaksehalse. Ønskværdigt, at hun er mere og bedre orienteret om ventetid. Hun ved ALDRIG noget.             | Godt                  |

|   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 54 Hurtig og effektiv stillingtagen. Minimal ventetid i behandlingsforløbet.  | Godt          |
| ✎ | 55 Tilfredsstillende.   | Godt          |
| ✎ | 56 Mit første besøg var [sent på dagen]. Jeg kom til at vente næsten en time, førend jeg blev kaldt ind. Alligevel oplevede ingen stress eller jag, og jeg fik al den tid, jeg havde brug for i selve mødet med behandleren.  | Godt          |
| ✎ | 58 Jeg må kun indskyde, at jeg faktisk aldrig har talt med personalet om noget vedr. min kontrol af kræftoperation! Kun haft samtaler med lægerne.  | Godt          |
| ✎ | 59 For lang tid med analyseresultatet af vævsprøver [] og manglende oplysninger om vævsprøve to - "efter opremsning".   | Godt          |
| ✎ | 69 Hele personalet er meget opmærksom på, at der ikke må være ventetid. Jeg har ikke ventet ret meget, selvom jeg har været der mange gange.  | Virkelig godt |
| ✎ | 70 Personalet inde i operationslokalet var simpelthen så søde og omsorgsfulde, så denne skrækoplevelse blev så god, som den nu kunne blive. Jeg fik tilbud om at få hele kroppen undersøgt før operationen. Det var en stor lettelse. Jeg havde forventet, at jeg skulle tigge og bede om det. Alt var til ug. Tak for det!   | Virkelig godt |
| ✎ | 72 Lokalbedøvelse omkring næseregionen. Det er forfærdeligt. Fuld narkose!  | Godt          |
| ✎ | 80 I mit møde med afdeling Z har jeg truffet sygeplejerske NN, læge NN og læge NN, det er de mest fantastiske, forstående og lyttende mennesker jeg nogensinde har mødt. STOR ROS TIL DEM.  | Virkelig godt |
| ✎ | 82 Uacceptabel ventetid, når der i ambulatoriet skal gives svar på patologisk undersøgelse.   | Godt          |
| ✎ | 87 Yderst dårlig kommunikation mellem ambulatorium og patienthotellet. Blev misinformeret et par gange.   | Godt          |
| ✎ | 91 Jeg har en ny tid [i foråret], som jeg naturligvis møder op til, men jeg nærer ingen forhåbninger. Jeg vil ikke skuffes en gang til.   | Dårligt       |
| ✎ | 98 Det var en svær beslutning, og jeg fik kommentaren: "Vil du opereres eller ej?", hvilket førte til tårer. Tiden gik, og en læge kom derfor i tidsnød og måtte tilkalde en anden læge, så de lavede hver [en del af indgrebet] med det resultat, at det selvfølgelig blev [to forskellige resultater]! :( NØDRÅB: information og god tid...   | Intet svar    |
| ✎ | 100 Kontrol for modermærkekræft: Jeg undrer mig over, at det er kirurger og ikke hudlæger, der foretager undersøgelsen!   | Godt          |
| ✎ | 105 Perfekt.  | Virkelig godt |
| ✎ | 106 Jeg fik en krave sat omkring ansigtet, men den klistrede fuldstændig til mit hår. Da den skulle af efter en halv time, troede jeg, at sygeplejersken rev alt mit hår af, det var værre en selve operationen []. Forslag: anbring noget gaze, hvor håret rører. Det var forfærdelig smertefuldt, og sygeplejersken vidste det godt, men spurgte om jeg ville have den hurtige måde at få den af på. Bestemt et stort minus i behandlingen. | Godt          |
| ✎ | 110 Det var ambulatoriekontrol efter indlæggelse tidligere.   | Dårligt       |

**PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |
|-----------|--|-----------------------|
| 2         | En af sekretærerne ikke særlig venlig.   | Dårligt               |
| 5         | Jeg antager, at hvis jeg ikke selv havde været forberedt (spurgte flere x uddybende) samt udsørgende om fremtiden osv., så havde niveauet for information været dårlig.  | Dårligt               |
| 6         | Først samtale, fint! Dernæst operation, fin information. Sidst fik jeg en pjece om, hvordan jeg skulle forholde mig med arret osv. efter operationen. Al information fungerede rigtig godt!  | Virkelig godt         |
| 19        | For personalet er det nok hverdag. Men for mig fylder det meget, at jeg har haft kræft.  | Godt                  |
| 22        | Jeg var super tilfreds og følte mig i gode hænder af et ansvarligt og fagligt godt funderet personale, der løbende informerede mig om, hvad "de nu foretog sig". Det skabte tryghed. Og de var i et afslappet og godt humør, og havde det godt indbyrdes! VIGTIG FAKTOR.   | Virkelig godt         |
| 25        | Ved ikke, hvad jeg skal svare.   | Godt                  |
| 27        | Information var meget nøjagtig og brugbar.   | Godt                  |
| 28        | Meget lidt information. Pjece udleveret efter operation. Operationen blev foretaget hurtigt og effektivt. Varighed: 20 minutter fra start til slut af operationen.   | Godt                  |
| 29        | Savner grundlag.   | Virkelig godt         |
| 37        | R rigtig god information om, hvordan jeg skulle behandle mit sår efter operationen, og i det hele taget hvordan jeg skulle forholde mig i forhold til min operation.   | Godt                  |
| 38        | Har fået meget fin orientering efter mit besøg på hospitalet, og lægerne havde fået svar fra andre hospitaler.   | Intet svar            |
| 40        | Jeg fik tilsendt information om [operationen], en brochure, som jeg forholdt mig meget til i forhold til indlæggelsesforløb, sygemelding, operationsprocedure etc. Det viste sig blot, at det var en gammel version, og virkeligheden var blevet opdateret en del. Det skabte lidt forvirring. Den skriftlige information er MEGET vigtig, fordi man midt i al sin usikkerhed omkring hundrede ting læner sig op ad informationen. Så har man da styr på noget! Så lad være med at sende gammelt, uopdateret informationsmateriale ud. | Godt                  |
| 43        | Igen kan jeg kun rose personalet!  | Virkelig godt         |
| 45        | Læge NN tog sig virkelig god tid til at besvare mine spørgsmål. Jeg følte mig virkelig velinformet, da mødet var slut.   | Virkelig godt         |
| 47        | Jeg har i ambulatoriet fået misvisende informationer omkring min sygemelding efter transplantationen. Min oprindelige meddelelse var fem dage i ro. Det blev til fem dage, men der var ingen meddelelse omkring sårbehandling ved første orienterede møde.   | Virkelig godt         |
| 48        | Jeg har selv bedt om ikke at få alt for meget at vide omkring selve operationen undervejs, og det har de klaret til UG. Efterfølgende har jeg fået svar på de spørgsmål, jeg har haft omkring operationen.   | Virkelig godt         |
| 50        | Personalet har altid givet sig tid til at lytte til mig. Har altid følt mig som en person og ALDRIG som et "nummer".   | Godt                  |
| 56        | Begge mine besøg i ambulatoriet har været med henblik på information i forhold til at træffe en beslutning og operation eller ej. Jeg synes, at jeg er blevet mødt med empati og stor faglig viden om dels selve indgrebet, men også i forhold til at give mig tid til at tage beslutningen. STOR ROS!   | Godt                  |
| 58        | Jeg har ikke modtaget nogen form for skriftlig information overhovedet (det har ikke været nødvendigt).  | Godt                  |

|   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 59 Fik udleveret journal, på anmodning, og information om søgning i historik på nettet med NemID.  | Godt          |
| ✎ | 64 Jeg skulle stoppe lægen, da han havde så travlt, og spørge, hvad han mente, jeg fejlede.  | Dårligt       |
| ✎ | 79 Fik både mundtlig og skriftlig information.   | Virkelig godt |
| ✎ | 80 Informationen, jeg har fået under hele mit forløb, har været perfekt, og det skyldes de tre førnævnte personer.   | Virkelig godt |
| ✎ | 88 I indkaldelsen blev der henvist til en parkerings-oversigt, der skulle være vedlagt. Det var den ikke.  | Godt          |
| ✎ | 91 Jeg har beskrevet tingene, så godt jeg kan. Men da jeg jo ikke har fået den hjælp, jeg havde håbet på, er jeg selvfølgelig skuffet.   | Dårligt       |
| ✎ | 98 Ok med hensyn til opbinding af brystvorterne bagefter. MEN igen slog det benene væk under mig, da jeg efterfølgende skulle gå en måned med skumgummifiduser, der var klodsede, firkantede og tydeligt synlige under tøjet. Anbefaling: lav noget mere figurafrundet skumgummi. Det er en lille ting, men stort for patienten.         | Intet svar    |
| ✎ | 105 Perfekt.   | Virkelig godt |
| ✎ | 106 I mit tilfælde kunne man godt have foretaget behandlingen samme dag som oplysningen om, hvad der skulle laves. Det første møde tog [kort tid] og så tilbage til andet sygehus. Det næste møde med plastikkirurgen tog [omkring tre kvarter]. Min [pårørende] tog to halve fridage fra arbejde, fordi jeg ikke måtte køre bilen hjem. | Godt          |
| ✎ | 108 Den skriftlige information var ikke møntet på min operation. Er meget tilfreds med alt personale, også dem på opvågning.   | Virkelig godt |
| ✎ | 110 Havde fået skriftlig vejledning under tidligere indlæggelse.   | Dårligt       |

**PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES</b>   | <b>Samlet indtryk</b> |
|-----------|--|-----------------------|
| 5         | Blev ikke nævnt.   | Dårligt               |
| 12        | Jeg er i den grad imponeret over at [person NN] tog sig tid til at besøge mig på privathospitalet, hvor jeg havde fået [operation]. Her fik jeg samtidig dato og klokkeslæt for rekonstruktion af [legemsdel], to år senere overholdt man det givne dato og klokkeslæt. Det er jeg MEGET imponeret over. Jeg er meget stolt og glad for resultatet. Tak [person NN]  | Virkelig godt         |
| 18        | Samarbejdet med ambulatoriet og egen læge fungerede ikke så godt. Ambulatoriet gav svarresultatet videre til egen læge, som skulle kontakte mig. Dette skete dog aldrig. Efter fire uger kontaktede jeg selv min læge, som efterhånden havde haft svaret liggende i to og en halv uge... Måske en kommunikationsfejl? Men unødvendig ventetid!   | Godt                  |
| 21        | Sendt til afdelingen af min praktiserende læge for at få en sagkyndig vurdering af udslet []. En ny besigtigelse blev fastlagt til [vinter]. Det var mit første besøg på afdelingen.   | Godt                  |
| 22        | Blot manglede jeg skriftligt materiale, der fastslog, hvordan jeg skulle forholde mig til solen med/uden skydække. Fik lidt forskellige svar på, hvad jeg måtte og hvornår. Det blev jeg forvirret over. Altid godt med "en lap papir", da man hurtigere lærer, hvad man må og ikke må (hukommelsen). På den baggrund forstyrrer jeg telefonisk lidt rigeligt, hvilket var unødvendigt, hvis jeg fik skriftlig materiale med hjem. | Virkelig godt         |
| 29        | Savner grundlag.   | Virkelig godt         |
| 38        | Har kun haft ET besøg i ambulatoriet, dvs. en samtale med lægen på fem-ti minutter.  | Intet svar            |
| 43        | Igen kan jeg kun rose. Jeg har intet at klage over!  | Virkelig godt         |
| 47        | Jeg manglede viden omkring min transplantations udseende efter forløbet. Sårsygeplejerskerne var FREMRAGENDE og i den grad i stand til at fortælle mig, hvordan det videre forløb var. De gav mig tryghed.   | Virkelig godt         |
| 50        | Jeg har haft et meget smertefuldt forløb pga. [sygdom]. Ønskværdigt at få læge ved kontrol, der ved noget om det. Gerne den samme læge flere gange. Virker lidt usammenhængende pga. ny læge HVER gang.  | Godt                  |
| 55        | Parkeringsproblemer.   | Godt                  |
| 74        | Det "hjælpende" personale, receptionister og sygeplejersker, var meget venlige og muntre.  | Intet svar            |
| 97        | Jeg har fået grimt ar [på kroppen]. Det er jeg ked af. Hvor skal jeg henvende mig?   | Godt                  |
| 98        | Vil meget gerne til en undersøgelse igen for at følge op på det gode/mindre gode resultat.   | Intet svar            |
| 105       | Perfekt - professionelt.   | Virkelig godt         |



**PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES**

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

| ID | Kommentarer - PLASTIKKIR. AMB. FÆLLES   | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1  | INGEN ventetid og GOD oplysning hele vejen igennem.   | Virkelig godt  |
| 4  | Da jeg skulle overnatte på afdelingen, må jeg nok sige, at sengene på afdelingen var det dårligste, jeg har mødt ved indlæggelse på et hospital. Gør noget ved det.   | Virkelig godt  |
| 5  | Meget god velkomst i ambulatoriet. Kortere ventetider. Undersøgende læger burde være mere skarpe på god og ligeværdig kommunikation.  | Dårligt        |
| 7  | Det tog [flere] timer fra operation, til jeg blev syet. Ellers alt ok.  | Godt           |
| 12 | Virkelig flot resultat.   | Virkelig godt  |
| 14 | Et bedre venteværelse. Alene placeringen af stole langs alle vægge gør, at helhedsindtrykket ikke er "venligt og rart".   | Godt           |
| 16 | Venteværelset er gennemgangsrum for et utal af mennesker. Man skal konstant trække benene til sig, så folk ikke snubler over dem. De væghængte stole er ok for rengøringen, men elendige at sidde på. Stole med armlæn er at foretrække. Lidt mere hyggeligt vil være fint.     | Virkelig godt  |
| 17 | Venteværelset: Kunne virke hyggeligere, hvis der kom små borde med to til tre stole omkring. Caféagtigt, man ville nok komme i tale med andre, hvis man havde lyst. Eller komme med en høflig kommentar. Nu virker det koldt og kedeligt. Man føler sig som et nummer i rækken. | Intet svar     |
| 20 | Ambulatoriet ok. Lægen ubehagelig!  | Dårligt        |
| 22 | De opfordrede mig til at deltage i samtalen. Det synes jeg var hyggeligt, fordi de samtidigt passede deres arbejde. Godt gået og tusind tak for god behandling.   | Virkelig godt  |
| 24 | Venteværelset er for lille.   | Godt           |
| 25 | Mine kontrolbesøg er korte, nogle undersøgere virker grundigere end andre, men jeg kan ikke vurdere, om resultatet er det samme, men jeg vil stole på, at undersøger observerer, såfremt der er tegn på noget, som vi skal være agtpågivende overfor.                           | Godt           |
| 26 | Virkelig god information af sygeplejersker efter ambulatoriebesøg.  | Virkelig godt  |
| 27 | Der var ikke et rigtigt venteværelse, mere bare nogle stole på en gang. Det bliver dog ligegyldigt, når alt andet er godt og i orden. Så en underprioritering af venteværelset er fint, så længe operationen og personale er i top.   | Godt           |
| 29 | I min situation har jeg kun godt at sige om ambulatoriets behandling af mig. De skulle reparere noget "køkkenbordssløjde", som gik i hårnude, og det gjorde de professionelt på kort tid, selvom jeg blev presset ind, vist nok lige før lukketid.                              | Virkelig godt  |
| 32 | Personalet er utrolig venligt og omsorgsfuldt.  | Virkelig godt  |
| 34 | Det, jeg synes, var rigtig godt, var, at man til en hver tid kan ringe, hvis man er i tvivl om et modermærke, som man er bekymret for.  | Virkelig godt  |
| 38 | Jeg fik et godt indtryk af de ting, jeg så og hørte. Blandt andet deres forhold indbyrdes, man kan se meget på tre timer. Hvad rengøring angår, er det ok i forhold til den tid, der er til det.  | Intet svar     |
| 41 | Jeg er RIGTIG godt tilfreds med forløbet. Det eneste [problem] er, at såret er ret grimt lavet, og det kom bag på mig, [at det] var "kvaliteten" på Plastickirurgisk Afdeling. Men jeg blev fortalt, at det retter sig i løbet af seks måneder, så jeg krydser fingere.         | Godt           |
| 43 | Jeg kom ind før tid, både ved behandling og efterfølgende samtale. Jeg ventede højst et kvarter. Jeg synes, hele forløbet var godt!   | Virkelig godt  |

