

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Plastikkirurgisk Afdeling Z
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

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

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	377
Besvarelser fra patienter:	288
Afdelingens svarprocent:	76%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

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

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

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

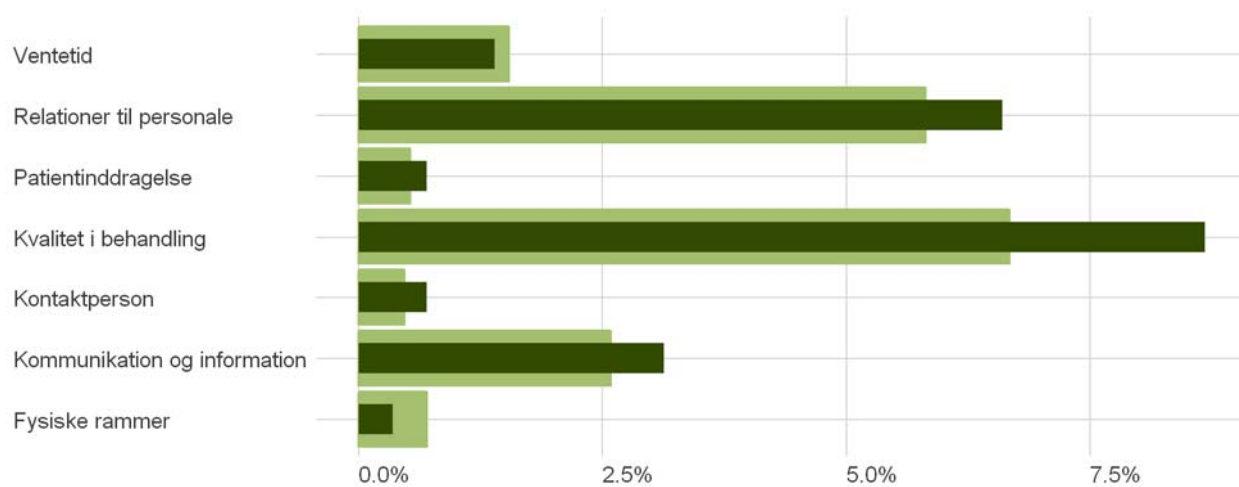
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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



















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

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



Plastikkirurgisk Afdeling Z

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Sår Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 10	Jeg foreslår, at udvalget af lekture i venteværelset udvides til noget mere tidssvarende.	I høj grad
 1	Jeg var godt tilpas. De var flinke alle sammen, dem jeg fik behandling af. De kom med gode råd til, hvordan jeg skulle få sårene til at hele.	I meget høj grad
 6	Blev meget venligt modtaget.	I meget høj grad
 7	Det er meget at sætte en hel dag af til at skulle til "indlæggelse", men når det så kun ender med at tage en halv dag, kan det også virke lidt som "spild af tid". Men alle var søde og imødekommende, og det gik fint.	I meget høj grad
 9	Jeg har fået så god en behandling.	I meget høj grad
 12	Der er ikke noget, at klage over på Plastikkirurgisk Afdeling Z. Vi venter på en dato for operation. Men når det er sagt, er der meget at klage over på anden afdeling, hvor man får stråler, hvorfor bliver man ikke advaret om, at man kan få sår af strålerne. Der er truffet en hel forkert beslutning i mit tilfælde. Der er ingen, der skal have kraftige stråler, for det kan huden slet ikke klare. Det kan jo ikke nytte noget, at man skal døje med smerter m.v. efter en behandling, for så kommer man til det resultat, at man var hjulpet mere uden behandling.	I meget høj grad
 13	For en gangs skyld kom jeg ind til tiden, endda lidt før.	I meget høj grad
 14	Jeg har to gange oplevet ventetid på mellem 15 og 25 minutter uden, at jeg har fået at vide hvorfor.	I meget høj grad
 17	Jeg er meget tilfreds. Omhyggelig betjening, efterfulgt af en god forklaring.	I meget høj grad
 3	Lang ventetid, når man skal møde [tidligt om morgenen] for at blive kaldt ind [om formiddagen]. Piller m.m. har man spist hjemmefra, så det er alene omklædning og indtjekning.	I nogen grad
 4	Er der ikke bedre at bruge den tildelte tid på undersøgelser/behandlinger i stedet for om, hvor gode I er? For I er gode!	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 6	Tror jeg ventede ca. 20 min. Det var helt ok.	I høj grad
 9	Ved dette besøg, som besvarelsen gælder for, var der ca. 30 minutters ventetid, men andre gange har der, har der været kort ventetid eller næsten ingen, så jeg er godt tilfreds.	I høj grad
 19	Venligt personale.	I høj grad
 25	Det vil være dejligt ved information om forventet ventetid, når man ankommer og evt. information undervejs. Jeg tror, jeg ventede i ca. en halv time.	I høj grad
 40	Har ikke noget at klage over. Det hele var som sædvanligt fint.	I høj grad
 45	Fuldt tilfredsstillende.	I høj grad
 48	Meget fin behandling.	I høj grad

