

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE**

**Plastikkirurgisk Afd. Z**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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: 8741 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# 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 indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	155
Besvarelser fra afsnittets patienter:	118
Afsnittets svarprocent:	76%

### **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 tests 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.

### 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 indlæggelse 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).



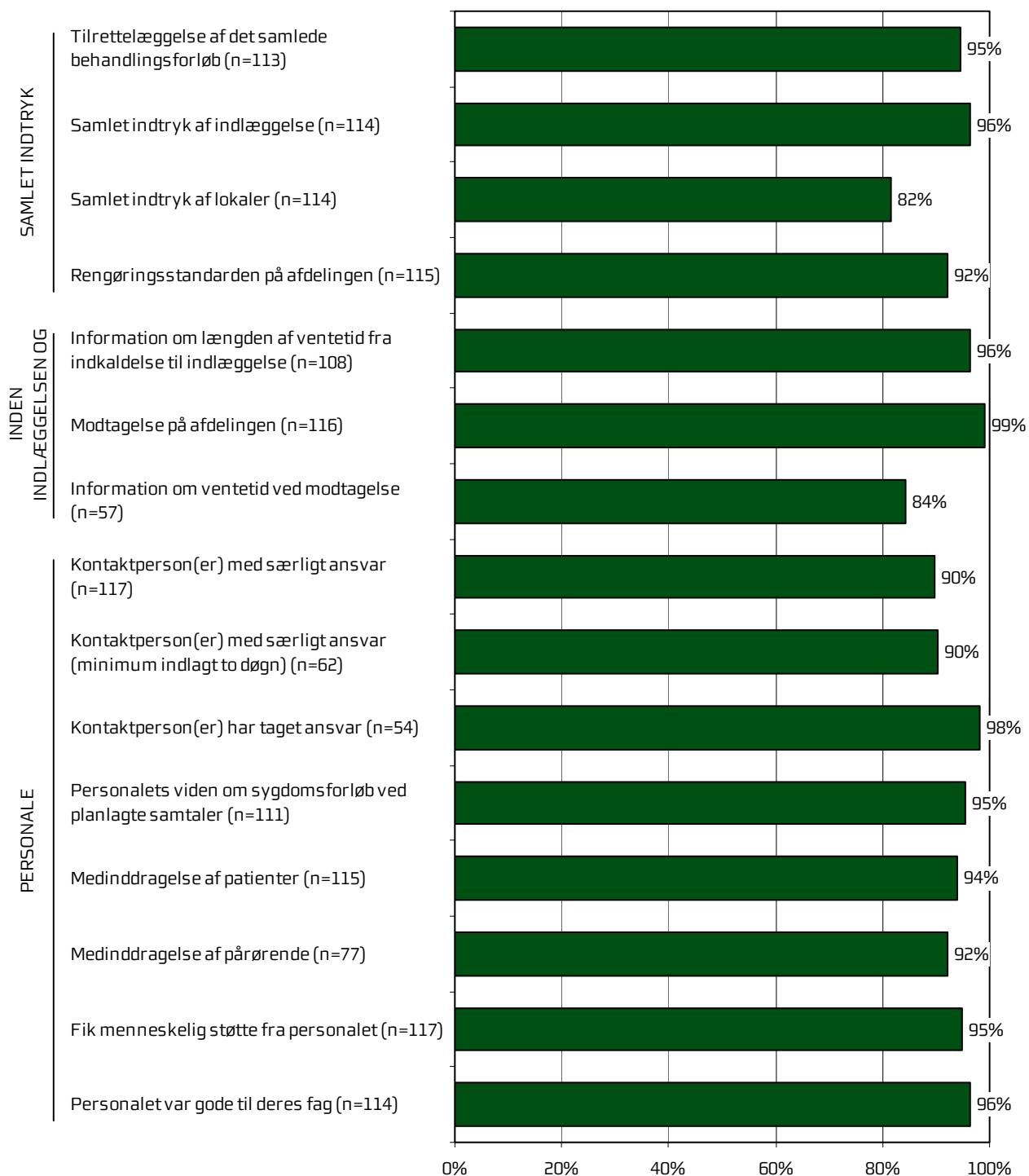


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

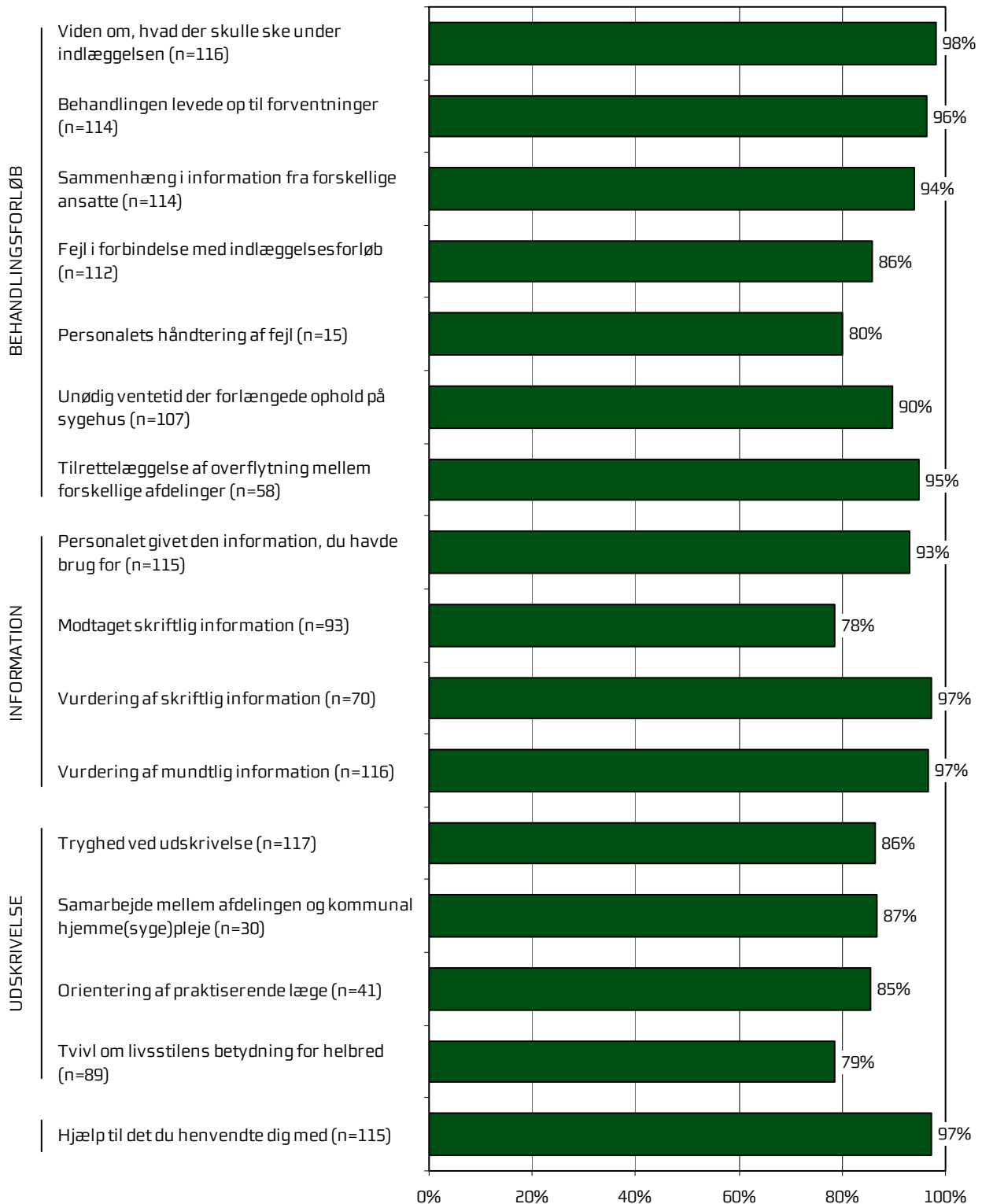
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Z - HOTEL

