

# Kommentarsamling



Planlagt indlagte patienter

**Plastikkirurgisk Sengeafsnit**

Plastik- og Brystkirurgi

Aarhus Universitetshospital

## **LUP Somatik 2017**

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Telefon: 40 42 71 44  
E-mail: [simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

## **Kommentarsamling**

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
6	Jeg syntes, det var en rigtig god modtagelse, jeg fik. Der var bare styr på tingene. Jeg følte mig mere end velkommen :-).	I meget høj grad
13	Blev ringet op af afdelingen søndag, da jeg oprindelig skulle møde mandag morgen. Jeg havde forsøgt at få lov til at overnatte fra søndag til mandag på Patienthotellet, da vi gerne ville undgå at skulle stå op [tidligt] og køre til Århus. Det kunne ikke lade sig gøre. Jo, hvis jeg selv ville betale 600 kr. Ikke særlig god service. Men så var det til gengæld rigtig god service, at afdelingen ringede og udsatte min mødetid til [lidt senere på morgenen].	I meget høj grad
14	Afdelingen har et venligt og velforberedt personale, og jeg følte mig straks tryk i deres hænder.	I meget høj grad
18	Jeg syntes, det var svært at finde hen, hvor jeg skulle henvende mig. Der mangler en tydelig skranke, hvor man skal henvende sig, hvis man kommer for at blive opereret. Jeg måtte spørge en tilfældig ude på gangen, som heldigvis vidste, hvem jeg var, og hvad jeg skulle.	I høj grad
25	Jeg blev ringet op, da jeg var på vej. Min operation var rykket tre timer. Ikke så rart, når man er fastende. Bedre planlægning, opringning dagen før f.eks.	I meget høj grad
27	Der var slet ikke nogen i modtagelsen.	I nogen grad
30	Kort ventetid og alt var OK.	I meget høj grad
40	Rigtig fint søde sygeplejersker og læger, ingen fejl på det. God forplejning.	I meget høj grad
44	Nej.	I høj grad
51	Lidt træls, man skal møde 6.30, når man først skal på bordet klokken ti. Med offentlig kørsel er det lidt tidligt.	I meget høj grad
54	Det var en fin modtagelse.	I høj grad
55	Der gik ikke lang tid, før en sygeplejerske kom og tog imod mig. Men hun virkede overrasket over den tid, jeg havde fået til operation og sagde, "at hun lige skulle undersøge noget". Der gik en rum tid, før jeg fik at vide, at jeg måtte vente ca. tre timer på at blive opereret. En lille ting, men alligevel kunne det have været rart at få en opringning om morgenen, at jeg ville komme til senere (især fordi jeg bor så tæt på hospitalet).	I ringe grad
57	Der var søde og flinke mennesker på afdelingen.	I meget høj grad
66	Generelt følte jeg mig rigtig godt modtaget.	I høj grad
67	God og venlig modtagelse.	I meget høj grad
72	Alt i orden.	I høj grad
78	Jeg blev modtaget af en sygeplejerske, men fik ingen seng før meget senere, hvor jeg selv spurgte til den. Synes det er vigtigt at have en seng, hvor man hører til og kan slappe af og sove.	I nogen grad
80	Trods travlhed, blev jeg behandlet godt og professionelt.	I meget høj grad
83	Venlig modtagelse.	I høj grad
90	Meget søde og imødekommende. Følte mig rigtig godt modtaget.	I høj grad
97	Jeg blev rigtig godt modtaget, og den lille ventetid om morgenen skyldes strømafbud i løbet af natten. Blev informeret herom og ventede kun kort tid på at blive scannet.	I meget høj grad