50	Ventetid på en time.	I høj grad
52	Har foreløbig kun haft meget positive erfaringer med jeres arbejde og i høj grad jeres personale. Tak [(Tidligere patient der har haft en alvorlig sygdom)].	I høj grad
57	Mange besøgende og lang ventetid for de fleste.	I høj grad
60	Der kom en sygeplejerske på minuttet, jeg skulle være der, og fortalte, at lægen desværre var ti minutter forsinket.	I høj grad
63	Jeg fik i høj grad god behandling.	I høj grad
66	Der har kun været ventetid ved et af mine besøg. Andre gange er jeg kommet til stort set uden ventetid.	I høj grad
71	Modtagelsen var fin.	I høj grad
73	En times ventetid i forhold til indkaldelsestidspunkt.	I høj grad
80	Jeg fik lov at komme med 45 minutters varsel og kom fem minutter for sent. Jeg blev meget venligt modtaget.	I høj grad
81	Forsøg at minimere ventetiden.	I høj grad
86	Det er helt i top :-) Søde og flinke mennesker overalt.	I høj grad
87	Ved mit forrige besøg [i efteråret] var jeg ikke blevet registreret som ankommet, selv om jeg havde talt med sekretæren i modtagelsen. Måtte vente i to timer, inden jeg selv gjorde opmærksom på, at jeg havde ventet længe. De kunne ikke undgå at se, at jeg havde siddet længe, og de burde måske lige have tjekket, om man var registreret som ankommet.	I høj grad
88	Jeg har ikke noget at klage over, de var alle venlige.	I høj grad
89	Måske kunne man opsætte Tv-skærme med angivelse af formodet ventetid? Man kunne også ved indcheckning få opgivet formodet ventetid?	I høj grad
96	Det ville være service, hvis man, når man kommer, ville blive informeret omkring ventetid.	I høj grad
3	Ingen forslag, alt fungerede.	I meget høj grad
12	Det var for mig ikke muligt at åbne den vedhæftede fil på det elektronisk fremsendte spørgeskema.	I meget høj grad
15	Jeg blev afsluttet på Z ambulatorium, sidste gang af [kræft]. Fik at vide, at hvis det kommer igen, klør [det] og [jeg] får det dårligt. Men [kræften] dukkede pludselig op uden at det [kløede]. Så ingen af dele følte jeg. Så det måtte fjernes. Så nu går jeg og er angst, og er bange for, hvornår det kommer igen. Da jeg er meget overfølsom over for [kræft].	I meget høj grad
16	Jeg var udmærket tilfreds.	I meget høj grad
27	Kommet der gennem flere år, og alt har været perfekt.	I meget høj grad
28	Jeg fik en meget fin behandling ved fjernelse af lille knop under huden på maven. Intet at udsette. Tak.	I meget høj grad
29	Meget venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
30	Det mindste man kunne gøre var at oplyse hvor lang ventetid, der var.	I meget høj grad
32	Dejlig hurtig behandling.	I meget høj grad