## Bilag 1

|    |   |               |
|----|---|---------------|
| 44 | Min vurdering af både ambulatorium og afdeling 2 er MEGET positiv, og jeg har hele vejen igennem mit efterhånden lange forløb, følt mig rigtig godt behandlet. Tak for det!   | Virkelig godt |
| 45 | De tager sig rigtig god tid, god ting! Jeg fik også en anden specialists mening. Virkelig grundig undersøgelse/information. STOR elitesmile :)  | Virkelig godt |
| 47 | Indret venteværelset til sårbehandling, så man kan få benet op til vandret, som I foreskriver! Jeres sygeplejersker NN er i den grad oplyste og i stand til at give tryghed, både i ambulatoriet og telefonisk. Godt gået, NN.  | Virkelig godt |
| 48 | Det er rigtig godt, at der står vand og saft i venteværelset, men kanderne er ofte tomme :-)  | Virkelig godt |
| 51 | Skal jeg give stjerner, må det blive seks stjerne ud af seks. Tak for en god behandling.  | Virkelig godt |
| 52 | Nedbring ventetiden! Nogle af os har et job at passe! Indret venteværelset anderledes. Opstil evt. faciliteter, hvor man kan købe kaffe/te og andre drikkevarer!  | Virkelig godt |
| 53 | Sygeplejersken, der behandlede mig, var imødekommende, venlig og utrolig kompetent. Jeg var i de bedste hænder og følte mig særdeles tryk!  | Virkelig godt |
| 55 | Bedre indretning af venteværelset.  | Godt          |
| 56 | Har bare siddet i alt for mange venteværelser de sidste [mange måneder]. De er bare trøstesløse, rene eller ej! Ellers ok lokaliteter.  | Godt          |
| 57 | Acceptabelt er nok mere sigende end godt.   | Godt          |
| 58 | Jeg synes, at indretning og farvevalg i venteværelset var meget kedeligt (brun/beige). Ellers har jeg ingen kommentarer.  | Godt          |
| 59 | Bedre modtagelse, der var slet ingen! Venligt personale med en passende blanding af alvor og munterhed i situationen.   | Godt          |
| 61 | Skemaet er desværre alt for generelt. Det giver ikke et retvisende billede. Der er stor forskel på, om man selv er opsøgende med et problem, eller kommer til rutinekontrol for 23. gang (og dermed sandsynligvis ikke fejler noget).   | Virkelig godt |
| 65 | Behandlingen virkede professionel og kompetent.   | Virkelig godt |
| 68 | Personalet var meget venligt.   | Virkelig godt |
| 69 | Generelt er jeg meget tilfreds med behandlingen i ambulatoriet. Det er de samme personer, jeg bliver behandlet af, og det giver en tryghed.   | Virkelig godt |
| 70 | Godt: Imødekommende, venlige, beroligende og omsorgsfulde. Jeg var jo ved at dø af skræk, da jeg tog derud.   | Virkelig godt |
| 71 | Det eneste jeg oplevede som problematisk var, at der var så langt ned til toilettet på gangen. Derfor gik der lidt længere tid efter operationen, inden jeg selv turde at gå på toilettet. Det var rigtig godt med udslusningen på patienthotellet, så jeg fandt ud af, hvor meget jeg kunne, inden jeg kom hjem. | Virkelig godt |
| 77 | Ved første undersøgelse fik jeg at vide, at de nok skulle hjælpe mig og beskrev, hvilke muligheder der var, som jeg skulle overveje. Efterfølgende fik jeg så et brev, hvor der stod, at de ikke kunne hjælpe mig alligevel. Det var selvfølgelig meget skuffende. Så pas på med for hurtige udmeldinger.         | Intet svar    |
| 78 | Jeg blev mødt i venteværelset af en meget rar og sød sygeplejerske, som fik mig til at føle, at jeg var i de bedste hænder. Selvom jeg var nervøs (trods det, at det ikke var noget akut), så gjorde hendes adfærd bare alting nemmere.   | Virkelig godt |
| 79 | Når man skal have opereret knæet, er man selvfølgelig nervøs, men jeg følte mig tryk og i kompetente hænder. Alt foregik stille og roligt uden hastværk. Kirurgen fortalte undervejs, hvad der foregik, så selvom det ikke var det "sjoveste", jeg har været med til, var det en positiv oplevelse alligevel.     | Virkelig godt |
| 83 | Jeg har en del kommentarer på forskellige områder og med fare for, at blive opfattet som  | Dårligt       |