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

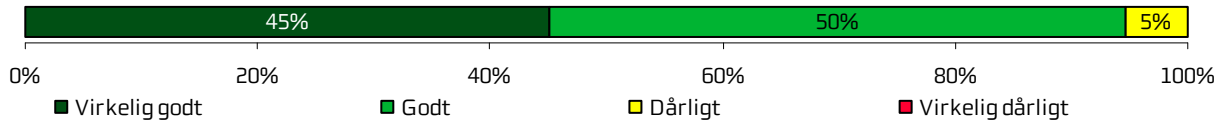
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

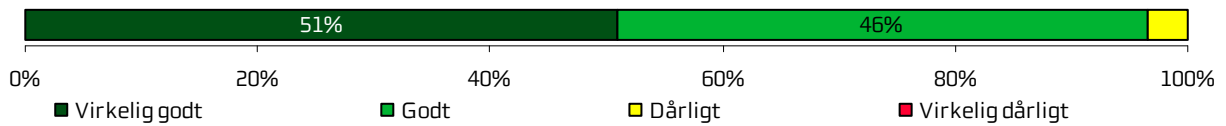
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

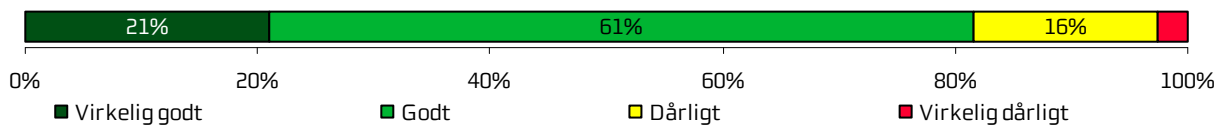
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=113)



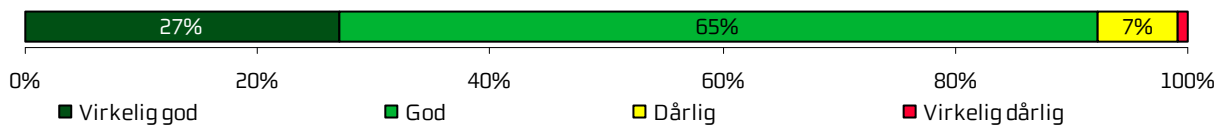
Samlet indtryk af indlæggelse (n=114)



Samlet indtryk af lokaler (n=114)



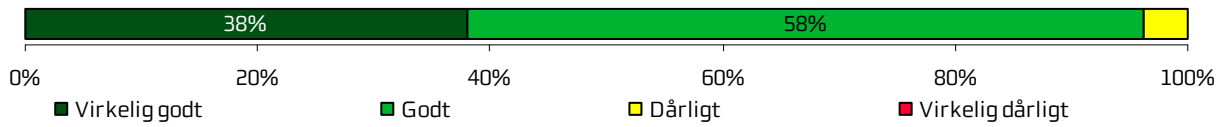
Rengøringsstandard på afdelingen (n=115)



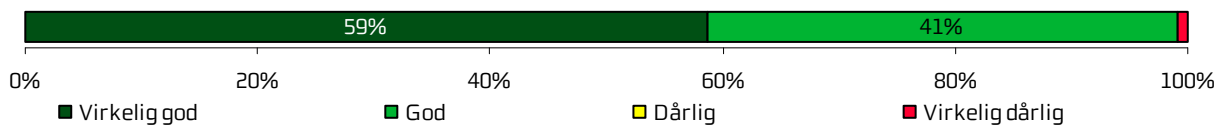
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	100 % *	-	100 % *	87 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	100 % *	-	100 % *	87 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	82 %	91 %	-	100 % *	69 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	92 %	-	100 % *	84 %	94 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

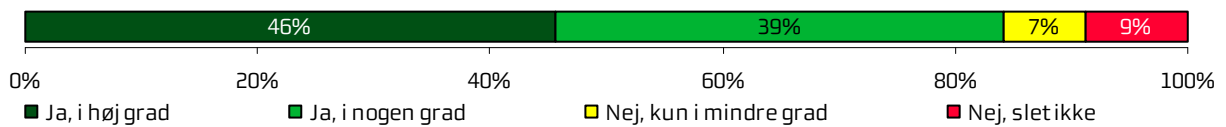
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=108)



Modtagelse på afdelingen (n=116)



Information om ventetid ved modtagelse (n=57)