✎ 33	Det ville være dejligt, hvis man ved ankomst blev informeret om eventuel ventetid	I meget høj grad
✎ 34	Det var en god og rar modtagelse.	I meget høj grad
✎ 35	Mere aktuelt og spændende læsestof i venteværelset.	I meget høj grad
✎ 38	AT DER IKKE var venlighed i modtagelsen. Der blev vrisset fra sygeplejersken, som mente, at jeg fandt på det jeg sagde. Til sidst fandt hun ud af, at jeg talte sandt.	I meget høj grad
✎ 41	Der var ventetid på en halv time, men det var det eneste, man kan sætte en finger på. Min modtagelse var virkelig god, og de ansatte er meget venlige og professionelle.	I meget høj grad
✎ 46	Jeg har været i Århus to gange og kan kun sige, at jeg har fået en meget fin behandling.	I meget høj grad
✎ 53	De var forsinket på grund af anden operation. Jeg syntes, at det var acceptabelt. Jeg blev tilbudt kaffe.	I meget høj grad
✎ 54	Alt fungerede godt.	I meget høj grad
✎ 55	Jeg var forundret over, at jeg ikke havde modtaget en sms-reminder. Fik den forklaring, at man havde fået ordre til ikke automatisk at sende en sms, som man tidligere har gjort, hvis patienten en gang havde sagt ja til sms-påmindelse, begrundelsen var, at det ikke var lovligt. Jeg meddelte så til sekretæren, at jeg meget gerne ville have en påmindelse i forbindelse med min indlæggelse til operation i [] 2016. Fortalte efterfølgende til lægen og sygeplejersken, at der åbenbart var kommet nye regler, og at de skulle spørge patienten hver gang. Det havde de ikke hørt noget om. Jeg havde fået en indkaldelse i [] 2014 til samtale/konsultation i [] 2015! Jeg har styr på tingene, fordi jeg skriver dem ind i både min elektroniske [kalender], og min papirkalender. Hvor mange gange skal personalet vente på nogen, der ikke kommer, fordi de har glemt/ikke har styr på deres aftaler? Til stor gene både for personalet og andre patienter! Begå dog lovbrud, det koster alt for mange ressourcer!	I meget høj grad
✎ 56	Jeg blev informeret om årsagen til den meget lange ventetid, da jeg spurgte. De kunne evt. have informeret mig om ventetiden, da jeg ankom, og de godt vidste, at jeg ville komme til at vente længe. Så kunne jeg evt. være kommet tilbage i stedet for bare at sidde i venteværelset og vente og vente. Jeg har forståelse for at lægerne selvfølgelig har akutte ting.	I meget høj grad
✎ 58	Modtagelsen var upåklagelig.	I meget høj grad
✎ 61	Meget kvalificeret modtagelse og behagelig atmosfære.	I meget høj grad
✎ 67	Ventetiden er lidt for lang. Sommetider passer den bestilte tid ind. Hvis man kunne få tiden til at passe bedre ind, ville det være dejligt.	I meget høj grad
✎ 70	Meget sødt personale, følte jeg var i gode hænder :-).	I meget høj grad
✎ 76	Perfekt.	I meget høj grad
✎ 85	Jeg er yderst tilfreds med, hvordan jeg blev modtaget og behandlet. Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
✎ 90	Alt var perfekt.	I meget høj grad
✎ 91	Jeg har slet ingen kommentarer, kom ind før tiden, og alt var i orden for mit vedkommende.	I meget høj grad
✎ 93	Fin oplevelse. Ros til alle.	I meget høj grad

		grad
94	Er altid blevet modtaget godt.	I meget høj grad
1	Jeg ventede i to og en halv time! Lægen formildede grundet undervisning af de yngre læger! Omstrukturering af dette. Skal ikke gå ud over patienterne. To og en halv time er alt for lang ventetid!	I nogen grad
5	Bedre information omkring ventetid.	I nogen grad
84	Jeg fik ikke at vide, at jeg skulle sygemeldes efter operationen.	I nogen grad
42	Lægen, som jeg talte med, havde ikke rigtigt nået at sætte sig ind i, hvad det var, vi skulle tale om. Alligevel blev det dog et rimeligt forløb, idet han skulle oplyse mig om udtagning af fedt fra min mave og hvordan det skulle placeres under mit transplantat på brystet. Så det endte med at blive ok. Jeg tænkte dog bagefter, at han virkelig må have været i tidnød, når han nærmest ikke vidste, hvad vi skulle tale om. På den anden side er det også bedre at lægge kortene på bordet og sige det, som det er, at man ikke har fået forberedt sig.	I ringe grad
44	Hurtig og fin.	I ringe grad
95	Sygeplejersken gjorde det rigtig godt. Lægesamtalen kunne jeg ikke bruge til noget. Det var et [personale], der var mere nervøs end meget, og jeg følte ikke, at han ville sige det højt, hvis han fandt nogen grund til at undersøge noget nærmere. Efterfølgende ventede vi [et stykke tid] på læge NN, hvorefter man opgav at finde ham, og jeg blev sendt videre. Jeg blev senere på dagen kaldt til et impulsivt møde med en helt anden læge. Hun var kompetent, men det virkede meget forvirrende og lidt utrygt for mig.	I ringe grad
83	Der var cirka en times ventetid, men da jeg stadig havde tid nok inden, jeg skulle noget andet, læste jeg avis og ventede på, at det skulle blive min tur.	Ikke relevant for mig
10	Jeg fik at vide, at man var forsinket. Som følge deraf var der ventetid.	Uoplyst
4	Ventetiden viste sig at skyldes et akut tilfælde. Det er selvfølgelig i orden, men jeg ville gerne have været informeret om den lange ventetid ved min ankomst eller hurtigt efter.	Ved ikke
43	Det kunne være dejligt, hvis jeg havde fået at vide, [at] der var så lang ventetid.	Ved ikke