99	Jeg var indkaldt til [om morgenen]. Da jeg kom på afdelingen, konstaterede sygeplejersken, som modtog mig, at de have glemt at give mig besked om først at komme [midt på dagen]. Dette skulle være sket [en hverdag]. Jeg kom jo fastende fra aftenen før, så der var lang tid til [om eftermiddagen], hvor operationen var berammet.	I nogen grad
114	Jeg følte mig godt modtaget.	I høj grad
118	Utroligt søde og hjælpsomme.	I meget høj grad
122	Min modtagelse var upåklagelig. Både læger, sygeplejersker og serviceassistenter var yderst søde og velkvalificerede, så jeg følte mig i gode og trygge hænder.	I meget høj grad
124	Det var lidt generende, at skulle tale om meget personlige ting, mens andre patienter havde pårørende siddende på stuen. Sygeplejersken valgte så at tage mig med på badeværelset, så vi kunne tale der.	I høj grad
132	Jeg er meget tilfreds med både modtagelse og [udskrivning].	I meget høj grad
140	Fin og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
141	Der gik lang tid, ca. fem timer, fra jeg fik anvist en seng, til jeg blev opereret.	I høj grad
147	Jeg blev godt modtaget og fik en seng, men ventede i [flere timer]. I ventetiden kom ingen ind og informerede om status/ventetid. Til sidst gik jeg ud til sygeplejerskerne og de undersøgte status. God idé at være lidt mere opmærksom på patienterne, da man som patient er lidt nervøs inden en operation.	I høj grad
148	Fantastisk behandling hele vejen igennem.	I meget høj grad
153	Jeg fik en god modtagelse.	I meget høj grad
154	Meget hjælpsomt personale. Fik god information.	I meget høj grad
156	Den sygeplejerske, der tog imod mig var meget professionel med en rolig og imødekommende tilgang. []	I nogen grad
161	Fin modtagelse.	I meget høj grad
170	At have alle forundersøgelser ført op, så der ikke mangler nogen.	I høj grad
187	Jeg oplevede et meget professionelt, venligt og oplyst personale.	I meget høj grad
203	Jeg kom desværre for sent, så de ventede faktisk bare på mig på afdelingen. Derfor heller ingen ventetid.	I meget høj grad
205	Der burde være klarere retningslinjer for, hvordan man forholder sig, hvis en patient har risiko for at have MRSA.	I nogen grad
206	Alt var bare ok ved modtagelsen.	I meget høj grad
212	Super god behandling og meget søde og imødekommende personale.	I meget høj grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
42	Min operation blev aflyst, da de alligevel ikke kunne nå den. Fik dog en tid dagen efter, og der gik alt fin.	I nogen grad
56	Der skete et eller andet på opvågning. Jeg fik besked om et kvarter, så blev jeg kørt op på stuen, troede, jeg var glemt, for der gik halvanden time. Så kaldte jeg på én, for havde ingen snor. Det var ubehageligt. Men ellers meget god behandling af læger og på stue.	I meget høj grad