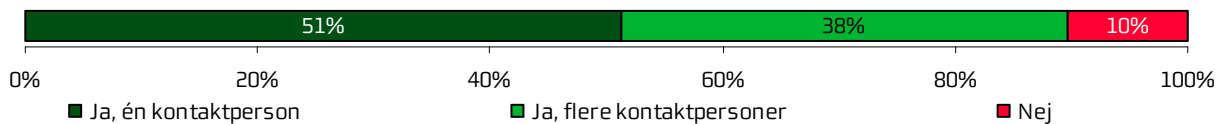




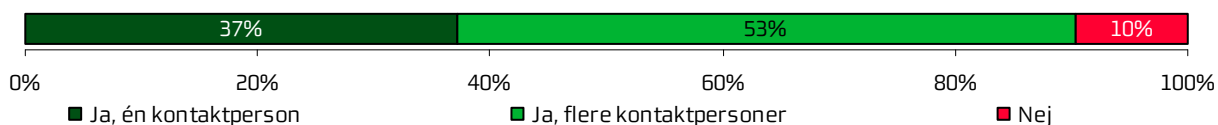
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	100 % *	-	100 % *	80 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	100 %	-	100 %	92 % *	98 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	84 %	71 %	-	99 % *	62 % *	78 % *

## Personale

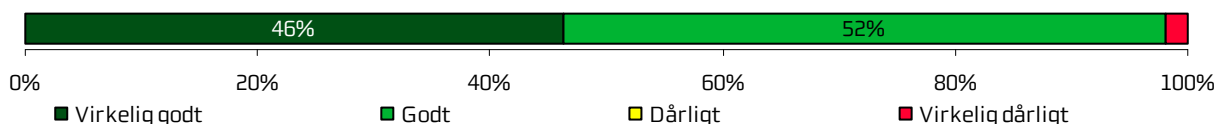
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=117)



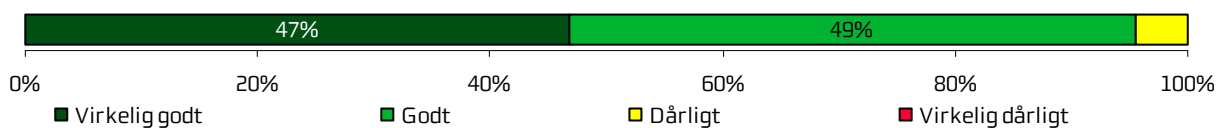
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=62)



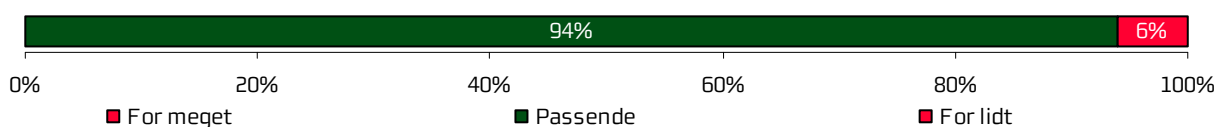
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=54)



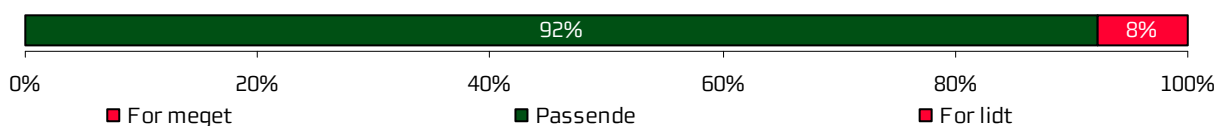
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=111)



Medinddragelse af patienter (n=115)



Medinddragelse af pårørende (n=77)



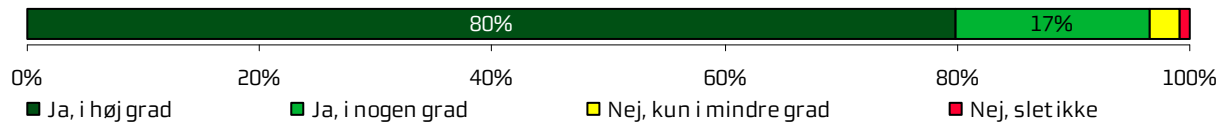
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=117)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	90 %	75 %	-	98 % *	72 % *	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	90 %	50 %	-	97 %	68 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	100 %	-	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	100 % *	-	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	100 % *	-	100 % *	80 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	100 % *	-	98 %	70 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	100 % *	-	100 % *	86 % *	94 % *

## *Personale (fortsat)*

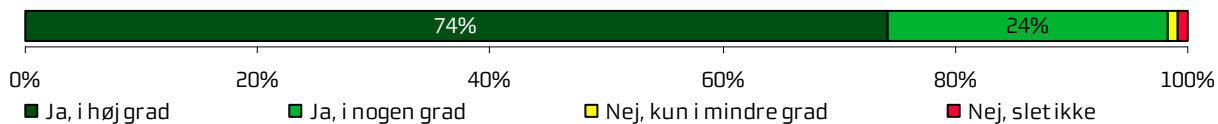
Personalet var gode til deres fag (n=114)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	100 % *	-	100 % *	92 %	98 % *

## Behandlingsforløb

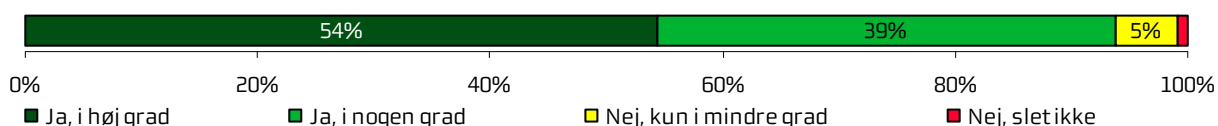
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=116)



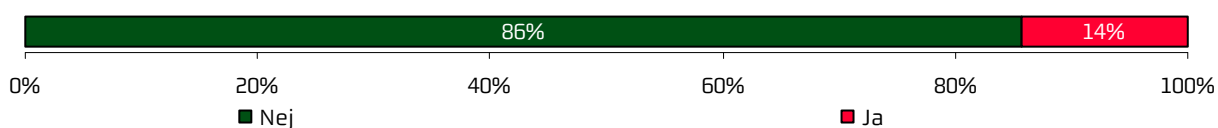
Behandlingen levede op til forventninger (n=114)



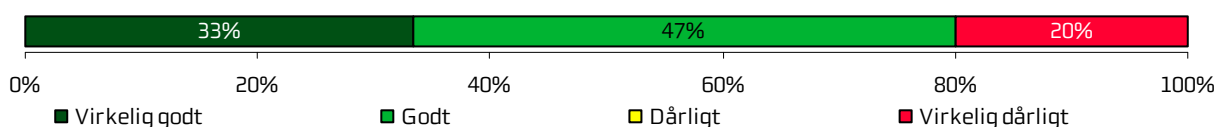
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=114)