Plastikkirurgisk Afdeling Z

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












ID	Kommentarer - Sår Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
5	Jeg havde mine to børn med, og ambulatoriet tog virkelig hensyn til, at de også kunne møde []. Tak. (Jeg har jo også en mand).	I høj grad
7	Det havde været rart at have haft fem minutter med lægen dagen inden operationen. Det var først på briksen (to minutter før operation), jeg mødte hende.	I høj grad
17	Ingen mangel.	I meget høj grad
19	Fik forskellige svar på, hvad jeg skulle gøre efter behandling mht. afdækning af operationssår og hvor længe. Jeg forholdte mig til den skriftlige information, og hvad lægen sagde og ikke de mundtlige fra sygeplejerskerne. Desuden er jeg blevet opereret for det samme tidligere, så det har ikke været et problem for mig. Men der kan være andre patienter, der kan føle sig i vildrede og ikke har været inde i, hvad man skal gøre.	I meget høj grad
15	Det besøg er det ringeste, jeg har haft på Afdeling Z. Og er sikker på, at det er skyld i, at jeg i dag sidder med et amputeret ben. Den her sag bliver ført videre, og der vil blive ført krav om tabt arbejdsfortjeneste samt svie og smerte.	I nogen grad
3	Forskellige oplysninger fra læge og sygeplejerske med hensyn til forbindelse, [], længde heraf, medicin m.m.	I ringe grad
2	Jeg ville gerne have haft behandling efterfølgende på afdelingen, da jeg er meget utryk ved plejen af mit hoved fra [kommunen].	Slet ikke
ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
26	Positivt.	I høj grad
37	Jeg havde brug for at tale med netop den læge, der havde fulgt mig og opereret mig adskillige gange, men hun var ikke til stede, så jeg kom forgæves og fik en ny tid.	I høj grad
59	Jeg ville gerne have vidst, hvor stort et indgreb der i virkeligheden var tale om der skulle laves. Jeg fik kun at vide, at det var et lille indgreb. Jeg skulle også selv tage stilling til, om jeg ville have stråler eller om det skulle opereres. Det mener jeg ikke, jeg havde mulighed for at tage stilling til.	I høj grad
61	Kvalificeret svar på diverse.	I høj grad
71	Der blev ikke oplyst, at blodfortyndende medicin skulle standses tre dage før operation.	I høj grad
78	Efter den undersøgelse jeg blev henvist til af Afdeling Z, mangler jeg stadig at få en forklaring på, hvad man så vil gøre ved det problem, som jeg fortsat har. Jeg troede faktisk, at jeg blev indkaldt til Afdeling Z igen, men det er ikke sket.	I høj grad
3	Manglede ingen yderligere information.	I meget høj grad
6	Den læge, der informerede mig, skulle lige sikre sig hvilken type [sygdom], der var tale om. Hun kiggede derfor lidt i min journal, hvilket gjorde, at jeg lige hurtigt tænkte, at det burde hun vide	I meget høj grad

præcist på forhånd. Det betød dog ingenting, da hun ellers var særdeles imødekommende, og gav sig virkelig god tid til information og spørgsmål fra min side. Jeg er særdeles tilfreds. Sygeplejersken var ligeledes yderst professionel og kompetent. Stor ros til jer. Tak for en god oplevelse trods alt, selvom jeg selvfølgelig var påvirket af beskeden.

✎	13 Blev informeret af egen hudlæge.	I meget høj grad
✎	16 Nej, jeg var godt informeret.	I meget høj grad
✎	24 Har oplevet at blive informeret meget forskelligt om det samme emne. Savner skriftlig information!	I meget høj grad
✎	54 Alt kørte godt :-).	I meget høj grad
✎	55 Indkaldesskrivelsen til konsultation var åbenbart en "standardskrivelse", som ikke havde noget at gøre med konsultationen, men omhandlede hvad der skulle ske i forbindelse med min operation i 2016! Personalet var derfor noget forundret over, at jeg medbragte et udførligt udfyldt spørgeskema og fortalte, at det jeg/vi havde forberedt os på ville tage hele dagen! Der er vist noget, der skal rettes op på!	I meget høj grad
✎	62 Jeg havde et spørgsmål, som lægen ikke kunne svare på, nemlig hvorfor jeg pludselig [ikke skulle komme så tit]. Det var åbenbart nye forhold, der gjorde sig gældende, men jeg fik ikke svar på hvorfor! Jeg har selv en fornemmelse af, at det har noget at gøre med de nye regeringsbesparelser.	I meget høj grad
✎	86 Jeg var [ældre], før jeg stiftede bekendtskab med sygehusvæsenet (undtagen to fødsler). Det har hele vejen igennem været en positiv oplevelse. Alle har været kompetente og professionelle.	I meget høj grad
✎	90 Jeg manglede ikke information.	I meget høj grad
✎	20 Følte ikke helt, at der var forståelse for mit problem af lægen. Og synes jeg var mere forvirret og i tvivl om operation, da jeg tog derfra. Så egentlig ikke en særlig god oplevelse. Jeg kom jo ikke for at være til besvær, ville jo egentlig helst have undgået at være der.	I nogen grad
✎	97 Ingen skriftlig information om, hvordan/hvor tit osv. man skulle bruge støttebindet på maven. Ikke noget om [strækøvelser], og hvad med arm og bryst? Så jeg har ikke gjort, som jeg skulle og derfor er bevægelsen nedsat.	I nogen grad