75	Personalet havde ikke tid til mig. Jeg blev udskrevet uden samtale med læge eller sygeplejerske, og fik intet at vide om forholdsregler efter operationen. Jeg oplevede det som meget usikkert at tage hjem og ikke være helt sikker på, hvordan jeg skulle forholde mig i forhold til operation, ar, heling, særlige hensyn m.m.	I ringe grad
78	Der blev taget væv til undersøgelse fra mit venstre bryst, som jeg ikke fik noget at vide om før jeg fik en besvarelse fra jer på e-boks. Går ud fra det er en fejl. Jeg er ked af at man ikke længere får en samtale med en læge inden udskrivelse. Sygeplejerskerne har travlt og har ikke tid til at sætte sig ind i, hvad der er sket under operationen.	I nogen grad
114	Blev givet [medicin], som er noteret i journalen, at jeg ikke tåler. Det var de første piller, jeg fik udleveret, og jeg spurgte ind til, hvad det var. Hun tjekkede journalen, da jeg påpegede det, og jeg fik noget andet. Der var ikke glutenfri mad før halvandet døgn og ingen laktosefri proteindrikke. Begge dele var noteret inden indlæggelse på grund af cøliaki og væggtab. Kort inden denne operation var jeg blevet opereret for frossen skulder. Der var noteret i journalen angående dette, og personalet skulle bevæge min arm, når de tjekkede blodgennemstrømning. Det skete ikke én eneste gang. Jeg gjorde opmærksom på det og bad på et tidspunkt om et journaludskrift, da jeg hver gang fik beskeden, at de ville tjekke i journalen, uden at der skete yderligere. [Der kom] en fysioterapeut, der oplyste, at hun ikke kendte til øvelser angående frossen skulder, men at hun kunne læse op på det, hvis jeg ønskede det. Ellers skulle jeg lave, hvad jeg plejede og så holde på mit nye bryst. Hun lavede ikke nogen behandling af min arm, men viste, hvordan jeg skulle holde igen på brystet. Hun kom én gang mere ca. fem minutter før, jeg forlod sygehuset (var blevet bedt om at tage hurtigt afsted, da der kom en anden patient) [nogle dage senere]. Som første gang en kort orientering angående denne operation.	I høj grad
129	Jeg ved ikke, om man kan kalde det en fejl, men aftensygeplejerskerne ville til at udskrive mig/sende mig hjem, selvom det klart fremgik, at dette først skulle være dagen efter. Det samme gjorde sig gældende med, at de ville have mig op at gå, selvom det var aftalt, at det ikke skulle ske så tidligt. Problemerne opstod, fordi de ikke havde læst mine papirer.	I høj grad
156	Jeg måtte genopereres om natten. Den operation, mener jeg, kunne være foretaget før, hvis ikke lægen havde vist modvilje mod at skulle på nattevagt. En sygeplejerske tilkaldte hende dog akut og tog ansvar. Jeg kan læse i mine papirer, at et dræn var tilstoppet. Om det kunne være undgået, ved jeg ikke, ej heller om det havde indflydelse på den blodansamling, der forårsagede genoperationen. Jeg fik generelt meget lidt information fra lægerne.	I ringe grad
169	Jeg [oplevede] en stor fejl og havde meget ondt [under] anæsthesien.	I meget høj grad
170	Der manglede en brystscanning, som var opdateret.	I nogen grad
176	Anæstesitilsyn var forældet. Nyt tilsyn lavet. Hast på opvågningsstuen.	I meget høj grad
182	På værelse nummer tre er der skimmelsvamp i vinduerne, og jeg har skimmelsvampsallergi, så jeg fik det dårligt under indlæggelsen.	I høj grad
192	Jeg oplyste flere gange, at jeg ikke tåler plaster på kroppen, men efter operationen var der plaster på alle sår. Jeg fik besked på at købe mere englehud og skifte det efter badning.	I nogen grad

### Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
25	Ville gerne have været med til at bestemme implantatets størrelse. Mine bryster er ikke lige store?	I nogen grad
27	Manglede at få at vide, hvornår brysterne måtte trykkes/have bh på igen.	I høj grad
28	Lægen havde lovet at komme ind til mig efter opvågning og tale med mig, men skulle åbenbart pludselig til møde. Manglede også bedre information om hjælpemidler når jeg kom hjem.	I ringe grad
40	Har jeg ikke.	I meget høj grad
46	Følte mig super godt behandlet og var bestemt i trygge professionelle hænder - Tak for det :).	I meget høj grad
51	Jeg har ikke fået at vide, om jeg skal til kontrol, eller om det bare er færdigt nu.	I høj grad
58	Jeg synes, at jeg fik for lidt smertestillendene med hjem, for jeg havde mange smerter mange dage efter. Jeg kunne godt have brugt noget stærkere med hjem, end dem jeg fik.	I høj grad