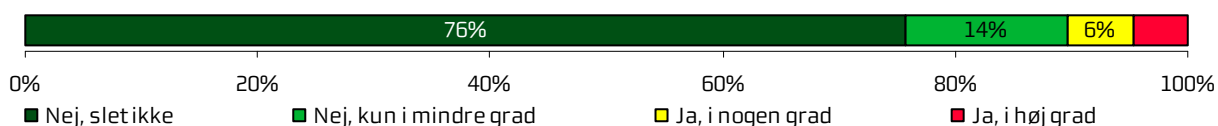
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=112)



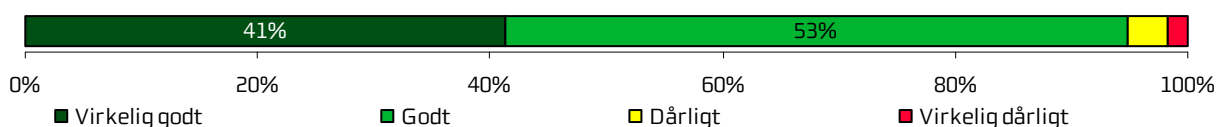
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=107)



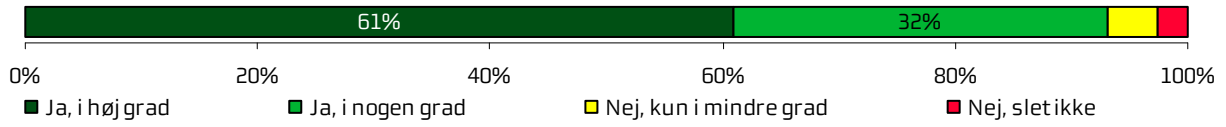
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=58)



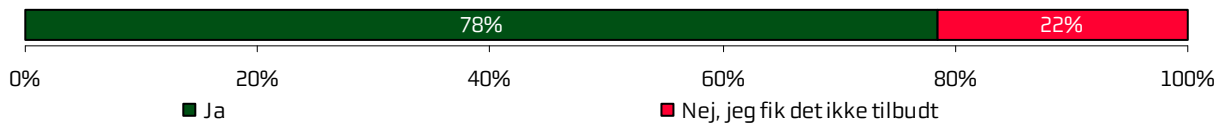
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	98 %	100 %	-	100 %	75 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	100 % *	-	100 % *	83 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94 %	100 % *	-	100 % *	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	91 %	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	100 %	-	76 %	59 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90 %	83 %	-	98 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	100 %	-	100 %	80 % *	93 % *

## Information

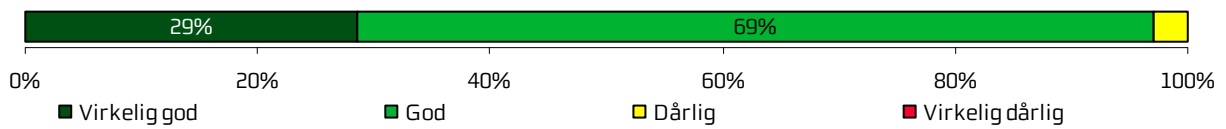
Personalet givet den information, du havde brug for (n=115)



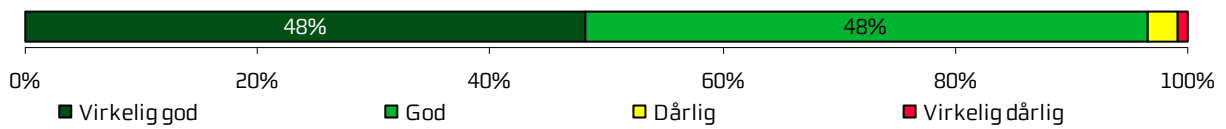
Modtaget skriftlig information (n=93)



Vurdering af skriftlig information (n=70)



Vurdering af mundtlig information (n=116)

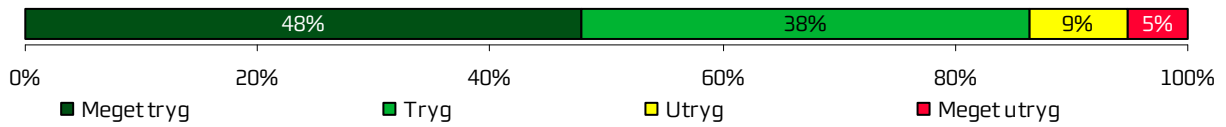




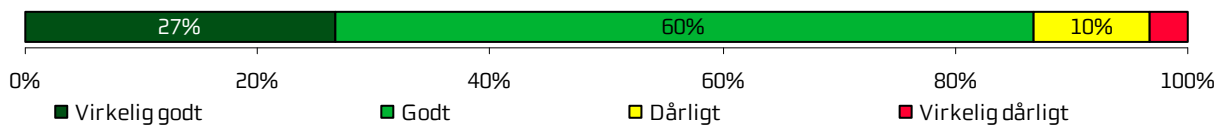
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	100 % *	-	100 % *	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	78 %	60 %	-	96 % *	48 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	100 %	-	100 %	89 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	100 % *	-	100 % *	87 % *	95 % *

## Udskrivelse

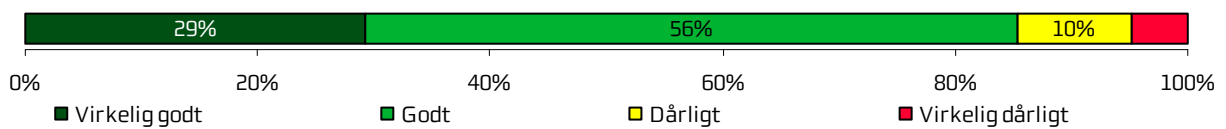
Tryghed ved udskrivelse (n=117)



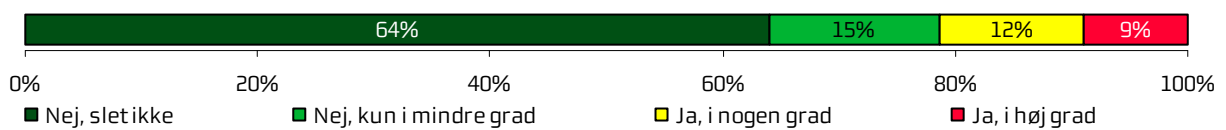
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



Orientering af praktiserende læge (n=41)