Plastikkirurgisk Afdeling Z

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sår Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 15	Inkompetent behandling og vejledning.	Ja
 3	Der var ved forundersøgelsen aftalt lettere fedtsugning med den læge, som jeg havde samtale med, men ved selve operationen blev [dette ikke] gjort. Resultatet ville helt sikkert have været pænere.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Jeg skulle henvises til scanning, men en måned efter havde jeg stadig ikke hørt noget. Da jeg henvendte mig telefonisk, fik jeg at vide, at henvisningen ikke var blevet videresendt.	Ja
 11	Jeg skulle have indlagt et guldod i øjenlåget, men lægen mente ikke, at den planlagte behandling var nødvendig, og mente at det kunne gøres meget nemmere, hvilket jo lød godt. Det betød dog, at han satte guldodet forkert, så jeg ingen effekt har af det, og derfor skal have det opereret ud igen. Han havde tydeligvis ikke sat sig ind i min problematik!	Ja
 39	Jeg blev først blot henvist til operation, det var kun fordi jeg tilfældigt skulle til tjek hos læge NN på andet hospital, at jeg blev henvist til konferencen om onsdagen, hvor det blev besluttet, at den bedste behandling for mig er strålebehandling.	Ja
 51	Overskåret nerve. Synes, at jeg var overladt til mig selv med informationer om, at jeg selv skulle skifte forbindelse. Sparetider. Personalet gør det så godt, de kan og har ressourcer til.	Ja
 61	Var selv dårlig forberedt sidste gang.	Ja
 71	Der blev ikke fortalt, at der skulle stoppes med blodfortyndende medicin tre dage før operation.	Ja
 82	Jeg måtte vente [flere] timer på at komme ind. Jeg kunne høre af de læger der kom ind i venteværelset for at hente os på skift, at der manglede personale på grund af sygdom, og at den læge, der senere viste sig at være den læge jeg skulle ind til, havde været travlt optaget af en akut operation. Det var fuldt forståeligt og jeg fik en undskyldning af den pågældende læge, da jeg kom ind til behandling. Jeg mener at kunne konstatere, at flere der var mødt senere op end mig, kom forbi mig i køen til denne læge. Jeg synes dog det hjalp, da jeg henvendte mig i receptionen og gjorde opmærksom på "fejlen", i hvert fald kom jeg ind ikke så lang tid efter min henvendelse.	Ja
 97	Ingen vejledning på skrift og ikke oplysning om øvelser, som skulle laves.	Ja
 77	Blev re-opereret, men det kan man ikke kalde fejl.	Uoplyst