78	Jeg fik ingen information om, hvad der skulle ske fremover på afdelingen, men jeg har fået en masse indkaldelser i min e-boks, et par dage efter, med mine fremtidige operationer. Jeg er ked af ikke at have en snak med en læge inden udskrivelse.	I nogen grad
81	Der var nogen ventetid inden operation (ca. 90 min), og jeg fik ikke rigtigt at vide hvorfor. Det var lidt irriterende, fordi man var fastende.	I høj grad
82	Jeg ville gerne have snakket med en læge inden udskrivelsen.	I nogen grad
93	Min operation vedrørte et stort område i hovedbunden, hvor der ikke kommer nyt hår. Der var meget fokus på, hvordan det kommer til at se ud, men lidt mindre forberedte mig på voldsomheden lige efter operationen.	I meget høj grad
94	Jeg oplevede det som noget forvirrende, at jeg i dette operationsforløb har haft kontakt til i alt syv forskellige læger.	I høj grad
97	Har igennem hele mit sygdomsforløb følt mig rigtig godt behandlet. Personalet er alle steder meget imødekommende og virker utroligt kompetente.	I meget høj grad
108	Er det normalt at være alene der hjemme første nat efter udskrivelse, når man har været i narkose? Jeg fik ingen orientering om dette.	I høj grad
114	Jeg var ikke tryk ved udskrivelsen. Jeg havde problemer med at blive hentet med få timers varsel og få en til at være hos mig derhjemme. Jeg havde stærke smerter og problemer med at bevæge mig. De sidste dræn var lige fjernet og jeg har ved tidligere operationer haft problemer med væske dannelse efter fjernelse af dræn. Jeg spurgte, om det var muligt at blive ét døgn på patienthotellet, jeg betalte gerne selv for alt i forhold til opholdet. Det blev blankt afvist af sygeplejersken trods en læge tidligere havde nævnt den mulighed.	I høj grad
140	[Jeg] kom tilbage til afdeling efter, [at] der var skiftet til aftenvag, og hun var meget presset, så [jeg] fik ikke noget at vide om, [at] der stod aftensmad til fri afbenyttelse... Måske [var det] min egen skyld, [at] jeg ikke ringede efter personale og stod ikke op, da jeg ikke havde fået noget at vide om, [at] det var ok at stå op med det samme.... Lå og ventede på, [at] de skulle kontakte mig efter, jeg var kommet tilbage fra opvågning.... Men havde det fint, og derfor pressede jeg ikke selv mere på...	I høj grad
156	Manglende information er min største anke ved denne indlæggelse. Informationen var ringe og bar på flere punkter præget af inkongruens. F.eks. blev jeg oplyst om ved udskrivelse af sygeplejerske, som fik verificeret informationen fra lægen, at jeg ikke skulle have fjernet sting. Senere opdager jeg i min journal ved lægen, at det skulle jeg have haft []. De tal lægen oplyser efter operation er heller ikke i overensstemmelse med dem i journalen. Flere forhold under operationen kunne lægen, som tilså mig, ej opererede mig, ikke svare på. Samme læge svarede mig i enstavelsesord, og jeg måtte hive informationer ud af [vedkommende]. Almene informationer efter en operation. Flere læger virker uforberedte ved stuegang. I forbindelse med opvågning har jeg svært ved at kommunikere med personalet, som har travlt. Ved hjemsendelse er der lidt, og viser det sig, ukorrekt information.	I ringe grad