kværlant, lister jeg dem op her. Dog tror jeg, det samlet skal ses som forskellige sider af et manglende informationsniveau og indsigt i patientens situation. Det har været svært for mig at bruge skemaet til at give et rigtigt indtryk af mine oplevelser, men generelt er min oplevelse af afdelingen og personalet positiv, men til tider virker kontakten ret overfladisk. 1. Kontaktperson: Jeg husker det som om, jeg flere gange fik stukket et kort i hånden, nogen gange angivet at det var kontaktpersonen. 2. Ikke overraskende virker det, som om lægerne NN er mest interesserede i at skære, og i øvrigt blot kontrollere det fysisk/mekanisk synlige resultat, og der er de ganske givet rigtig dygtige håndværkere. Men jeg mener, der bliver gjort for lidt på opfølgning af psykisk og fysiske velbefindende. Psykisk: Det er sikkert sjovt at skære, men det ER altså ikke sjovt at blive skåret i, uanset at det er for at blive rask. Der dukker løbende mange spørgsmål op i kølvandet på en operation, og det kan være både relevante som tåbelige, men ethvert ubesvaret spørgsmål bliver liggende som en utryghed, så hvor er man velkommen til at gøre af dem? Flere gange har jeg fået at vide, at jeg bare skulle spørge hvis der var det mindste. Det har jeg så forsøgt, men følte ofte at det blev modtaget med en overbærende attitude som gjorde, at jeg ikke følte mig taget seriøs. Konsekvensen er, at jeg har bidt spørgsmål i mig og levet med utrygheden i stedet. Ville det være en idé med en psykolog tilknyttet, som har indsigt i de relevante problematikker for afdelingens patienter som man kan rette henvendelse til? Vedkommende psykolog kunne evt. fungere som konsulent for den del afdelingens personale, som måske ikke kan forventes at have psykisk patienthåndtering som sit primære felt. Fysisk: Hvilke problemer kan forventes motorisk og i hvor lang tid efter og hvordan afhjælpes de? Der måtte gerne være tilbud og genoptræning/ genoptræningsoplysning (for min skyld gerne brugerbetalt). Mangel på info om følgevirkninger af operation gav netop anledning til bekymring om, hvordan og hvor meget og hvordan jeg måtte og burde bruge operationsberørte legemsdel for bedst muligt at komme i gang igen. 3. Især de sidste kontrolbesøg har virket næsten overflødige og kunne måske være klaret telefonisk. Det har ikke været værd at tage en halv dag ud af kalenderen for at rejse ind til et besøg, der varer mindre end ti min i effektiv tid. Med håb om, at denne lange feedback kan og vil blive brugt, det har taget lang tid at formulere :-)

- |       |  |               |
|-------|--|---------------|
| ✎ 85  | Der stod tre læger klar til at modtage os, da vi kom. Der var ingen ventetid, så det var meget overbevisende.  | Virkelig godt |
| ✎ 86  | Alt i alt synes vi, at I tog hånd om os, og som vi sagde, at den gode behandling havde vi aldrig oplevet andre steder, hospitaler!   | Virkelig godt |
| ✎ 87  | Jeg synes, at det er vigtigt, at sygeplejersken får alt vigtig information fra lægerne og giver det videre til sosu'erne, og at vigtig information når over til patienthotellet. Har oplevet en meget vellykket operation, hvor alle behandlede mig rigtig godt, men pga. kommunikationsproblemer blev jeg fejlinformeret. | Godt          |
| ✎ 88  | Utroligt venligt personale. Både læger og sygeplejersker var snakkesaglige, lyttende og tog sig tid til at hjælpe både mig og hinanden.  | Godt          |
| ✎ 94  | Jeg synes godt, at der kunne være noget mere at læse i venteværelset. Måske en kop kaffe. :) Ellers var alt, som det skulle være.  | Godt          |
| ✎ 95  | Venteværelset er på gangen, en gennemgangsløjr, dårligt. Reception i et sidekontor, lidt afsides. Operationsstuen så fin ud. Mange ting på gangen, lidt rodet.   | Godt          |
| ✎ 96  | Venteforholdene ved selve operationen var dårlige.   | Godt          |
| ✎ 98  | Jeg er meget glad for den gode mailkontakt, jeg har til NN, som har lavet min store [operation] og har fulgt mig. Men som desværre ikke skulle lave det afsluttende indgreb. Hun svarer lynhurtigt på mail, og det var også hende, der kontaktede for yderligere oplysninger om min sidste operation.                      | Intet svar    |
| ✎ 99  | Under hele forløbet blev jeg mødt af meget søde og kompetente sygeplejersker. Jeg blev opereret af en dygtig og venlig læge, som jeg følte mig meget tryk ved.   | Godt          |
| ✎ 102 | Der kunne godt være et bedre venteværelse, taget i betragtning hvor lang tid, man sidder der.  | Godt          |
| ✎ 104 | Vi blev tilbudt mad, da det var ved spisetid!  | Virkelig godt |
| ✎ 105 | Perfekt og professionelt. Kunne godt tænke mig at blive indkaldt et par år mere, min alder taget i betragtning [ældre].  | Virkelig godt |
| ✎ 107 | Alt i alt virkelig godt tilfreds.  | Virkelig godt |

## Bilag 1

- ✎ 110 Virke lidt mere imødekommende ved skranken, når man møder. Have bedre styr på de aftaler der bliver lavet fra en anden afdelings side ved udskrivelsen, og tider man får i en tredje afdeling. Dårligt