Plastikkirurgisk Afdeling Z

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

ID	Kommentarer - Sår Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
19	Venligt, imødekommende og afslappet personale. God atmosfære. Godt arbejde læge NN, fine ar. Personalet på operationsstue og ved sårbehandling skal give de samme informationer []. Ikke et problem for mig, men der kan være patienter, som bliver forvirrede om, hvordan de skal forholde sig efter operationen. Var til sårbehandling to gange. Den ene sygeplejerske mere kompetent end den anden. Fik flere oplysninger og svar. Alt i alt meget tilfreds. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	De var flinke. Alle dem jeg blev behandlet af.	I meget høj grad
7	Igen: Det havde været rart, hvis jeg havde haft mulighed for en samtale med den specifikke læge NN, der skulle udføre operationen på mig. Særligt da det var en [sygdom], og der derfor kunne være behov for en snak om størrelse eller andet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
15	Intet godt at sige. En masse forvirrede sygeplejersker, der hver havde deres behandlingsplan, hvilket har [resulteret i alvorlige mangler, der har givet mig alvorlige varige mén]. Klamphugger. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
18	Rigtig god information af erfarent personale, som i mit tilfælde var nødvendigt, da informationen ved udskrivelsen ikke var fyldestgørende i forhold til, hvad der kan forventes som nyopereret patient. [Kommunikation og information]	I nogen grad
8	Jeg oplever kun fagligt kompetente og effektive sygeplejersker og læger, når jeg besøger ambulatoriet. Jeg føler, at min behandling er den rigtige, og er tryk ved de forslag til fortsat behandling, der bliver givet. Der er ofte en del ventetid i ambulatoriet særligt op af dagen. I det omfang at det skyldes akutte patienter/uplanlagte operationer er det acceptabelt, men det virker som om, der generelt er allokert for få (læge) ressourcer til ambulatoriet. Jeg har stor forståelse for, at den enkelte sygeplejerske kan have en subjektiv vurdering af, hvad der skal ske med såret, men nogle gange svinger den subjektive vurdering meget fra sygeplejerske til sygeplejerske også i sådan en grad, at behandlingen ikke opleves som konsistent. Måske skal nogle erfarene sygeplejerskers vurdering omsættes til generelle guidelines, som udstikker den objektive, faglige behandling. Men igen: Jeg er helt generelt tryk ved behandlingen. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
13	Efter at have været der et antal gange (siden november 2012) er jeg efterhånden et kendt ansigt og kender det meste af personalet, som virkelig er søde, rare og dygtige. Håber dog snart de kan finde en løsning, så jeg kan komme videre. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
3	Forstår ikke, at man skal vente i flere måneder på at få oplyst en tid til operation. Det ville være rart, om man vidste det hurtigere, så man kunne tilrettelægge med f.eks. sin arbejdsplads. Operationen blev rykket [flere gange] frem og [få dage] før til dagen efter. Godt, at man har en fleksibel arbejdsplads, men psykisk ikke rart at få at vide [om eftermiddagen], at operationen nu bliver i morgen, og man skal møde [tidligt]. [Ventetid]	Uoplyst
5	Jeg siger bare TAK.	Uoplyst
9	Ambulatoriet har givet mig en rigtig god behandling.	Uoplyst

11	Min mor har [sygsom] og kan ikke huske noget omkring operationen eller efterfølgende kontrol. Jeg var som pårørende altid med, og jeg er meget tilfreds med hele forløbet.	Uoplyst
16	Det var rigtig godt alt sammen. Jeg er meget tilfreds.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	God feedback ved de rutinemæssige kontroller. Det kan være en udfordring at finde ledige tider med kort varsel pga. mine egne muligheder for at møde op. Derfor har jeg måttet droppe en kontrol. Det blev dog kompenseret af kontrol ved afdeling S. Alt i alt en god oplevelse med minimale problemer. Jeg kan faktisk kun sige: "Tak for behandlingen og opfølgningen", da jeg kan melde mig ind i fælleskabet af "kræft overlevende". [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	De skal ikke ændre ambulante tider uden at tale med patienten. Det kan have store negative konsekvenser, hvis andet er planlagt, hvor det afhænger af, at besøget er afviklet [Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	Inden vi tog på ferie [] havde jeg fået et sår [], hvilket jeg ikke vidste, hvordan jeg skulle behandle korrekt, så jeg mailede billeder og ytrede ønske om at blive kontaktet på telefon (sms) på min ferie. Det blev jeg. Jeg ringede også til ambulatoriet for råd og vejledning og fik en rigtig god hjælp. Den hjælp til det sår opfattede jeg som noget særligt godt, og såret helede.	I høj grad
10	Altid venlige og kompetente personaler. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Lægen kendte ikke til min journal før ankomsten. Lægen havde ikke læst min læges henvisning færdig, og ville have lavet indgrebet i venstre øre i stedet for i højre øre. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
17	Jeg synes, at mit forløb har været godt tilrettelagt indtil nu. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
24	Har været i kontakt med mange sygeplejersker under mine ugentlige besøg. Ville fortrække, at der var en lille gruppe af sygeplejersker, som behandlede /informerede mig. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Formelt set er alt i orden. Men jeg følte mig ikke respekteret i samtalen om rådgivningen. Jeg følte ikke, at mine spørgsmål og indvendinger blev taget alvorligt. De blev tværtimod bagatelliseret og ikke besvaret. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
36	Hej. vedrørende rengøring: Loftsbelysning/belysning over briks på undersøgelsesstue og operationsstue var fyldt med blodpletter, eventuelt fra tidligere patient. Det virker uhensigtsmæssigt i mine øjne i forhold til almen hygiejne og infektionshygiejne. [Fysiske rammer]	I høj grad
42	Det ville være dejligt, hvis man kom til undersøgelse hos den samme læge, som skulle operere én. [Kontaktperson]	I høj grad
50	Ventetid.	I høj grad
54	Jeg mener, at man bør have tilkøbt en fast læge til patienten! [Kontaktperson]	I høj grad
63	Jeg har aldrig været på ambulatoriet.	I høj grad
64	Den læge, der undersøgte mig, var særdeles lydhør over for min periodevise følelsesmæssige labilitet. Det gjorde godt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