167	Jeg fik ved udskrivelsen at vide, at jeg blev indkaldt til et kontrolbesøg. Ved kontrolbesøget var lægen ikke selvstændigt i stand til at tage stilling til det videre forløb, fordi jeg ikke var tilfreds med forslaget og ønskede at kende muligheder og alternativer. Det betød, at dialogen om det fortsatte forløb foregik på telefon, og ikke med den læge, der var beslutningsdygtig. Det kunne jeg ønske mig, var bedre planlagt og vurderet i forberedelsen af kontrolbesøget.	I høj grad
177	Jeg blev fortalt på forhånd af brystklinikken, at jeg kun skulle være indlagt et døgn maks. Da jeg så møder op til undersøgelse dagen før på plastikkirurgisk, fortæller de mig [op til en uge]. Det var ikke så fedt at få at vide dagen før.	I høj grad
193	Ring information i forbindelse med udskrivelse. Jeg mødte [flere] forskellige vagtskifte under indlæggelsen. Jeg spurgte første vagtskifte ved ankomst om, hvornår de forventede, at jeg skulle hjem. De nævnte, at jeg skulle overnatte til næste dag og udskrives om morgenen. Jeg kontaktede derfor min kæreste[], at han ikke skulle hente mig før næste morgen. Da jeg kom retur til afdelingen efter operation, gjorde [et andet] vagtskifte det klart for mig, at de ikke havde mere behandling til mig, og at de ville gøre udskrivelsespapirerne klar, og at jeg derfor ikke havde krav på en seng til næste morgen. Derfor måtte jeg så have fat i min kæreste igen for at arrangere afhentning, som så først kunne lade sig gøre [ved midnat]. Da [et andet] vagtskifte [] mødte ind, kom de og spurgte mig om, hvorfor jeg dog havde valgt at tage hjem midt om natten i stedet for at blive til næste morgen! Jeg valgte ikke at kontakte min kæreste endnu engang og blev derfor hentet [ved midnat].	I nogen grad
199	Jeg lå på tomandsstue. Min medpatient fik information om sit operationsforløb, mens jeg var på stuen, kun skærmet af gardin. Efterfølgende tænker jeg, at jeg skulle være bedt om at gå udenfor imens. Under medpatientens information inden operation, kommer personale til mig, for at give mig information. Jeg svarer højt på et spørgsmål, og bliver tysset på af det personale, som giver information til medpatient. Det var ikke rart, da jeg var nervøs inden narkose. Jeg synes ikke, det var hensigtsmæssigt med information til begge patienter på samme tid.	I høj grad
206	Ingen mangler.	I meget høj grad