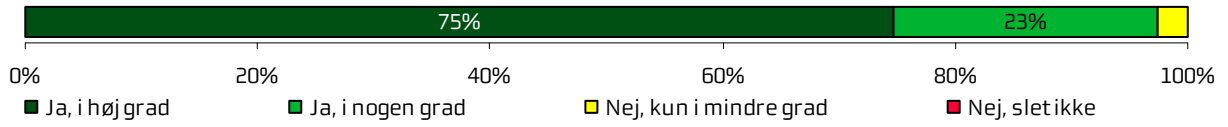
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=89)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	100 % *	-	99 % *	78 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	100 % *	-	100 % *	70 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85 %	83 %	-	100 % *	72 %	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79 %	64 %	-	90 %	56 % *	72 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=115)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	100 %	-	100 %	89 % *	96 % *



## 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		6
Kommunikation og information		1
Kontaktperson		1
Kvalitet i behandling		11
Pleje		4
Relationer til personale		10
Ventetid		1

**PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Fin modtagelse og information. God kontakt og nærvær fra alle læger og personale!	Virkelig godt
12	Jeg har ventet i flere år på grund af sygdom, blodprop i hjertet, og jeg får stadig syv tabletter om dagen. Og jeg har problemer med at skrive og finde ord, og det piner mig.	Godt
16	God service. Jeg fik at vide, at jeg skulle møde på AUH dagen efter, jeg fik at vide, at jeg havde [] kræft.	Virkelig godt
19	Venligt og professionelt.	Godt
19	Venligt og professionelt.	Godt
22	Efter samtale med lægerne før indlæggelsen blev jeg utryk ved operationen, da den var mere omfattende, end jeg havde forventet, så jeg meldte afbud og blev ikke opereret. Jeg var ellers meget tilfreds med lægernes information om operationen.	Uoplyst
23	Som planlagt.	Virkelig godt
26	Forbindelse igennem længere forløb.	Godt
27	For lang ventetid, ventede i næsten to år og skal vente og vente endnu.	Dårligt
28	Lang ventetid.	Godt
35	En god snak med NN om en "DÅRLIG BESKED".	Uoplyst
36	Jeg har mødt åbenhed og fleksibilitet i forhold til at få rykket min operationsdato frem, da jeg havde behov for det. Det var rart!	Godt
37	Da jeg var på to gange før, er jeg glad for det blev så godt et resultat, med virkelig dygtige læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
39	Havde [en vinter] en ubehagelig oplevelse med operation. Jeg havde gentagne gange forsøgt, at blive hørt ved læge på andet sygehus. Jeg har [rygproblemer]. Læge NN overhørte mig, hvilket resulterede i en unødigt langvarig rekreation. Så var MEST skeptisk over, at skulle opereres igen.	Virkelig godt
42	Det var meget ubehageligt at vente inde på stuen, hvor der lå syge personer. Man blev pinligt berørt, da den indlagt talte i mobil om meget personlige ting.	Godt
43	Ventiden var [få dage]. Ikke længe.	Godt
45	Jeg mener, at når der er udfyldt papirer hjemmefra, er der ikke grund til at bruge tid på det.	Virkelig godt
47	Fik brev [i sommeren 2011] om, at man skulle være klar til operation efter seks uger med hen-syn til medicin. Så bliver man først indkaldt [et år efter]. Det er for lang tid at gå og vente.	Virkelig godt
50	Meget professionel og yderst venlig af både læge og sygeplejerske.	Godt
51	Det er vigtigt at spørge personalet, som efterfølgende svarer, så godt de kan.	Godt
52	Der var en kommunikationsbrist mellem en læge ved første indlæggelsessamtale og mig selv. [lægen] havde dårligt kropssprog, og jeg følte mig ikke godt modtaget.	Virkelig godt



## PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Modtagelsen
1	God modtagelse og information. Dog er placeringen af ventelokale på sengestue IKKE optimal, og det er ikke rart for de indlagte. Det bør forbedres!	Virkelig god
5	Da jeg mødte ind [tidligt om morgenen] til operation, troede sygeplejersken, at jeg skulle opereres [et andet sted på kroppen end jeg skulle].	Virkelig god
6	Dejligt at blive genkendt af sygeplejerske.	Virkelig god
8	Jeg kom akut på afdelingen.	God
12	Blev vist hen til stuen.	Virkelig god
15	Jeg sad næsten to timer i venterummet, efter jeg havde meldt mig, uden nogen kontaktede mig. Det havde været rart, hvis jeg lige havde hørt fra nogen, hvad jeg kunne forvente.	God
17	Kontaktpersonen mødte ind en halv time efter, jeg skulle møde. Jeg blev tilbudt kaffe. Der er [langt] fra min bopæl til hospitalet.	God
19	Omsorgsfuldt med fokus på patienten.	God
19	Omsorgsfuldt, med fokus på patienten.	God
20	Jeg sad og ventede i to timer, inden der kom en og sagde goddag!	Virkelig dårlig
23	Som forventet.	Virkelig god
25	Mine ønsker blev så vidt muligt opfyldt.	Virkelig god
28	Modtagerrummet var blandet med indlagte og nyopererede patienter (ikke godt). Personalet tog godt imod mig.	God
32	De var meget venlige hele vejen igennem, så jeg følte mig godt tilpas.	Virkelig god
33	Imødekomende personale. Jeg følte mig godt tilpas, trods alt.	Virkelig god
34	Sygeplejersken var ret forvirret og stresset.	God
35	Man følte sig tit ALENE sidst på dagen. GLEMTE SAMTALE MED LÆGE , der skulle OPERERE! Kunne næsten ikke finde personalet [om eftermiddagen]. Om jeg var "GLEMTE". Svar: JA!	Uoplyst
39	I mødet med læge NN oplevede jeg dog en helt anden tilgang. Hun kom med tre forskellige forslag til, hvordan de kunne passe på min nakke under operationen. Alle tre var husket da jeg mødte op:)	Virkelig god
42	Dejligt med smil og glade ansatte.	Virkelig god
43	Set i bakspejlet føler jeg, at de underdramatiserede forløbet, men så blev jeg jo heller ikke bange på forhånd.	God
45	Høflighed, smil, god behandling.	Virkelig god
49	God, med et smil.	God
52	Positiv, god og omsorgsfuld. Lyttende og dejligt at tale med kirurg på tidligt tidspunkt.	Virkelig god

## PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Fejlhåndtering
2	Fik [nogle] dage efter operationen infektion, byld i arret. Jeg tror, den var grundlagt i operationsforløbet. Jeg undrede mig over, at jeg ikke var gul af jod på området omkring operationsstedet. Der var tale om en reoperation, og efter første operation var jeg meget gul.	Godt
6	Operation [om morgenen]. Opvågning [ved middagstid]. Hjemsendes [om aftenen]. Fik først tilbudt mad [sent på eftermiddagen].	Virkelig godt
8	Brist på blodåre i bryst.	Virkelig godt
9	At jeg skal ligge i sengen fra [om morgenen til hen på eftermiddagen]. De sagde til mig [om morgenen] at jeg skulle have deres tøj på fordi jeg skulle for [om morgenen] og kom for [hen på eftermiddagen].	Godt
10	Jeg blødte en del efter operationen, og dette orienterede jeg om til forskellige sygeplejersker, som ikke reagerede før flere timer senere. Måtte derfor opereres igen [midt] om natten. Næde ned på en [meget lav] blodprocent. Jeg måtte derfor have to portioner blod efterfølgende. Indlæggelsen blev derfor øget [med flere dage].	Godt
19	Efter en maveopstramningsoperation bliver patienten sendt hjem med et bælte. Men der er ikke bælte nok på afdelingen. Så det, vi så tager, selvom det er for småt, må bruges. Patienten hun bruger meget tid efterfølgende på at finde det bælte ikke lukkes. Et ønske der er nok bælte til efterfølgende patienter.	Uoplyst
19	Efter en [maveoperation], bliver patienten sendt hjem med et bælte, men der er ikke bælte nok på afdelingen. Så det der er på lager må bruges, selvom det er for småt. Patienten kan bruge meget tid efterfølgende på at finde det bælte []. []. Let fordi der er nok bælte til efterfølgende patienter.	Uoplyst
25	Mangel på grundig information om øvelser, jeg skulle påbegynde, så jeg kom til at begynde dem for tidligt, muligvis med voldsom infektion til følge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
34	Jeg blev fejlinformeret om, hvem der skulle operere mig. Jeg fik først rigtig information en time før operationen.	Godt
35	Jeg blev spurgt til venstre ben. Det var højre ben, der skulle opereres!	Uoplyst
38	Første dag: Indlæggelsesdagen var meget lang, og lægen, som skulle foretage behandlingen, var syg. Dvs. at jeg ikke talte med den læge, som skulle behandle, før jeg lå klar på behandlingsstuen.	Uoplyst
40	Jeg fik en [mange] måneder for gammel protese indopereret. [Efterfølgende] blev jeg genopereret og havde desuden fået løftet det andet bryst ved første operation. Mine bryster er stadig absolut ikke OK endnu.	Godt
44	Jeg havde et dræn, der ikke virkede.	Uoplyst
45	Én havde set forkert i papir.	Virkelig dårligt
50	Om morgenen inden operationen, gav nattevagten mig [nogle] piller, et halvt glas [JUICE] og lidt vand (sov på afdelingen om natten!). På operationsbordet blev jeg spurgt, om jeg var fastende. På grund af overstående måtte jeg af bordet og ind i seng igen. Sygeplejepersonalet burde have kontaktet mig og givet en undskyldning! Livstruende oplevelse.	Virkelig dårligt


**PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE****Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
1	Jeg er allergiker og tåler ikke ret meget medicin. Under hele forløbet fra samtale [til] indlæggelse og behandling har ALLE været opmærksomme og ikke taget chancer. Stor ros herfra!!!	Virkelig godt
4	Mit behandlingsforløb oplever/konstaterer jeg som en flot servicering, uden mangler på defekter.	Virkelig godt
6	Var hårdt at ligge i ventestuen med mange patienter, da jeg kom fra opvågningen.	Virkelig godt
23	Tilfredsstillende.	Virkelig godt
25	Alt for mange forskellige personaler [], der IKKE havde sat sig ind i mit sygdomsforløb, hvor jeg skulle redegøre for forløbet. Et hav af papirer der spurgte om det samme. "Så læs dog min journal" var mit faste svar. Men det havde de IKKE!	Godt
33	Jeg har en god fornemmelse af forløbet og har kun positivt at huske og fortælle til andre.	Virkelig godt
34	Har alt i alt været en positiv oplevelse.	Virkelig godt
37	Jeg har kun været meget tilfreds med min operation, som er lavet flot. Og det er næsten ikke til at se mit sår efter operationen. Flot.	Virkelig godt
38	Manglende kontakt til lægen, som foretog behandlingen.	Godt
39	Oplevede læger og sygeplejersker, der var meget kompetente og overskudsramt. :-) At kommunikationen på afdelingen virkede, så jeg som patient IKKE skulle gentage hele tiden. At de havde læst journal (var forberedt).	Virkelig godt
40	Jeg havde fået [at vide], at man kunne operere én gang og ordne alt. Så sker fejlen, og nu er det godt nok blevet et langt forløb. Det er rigtig træls. Det er rigtig vigtigt for mig, at blive lavet færdig og få mit selvværd [tilbage]. Min arm DRILLER.	Godt
43	Jeg blev ekstra tjekket for blodprop: laaang ventetid på scanning to gange. Jeg blev åbnet igen: hurtigt.	Godt
45	Det var rigtig godt.	Virkelig godt
50	[Efter indgreb], overflytning til patienthotellet. Ok, da en veninde, der [er sundhedsfagligt uddannet], var hos mig [flere gange om dagen]. Tog mig ud i det gode vejr [] og spiste med mig i restauranten. Rygerne optog alt udenfor hotellet (bliver forbudt nu), ellers et fantastisk sted at være! Sødt plejepersonale med ved skiftning m.m.	Godt
52	Jeg er bare tilfreds og glæder mig til at vende tilbage.	Virkelig godt

## PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE

### Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
1	Jeg føler, alle var professionelle og satte sig ind i journalen. Jeg følte hele tiden, at jeg var i gode hænder, og særlig tak til min læge NN, som hele tiden var behjælpelig med besvarelse af spørgsmål og støtte!	Virkelig godt
6	Kunne anbefale en lille flyer. Mange informationer på én gang.	Virkelig godt
11	Savnede skriftlig information om forløbet efter operation og hjemsendelse. Hvad man måtte, f.eks. hvor længe skal man ligge på ryggen, hvor meget må man løfte, hvornår må man løfte mere end 90 grader.	Virkelig godt
15	Lidt mere faktuel skriftlig information, omkring begrænsninger efter operationen, havde været rart. Jeg havde ikke pårørende med ved indlæggelse/udskrivning, så jeg skulle selv huske den mundtlige information.	Godt
16	Pjecer, som jeg fik om []kræft, læste jeg ikke. Information om hjemsendelse og videre forløb, var helt i top.	Virkelig godt
19	Der mangler information efter operationen. Patienterne kommer hjem, mange spørgsmål for en nyopereret patient. Træthed. Hvor [] smertemedicin, må selv finde ud af det (pårørende hjælpløse). For dårligt.	Godt
19	Der mangler information efter operationen. Patienten kommer hjem, mange hverdagsmål for en nyopereret patient. Træthed. Hvor længe smertemedicin? Må selv finde ud af det (pårende hjælpløse). For dårligt.	Godt
23	Som forventet.	Virkelig godt
24	Alt i alt en god oplevelse. Det eneste negative, jeg har at tilføje, var, at jeg først blev informeret om, at jeg selv skulle erhverve en støttende BH (efter brystreduktion) 14 timer før operationen.	Virkelig godt
25	For mange forskellige informationer af for mange forskellige personaler.	Godt
31	Selve indlæggelsen blev heldigvis afkortet, men det varede [nogle] uger at få et "uldent" svar på en MR-scanning. [En måneds ventetid] følte som frygtelig lang tid, og scanningen skal nu følges op af en [anden] scanning i [vinteren]. Jeg er således ikke raskmeldt/færdigbehandlet.	Virkelig godt
36	Jeg har på eget initiativ kontaktet afdelingen både før og efter indlæggelsen og har så fået VIRKELIG GOD HJÆLP :-). Hvis jeg ikke havde været så påtrængende, ville jeg måske have manglet vejledning/information. Har oplevet divergerende holdninger til, hvad jeg må/ikke må i efterforløbet samt behandling af mit sår/ar, hvilket kan være frustrerende.	Godt
37	Det var en perfekt indlæggelse med prøve og scanning af knuden og en god samtale med lægen fra scanning. Jeg er behandlet helt fint.	Virkelig godt
38	Der var flere uklarheder omkring narkose/ikke-narkose. Og manglende samtale med lægen.	Godt
40	Hatten af for den læge, der ringede til mig og fortalte, der var sket en fejl. Jeg havde på fornemmelsen efter nogle dage, der var noget galt.	Godt
42	Der var information om bedøvelse, men ingen om selve indgrebet. Manglede også information/folder til da jeg kom hjem.	Godt
43	Jeg fik ingen information om genoptræning. Det ved jeg, nu bagefter, andre har fået.	Godt
50	Da det denne gang ikke var påvist cancer (ringede ind et par dage efter indskrivning og spurgte til de indsendte prøver), var jeg psykisk i fin form til reducere af det ene bryst [mange år] efter operation af cancer i det andet bryst.	Godt

-  51 Jeg spurgte meget ind til, om jeg skulle træne bestemte muskelgrupper ekstra godt inden operationen. Svaret var nej. En bekendt, som er en af landets førende [kirurger] sagde, at det var helt forkert. HUN havde ret. Det er vigtigt at være fysisk stærk. Godt

## PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
1	Fint forløb og efterfølgende kontakt med min læge, NN. Stor ros og smil herfra!	Virkelig godt
7	Nej det har jeg ikke. Blev dog akut genindlagt [flere uger] efter indskrivningen pga. infektion. Opereret akut. Langt forløb på anden afdeling. fungerede virkelig godt. Forventer at blive afsluttet inden jul.	Virkelig godt
10	Frustrerende, at det var en læge som jeg ikke tidligere havde set, som udskriver mig. Vedkommende var formodentlig ikke inde i mit operationsforløb. Jeg blev ikke underrettet om at der var tråde der skulle fjernes efterfølgende ved egen læge. Dette resulterende i en mindre infektion.	Uoplyst
14	Været usikker på behandling af mit sår og har fået lidt forskellige forklaringer. Men det har været nemt at komme i kontakt med personalet.	Virkelig godt
19	Patienten bliver udskrevet for hurtigt. Max tre dage til en stor [operation]. Patienten kan ikke selv komme ud af sengen på tredjedagen (er det et spareprogram fra hospitalets side?)	Godt
19	Patienterne bliver udskrevet for hurtigt. Maks tre dage til en stor [operation]. Patienten kan ikke selv komme ud af sengen på tredjedagen. (Er det et []/fra hospitalets side).	Godt
20	Jeg savnede information om, hvad jeg måtte eller ikke måtte gøre efter operationen. Det er jo ikke så let selv at finde ud af det efter en større operation.	Dårligt
23	Som planlagt.	Virkelig godt
25	Mit udskrivningsforløb var en lang tilbagevending til ambulant behandling på grund af infektion. Og under dette forløb blev jeg tilset af et utal af forskellige læger, som ofte ikke havde sat sig ind i journalen og derfor overså risikofyldte behandlinger, f.eks. en kikkertundersøgelse, der resulterede i ny infektion.	Godt
27	Blev overhovedet ikke informeret om hvad jeg skulle, og hvordan jeg f.eks. skulle bruge bæltet.	Dårligt
28	Jeg kunne godt tænke mig en læge, jeg kunne ringe til med spørgsmål efter operationen.	Godt
35	Jeg kunne ikke finde personale at sige farvel til [om eftermiddagen].	Uoplyst
42	Har været i tvivl om, hvor lang tid jeg ikke måtte dyrke motion. Der er mange ting, som er selvfølgelig, men også en del ting man er i tvivl om.	Godt
43	Jeg har sår, der ikke vil heles.	Godt
45	Det går for stærkt. Jeg havde brug for et par dage mere.	Virkelig godt
49	Jeg var lidt utryk ved hjemsendelsen, da jeg stadig havde et dræn i mit sår. Så gav [præparat] det sidste døgn, og det betød, at jeg tog [flere] kilo på de første to døgn, efter jeg kom hjem fra sygehuset. Nu fire uger efter er det så endelig stoppet med at væske.	Godt
50	Fik fin pleje på afdelingen. Fik fjernet sting af sygeplejerske ved egen læge. Fik tilset syning ved anden læge, da operationsstedets afslutning var rød og væskende. Marselisborgcreme og servietter afhjalp straks.	Godt
51	Jeg blev udskrevet uden at være klar til det. Uden, at hjemmets "logistik" var klar. Selvom jeg gjorde opmærksom på problemerne, var der ikke forståelse for det.	Godt
52	Det var rart, at man kunne kontakte nogen på afdelingen, hvis der skete noget. Jeg fik brug for det og fik god kontakt og samtale samt efterbehandling.	Virkelig godt

## PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE

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

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
1	Min eneste kritik er placeringen af venteværelset og ophold på en sengestue med indlagte patienter. Det må gøres bedre. Ellers stor tilfredshed med HELE forløbet! :-)	Virkelig godt
3	Min mand har fået en super flot behandling, og det er lige fra rengøringspersonalet og til de dygtige læger. Det er meget flot det overskud, personalet udstråler. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
6	Læge NN, sygeplejersker, læge NN, [anden medarbejder], ja alle, var SÅ søde! Og dygtige! Men ærgerligt at vågne/sove i venteværelset. [Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Der var mange dygtige sygeplejersker, men desværre også nogle, hvor det virkede, som om de ikke kendte nok til operationerne og det videre forløb. Desuden var der en enkelt, som burde forbedre sig rent sprogmæssigt og desuden lytte til, hvad patienten siger []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
12	Jeg har været på mange sygehuse. Det som I har, har jeg aldrig mødt. Det var et godt sted at komme. [Kvalitet i behandling]	Godt
13	Afdelingen var meget omsorgsfuld, hjælpsom og venlig alle dage, hvor jeg var indlagt! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	Dårlig opholdsstue til dagpatienter og pårørende. Sidder på træstole og venter flere timer uden mulighed for mad. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
18	Patienthotel: Det var en god oplevelse. Man glemmer, at man er indlagt, da det virker godt ind på psyken med farver. Og man får et frirum fra sygehuset. [Fysiske rammer]	Godt
19	Vedrørende rengøring: Brug vand og brun sæbe og godt rengøringspersonale i stedet for kemisk overflydende klude, der bliver tilfældigt tjattet rundt af [ukvalificeret personale]. [Fysiske rammer]	Godt
19	Vedrørende rengøring: Brug vand og brun sæbe og godt rengøringspersonale i stedet for kemisk overfladiske klude, der bliver tilfældigt tjattet rundt []. [Fysiske rammer]	Godt
20	Når en patient skal være på flydende kost, bør det være muligt, at få en kost, som der er nok næring i. Jeg fik et glas proteindrik, morgen, middag og aften, og ikke andet. Det skal være muligt at få andet end mælkeprodukter, da det ikke er alle der kan tåle mælk. [Pleje]	Dårligt
21	Der er ingen samarbejde mellem afdelingen og opvågningen. Og afdelingen afviser alle henvendelser fra pårørende (børn) om, hvordan det går, da det trækker ud på opvågningen. De var meget arrogante på afdelingen, og beskeden var direkte "nej" til at ringe til opvågningen. Det er ikke første gang. [Jeg har tidligere oplevet] det samme. Og pårørende var meget nervøse. Under al kritik.	Godt
23	Omgivelser forældede. Personale ok. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Jeg vil ønske, at personalet var bedre sat ind i mit sygdomsforløb. At personalet var bedre udrustet til at møde mennesker i krise, og ikke hele tiden forventer en masse smil og positivitet fra patienten. [Relationer til personale]	Godt
27	Bedre til at give tid, når man som jeg har operationsskræk, og meget bedre til at informere ved	Dårligt

	udskrivelsen. [Kommunikation og information, Pleje]	
✎ 28	Personalet gjorde alt, hvad de kunne, for at jeg havde det godt. En god afdeling. Det skal I have tak for :-)	Godt
✎ 29	Alle på afdelingen var ualmindeligt søde, hjælpsomme og dygtige. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 30	Stuerne: mangelfuld rengøring. Toiletter og vaskerum: ok. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 33	God stemning imellem personalet. Det giver tryghed. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 34	Meget dygtige læger og personale generelt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 35	En bedre kommunikation (snak sammen). NN har henvist mig. Jeg var til fast kontrol [i efteråret]. NN har ikke fået en besked fra sygehuset [flere uger] efter operation! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 36	En utrolig kompetent kontaktperson/sygeplejerske gør en kæmpe forskel :-). Sådan en havde jeg. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 39	Jeg er så taknemmelig for den læges tilgang. Hun sparede mig for seks ugers smertehelvede. Hun undgik [et specifikt indgreb] ved at lytte og stille to uddybende spørgsmål. Det har været en fornøjelse på Afdeling Z. Og takket være det fantastiske personale, er jeg ok med at skulle opereres igen :) Tre ting: TEMPUR-pude, arme langs side (i stedet for vandret). Flexa-slange, så nakken ikke skulle rives tilbage. Tænk om andre patienter var så heldige at møde [min læge]. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 40	Personalet var enormt imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
✎ 41	At alle (læge NN, anden læge NN, sygeplejersker) lytter og handler ud fra de oplysninger, man giver. Desuden oplevede jeg, at personalet havde indhentet oplysninger fra et andet sygehus omkring komplikationer, jeg havde haft der i forbindelse med operation. STOR ros for det. Alt dette gjorde, at jeg var frisk og klar til at tage hjem dagen efter min operation. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 42	Da jeg vågnede op efter operationen og skulle ind på stuen, kom jeg ind i den samme stue, hvor jeg ventede. Jeg kastede op, mens en fremmed person (som sad og ventede) sad og så på. Meget ubehageligt!	Godt
✎ 43	De kommer (sygeplejerske og SOSU) og fortæller, at nu kommer de snart. Så bliver/opleves ventetiden faktisk længere.  Jeg ville ønske, at de ville gøre sig færdige på én gang. [Ventetid]	Godt
✎ 46	Lægen kunne godt have hørt på, at jeg ikke kunne tåle de [remedier, de brugte], for nu har jeg et meget grimt ar, som har haft svært ved at hele, og jeg har fået nogle små ar [], da huden gik af. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 48	Det er en super afdeling. Godt personale :-)	Godt
✎ 49	Jeg kan kun sige, at alt i alt var det en god oplevelse, og kun småting kunne forbedres. Så alt i alt en god oplevelse. Tak.	Godt
✎ 50	På gangen var der et personalemedlem, som var meget højtalende og højtgrinende, men man kunne ikke blive konfronteret hermed. Støjende mandskab ved vagtskifte og morgenrutiner er måske skyld i DEN ALVORLIGE FEJL, jeg blev udsat for. [Manglende koncentration fra sygeplejerske var undskyldning for en livsfarlig fejl].	Godt



[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 51 Sosu-assistenterne skal have ros for god omsorg.<br>[Relationer til personale]   | Godt          |
| ✎ | 52 Der blev givet god hjælp, da jeg gjorde personalet opmærksom på, at jeg har diabetes 2 og godt kunne tænke mig noget at drikke ud over vand. Der mangler god diabetesmad (jeg er kostreguleret). | Virkelig godt |