88	Har ikke noget at klage over.	I høj grad
89	Meget god stemning under undersøgelse, [det har en] beroligende virkning. Den pågældende læge (og assistent) var "helt nede på jorden", og talte samme sprog som jeg. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
91	Jeg synes, det hele var fint i ambulatoriet for mit vedkommende.	I høj grad
92	Jeg havde nogle rigtig gode samtaler og følte mig tryk ved de forskellige, på trods af at jeg snakkede med to forskellige læger og skulle have taget billeder på én dag, hvilket var meget overvældende. Min operation blev efterfølgende aflyst uden nogen information om hvorfor. Jeg fik blot at vide, at der pludselig ikke var nogen læge til at operere mig, og så røg jeg bagerst i køen. Jeg skulle være opereret i [efteråret], og efterfølgende ville jeg først kunne blive opereret i [starten af år 2016]. Det var meget hårdt for mig og virkelig dårligt fra hospitalets side. Jeg blev senere viderestillet til [privathospital] og er blevet opereret der. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
16	Det var OK.	I meget høj grad
21	De gange, jeg har ringet akut, er jeg blevet tilset og evt. opereret inden for fire timer. Jeg har igennem fire år følt mig taget af og fået en professionel behandling. Trods det, at personalet til tider har en synlig presset hverdag. Stor respekt for det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
41	De gjorde mit forløb meget overskueligt for mig, både det jeg har været i gennem, og det jeg skal i gennem. Kan ikke klage over noget. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
49	Alt virkede særdeles professionelt. Alle personer, jeg var i kontakt med, var nærværende og engagerede. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
61	Tryghedsskabende information og måde at møde mig på. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
67	Der har været nogle underlige besøg. Der skulle have været en scanning. Da jeg så mødte op, endte det med, at de sagde nej. Det ville de ikke gøre alligevel. Det blev aldrig til noget, hvilket kan give mig en usikkert følelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
69	Meget tilfredsstillende forløb på alle måder.	I meget høj grad
79	Hvis muligt samme læge, hvis hun/han har faglig erfaring i sygdommen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
86	Det fungerer fint :-).	I meget høj grad
90	Alt var perfekt.	I meget høj grad
94	Har fået en fin behandling hver gang.	I meget høj grad
2	Gennemgående personale, især læger, kunne være rart og betryggende. De skal læse op på sygehistorien, hver gang. Jeg har aldrig set den samme læge to gange i mit forløb, hvor jeg er blevet fulgt hver 3. måned efter [sygdom]. Jeg skal svare på de samme spørgsmål, hver gang og kan næsten regne ud, at det altid er de "nye læger" og dermed mindst erfarne, der sættes til at kontrollere (hvilket ikke er helt betryggende). Den eneste gang, hvor jeg har mødt en mere erfaren læge, var da jeg fik stillet diagnosen. Personalet er dog altid meget venligt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Særligt godt: Kirurg NN blev tovholder efter, at første operation viste sig utilstrækkelig. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad

22	Det var [en] fejlhenvisning, hvilket betød ekstra undersøgelse og ekstra ventetid. Fra henvisning til indstilling til operation, er der gået cirka to år (tror jeg, måske lidt mindre). [Ventetid]	I nogen grad
40	Det har været et godt forløb.	I nogen grad
51	Ved ikke. Inget er lettere end at stille krav i en tid, hvor alt er kaos.	I nogen grad
56	Jeg synes ikke, at ambulatoriet kunne have gjort noget bedre i forhold til mit forløb. Men har oplevet igennem det sidste år, hvor jeg har været til mange undersøgelser, behandlinger (kemo og stråler) og operation, [på to andre afdelinger], at der sommetider kan ske fejl, fordi der ikke er en ordentlig kommunikation mellem de to hospitaler. Det er meget utrygt. Jeg føler, at man selv skal være meget obs på undersøgelser og diverse i forbindelse med et sygdomsforløb. At man selv skal være lidt kritisk i forhold til, hvad der skal ske m.m.. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
65	Ved det seneste ambulante besøg oplevede jeg, at jeg blev tjekket grundigt for eventuelle maligne modermærker. Men ved tidligere kontroller har jeg oplevet, at det er gået enormt hurtigt med at tjekke min krop for maligne modermærker, og at det ikke var grundigt. Da er jeg gået derfra med en lille bekymring for, at noget er overset. F.eks. er jeg ikke blevet bedt om at tage min bh af, hvilket jeg så selv gør, da jeg har haft flere modermærker, som min bh dækker og som er ukarakteristiske. Jeg kunne ønske, der var mere tid til hvert besøg. Som patient holder jeg igen med spørgsmål, fordi jeg tydeligt kan høre og fornemme, at lægen ikke har tid til at svare. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
68	Meget empatiske sygeplejersker, stressede læger. Ansæt mere personale!!! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
72	Det er OK :-).	I nogen grad
80	Jeg ringede til ambulatoriet med bekymring for mulig infektion efter nylig [operation]. Jeg fik en tid hos en sygeplejerske [under en time] efter min opringning. Den meget venlige sygeplejerske NN, som modtog mig, bad [en læge] komme til stede, hvilket skete efter få minutter. Denne tilkaldte [en anden læge], som ligeledes kom til stede meget hurtigt; vist endda i sin frokostpause. [Den første læge] gjorde sig derefter den ulejlighed at opsøge læge NN, som befandt sig andetsteds på Aarhus Universitetshospital NBG for en vurdering, som jeg fik inden for en time, hvorefter jeg kunne tage hjem. Jeg blev meget venligt behandlet og var særdeles tilfreds med den omhyggelige (og tidskrævende) indsats, der blev gjort for at give mig svar på min henvendelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
95	NN er en fantastisk læge med store menneskelig og personlig forståelse. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
11	Det kunne have været rart, hvis det var de samme mennesker, man mødte til forundersøgelsen og til selve operationen. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
37	Jeg kom til ambulatoriet i den tro, at jeg skulle tale med læge NN om forestående operation, men hun var ikke til stede, og det har jeg oplevet adskillige gange. Lægen som jeg konsulterede på dagen, ville ikke gå ind i en diskussion omkring ny operation, så jeg fik ny tid hos læge NN []. [Kommunikation og information]	I ringe grad
38	Lægen havde ikke tid til at høre, hvad egen læge havde sagt om behandlingen, og afviste mig. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
75	Opereret for [en bestemt kræfttype] første gang i sommeren [for nogle år siden] og opereret senest [nogle år efter det].	Ikke relevant for mig
83	Lægen lyttede til og svarede godt på de spørgsmål, jeg havde til den [] sidste kontrol efter behandling af modermærkekræft. [Patientinddragelse]	Ikke relevant for mig
6	Informationen af læge og sygeplejerske var særdeles udførlig og meget tilfredsstillende. Jeg modtog nye tider til ambulatoriet og ny operation særdeles hurtigt, det var fint. [Kommunikation og information]	Uoplyst

- 18 Jeg oplever denne gang og sidste gang [] et personale, der har tid (hvor de så end får den fra, men selvfølgelig med ventetid for de næste) og overskud til at forholde sig til mig og mine problemer. Jeg har været meget forundret over det overskud og tid, der er hos personalet (og også på kemoafdelingen tidligere og i forbindelse med operation denne gang). Jeg har SÅ meget ros ikke kun til denne afdeling, men til hele behandlingsforløbet nu og [tidligere], hvor alt klappede og der var tid. Det er jo ikke et sted, man længes efter, men når man nu skal være her, føler jeg mig i rigtig gode hænder. Man bliver ikke sendt videre uden at vide, hvad der venter!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 26 Positivt. Uoplyst
- 31 Jeg synes, der er lang tid mellem det første besøg til det andet. De er meget langsomme til at tage stilling i forhold til den endelige behandling. Og når de finder frem til, hvordan behandlingen skal gøres eller være, får man en ny tid, hvor der er lang tid til næste konsultation.
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
- 32 Godt indtryk. Uoplyst
- 43 Meget sødt og venligt personale. Uoplyst
- 47 Undersøgelse gik meget hurtigt og virkede overfladisk, hvilket man bliver meget utryk ved med hensyn til at have kræft. Synes, personalet manglede den empatiske/beroligende del, når man står i en krisesituation. Det var meget fakta og ikke noget med, at "det skal nok gå", som man virkelig har brug for at høre.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 59 Det er en lang dag fra [tidligt om morgenen] til [eftermiddag] at vente på at blive opereret, af flere omgange, og være henvist til at sidde på en stol, på en almindelig sengestue, gemt væk bag et forhæng. Jeg følte mig lidt til besvær. Personalet var ellers meget positive og venlige.
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] Uoplyst
- 74 Godt tilfreds. Uoplyst
- 23 Alle, som jeg indtil nu har været i forbindelse med på ambulatoriet, har været meget venlige, imødekommende og hjælpsomme. Det er mit indtryk, at personalet virkelig bestræber sig på at få patienten til at føle sig tryk, så nervøsiteten mindskes mest muligt. Alle har beredvilligt forklaret om behandling og forløb, så jeg var helt med i, hvad der skete. Alt i alt har min oplevelse af ambulatoriet kun været positiv.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Ved ikke