210 Skulle spørge om pjecer i forhold til hvordan jeg skulle forholde mig bagefter i forhold til sygemelding, sport, kørsel af bil, cykel m.m.. Slet ikke

**Skriv venligst her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis afdelingen gjorde noget særligt godt**

ID		<b>Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?</b>
6	Synes ikke, det er ok, at jeg ikke kunne få lov til at blive indlagt aftenen før operationen. Jeg skulle møde klokken seks om morgenen i Aarhus. Har halvanden times kørsel dertil. Så skulle have været op midt nat, hvis jeg ikke selv havde betalt for en overnatning på patienthotellet. Synes, man burde blive tilbudt indlæggelse dagen forinden, når det er så tidligt, man skal møde ind, og man har så lang en tur dertil.	I nogen grad
7	Superfin behandling har jeg fået. Det eneste, der har gjort mig nervøs og bekymret, er de to gange, jeg har ventet i venteværelset ud over aftalt tid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
8	Ønske om at have den samme læge til ambulatoriekonsultationer og operationer. En gennemgående person/læge. [Kontaktperson]	I meget høj grad
12	Denne gang huskede de at give mig den rigtige mad (laktosereduceret). Koordination med hensyn til egen medicin kunne være bedre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Ringede selv og mindede om, at jeg da vist skulle have en indkaldelse til indlæggelse. Jeg havde ikke hørt noget, men havde selv noteret datoen. Det bør være muligt at overnatte gratis på patienthotellet, når man skal møde meget tidligt til operation næste morgen. Jeg skulle jo hverken have mad eller drikke, da jeg skulle faste. Det er åbenbart kun en mulighed, hvis man bor på en ø! Der er også langt fra Vestjylland. Der er enorm mangel på diskretion, både i forhold til personlige helbredsoplysninger og CPR-nummer. Jeg ved ikke, hvordan man kan tro, at et gardin, man trækker for rundt om sengen, er lydtæt. Man er involveret i alle andres helbred og personlige oplysninger, og de er involveret i mine. Det virker som om, at personalet bare har vænnet sig til, at det er vilkårene, og de gør ikke noget for at være diskrete. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	De var gode til at tage sig af mig, når jeg var ked af det. Det er ikke sjovt at få fjernet sine bryster. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Har haft forskellige læger ved mange af mine operationer. Hjælper ikke, at man ønsker bestemt læge. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
27	Rengøringen var slet ikke det jeg forventede på et sygehus (bl.a. støvkosten flagrende hen over lamperne, lige over os patienter og banket af på skoene lige uden for stuedøren). Altid smilende og hjælpsomt personale, lige fra rengøring til læge. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
28	Manglede, at lægen kom ind til mig efter opvågning, da jeg havde spørgsmål om min videre behandling. [Kommunikation og information]	I ringe grad
30	Jeg har været meget tilfreds med hele forløbet.	I meget høj grad
33	Prioritere, at det (hvis muligt) er samme kirurg og sygeplejerske, som foretager de indledende samtaler/undersøgelser. Hvilket kan forbedre kommunikationen og øge mulighed for såvel patientinddragelse i beslutningsfasen som samarbejdet i det videre forløb. [Kontaktperson]	I høj grad
38	Med tre operationer og indlæggelser, hvoraf de to var i ferieperioden, var jeg klart heldig at være indlagt i ferietiden, hvor der var knap så mange patienter og travlhed. Den sidste indlæggelse (som heldigvis var kort) var en noget anden oplevelse med et klart mere stresset personale, hvilket absolut ikke må være rart i længden for hverken patienter eller personale. Men nu havde jeg heller ikke så stor behov for pleje, og kom derfor naturligvis sidst i køen. Mere hyggelige og moderne forhold ville ikke være af vejen. Man føler sig hensat til gammel tid i ikke så indbydende gamle lokaler. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
43	Særligt lang ventetid mellem samtaler i ambulatoriet. [Ventetid]	I meget høj grad



46	Jeg var til samtale hos tre forskellige læger inden indlæggelsen, og en fjerde opererede mig. Det var lidt forvirrende. Det var heller ikke den opererende læge, men en helt femte læge, der tilså mig i ambulatoriet første gang efter udskrivelsen. Virker lidt rodet selvom de alle har været yderst søde og kompetente. Det har dog ikke ødelagt mit samlede indtryk, som er meget positivt. Især den opererende læge NN skal have stor ros for en yderst positiv tilgang til opgaven. Havde virkelig indtryk af NN ville mig det bedste, og det ikke blot var endnu et job. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
55	I forhold til mit forløb med rekonstruktion af bryst over 5 operationer ville det være dejligt/betryggende, at det var den samme læge, der havde hovedansvaret. Jeg har pt. været igennem tre operationer, og er blevet opereret af to-tre forskellige læger, og det har været en ny læge hver gang jeg har været til kontrol. Ingen gengængere overhovedet. Søde og kompetente fagpersoner, tror jeg, men jeg har ingen fornemmelse af sammenhæng. Jeg får en lille smule divergerende forklaringer/råd afhængig af, hvilken læge jeg snakker med til kontrol. Ved seneste operation har jeg ønsket mig meget, at jeg kunne få den samme operatør som ved de sidste to operationer. Har fået at vide, at hun ville gøre, hvad hun kunne, men at hun ikke kunne garantere. Jeg synes, at det kunne være en meget stor forbedring, at man i selve operationsforløbet tilstræber, at det er samme læge, der har ansvaret. Personalet på operationsstuen, oplever jeg, er meget opmærksom, venlig og omsorgsfuldt. Spørger hele tiden til "hvordan går det nu?", "er der noget, der skal være anderledes?", ligesom de hele tiden fortæller, hvad der sker indtil bedøvelsen virker. Ved seneste operation var det rigtig rart, at operatøren kom op på afdelingen og fortalte, hvordan det var gået. Det oplevede jeg ikke ved den første fedttransplantation. Det betyder selvfølgelig meget med kontant information om, hvad der er sket, og hvordan man skal forholde sig efterfølgende. Men en form for "personlig" kontakt og interesse betyder uendelig meget i forhold til, hvor tryk man er ved det, der sker. Blot det, at lægen siger til mig "at hun vil gøre, hvad hun kan for, at hun tager de sidste to operationer" giver mig en ro, som betyder noget i forhold til at komme sig efter operationen [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
57	Det var et godt indtryk, jeg fik på afdelingen.	I meget høj grad
62	1. Blev udskrevet uden at have styr på bestilling af sondemad. 2. Dårlig oplevelse af hjemmeplejen. 3. Ved ambulante besøge: blev tilsat af for mange forskellige læger/sygeplejersker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
66	Jeg følte under hele forløbet at være omgivet af meget kompetent personale, og var især tilfreds med at være i kontakt med samme personale under min indlæggelse. Fantastisk god behandling i både på andet sygehus og Århus. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
72	Afdelingens sygeplejersker er topprofessionelle. Men har mange opgaver. Sidst, [i foråret], da jeg blev brystopereret. Fjernet begge bryster, kom jeg på patienthotel på tredjedagen. Var ret dårlig. Fik mine fire dræn i store pudebetræk, da man ikke havde drænposer hverken på afdelingen eller på ambulatoriet. Det er uprofessionelt. Søde NN [] syede pudebetræk om til drænposer med tape og clips og håndtag til skuldrerne. Så jeg kunne komme rundt ordentligt. Bare til information. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
73	Blev rigtig godt forberedt på operationen. Oplevede højt professionelt niveau. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
78	Jeg har gennem hele forløbet, hvor jeg blev opereret, haft samtale med mange forskellige læger. Jeg kunne godt ønske mig, at det var den samme læge, der fulgte mig eller måske bare to forskellige. [Kontaktperson]	I nogen grad
81	Personalet er utrolig imødekommende og omsorgsfulde, og det er alle både serviceassistenter, sygeplejersker og læger. Jeg håber virkelig, at den arbejdsglæde, man føler der er på afdelingen følger med, når det hele flyttes til Skejby. Jeg har ikke noget at klage over, de småting der kan være, er ikke værd at skrive om. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
82	Kunne godt ønske man gjorde mere for, at man kom til den samme læge ved kontrol. Jeg har ikke tal på, hvor mange jeg har været ved. [Kontaktperson]	I nogen grad
88	Har været rigtig mange gange på både Plastikkirurgisk Ambulatorium 19Z og Plastikkirurgisk Afdeling bygning 9, 2. sal. Har kun positivt at sige om begge steder både med ambulante undersøgelser og til operation/indlæggelser. De har altid taget godt imod, og man bliver behandlet godt, og man føler sig i sikre hænder! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
90	Er blot meget tilfreds.	I høj grad
93	Der var meget omsorg og forståelse på afdelingen. Dog synes jeg, at der pludselig blev meget travlt med at udskrive mig trods, der var lovet noget andet. Jeg var fysisk klar, men psykisk ville et par timer mere have været fint. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

94	God mulighed for at kontakte afdelingen med eventuelle spørgsmål, men forvirrende at tale med så mange forskellige, og selv have ansvaret for at fortælle om sygdoms- og indlæggelsesforløb. [Kommunikation og information]	I høj grad
97	Jeg følte mig rigtig godt behandlet. Fik al den information og pleje, jeg kunne ønske mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
103	Da jeg var blevet opereret og skulle på toilettet, gik min mand heldigvis med mig. Jeg måtte selv spørge, om jeg kunne få lidt at spise efter operationen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
108	Som noget særligt var, at personalet var imødekommende og havde god tid til at snakke om min sygdom og mine spørgsmål på de forskellige afdelinger, hvor jeg blev undersøgt og behandlet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
114	Der er en rolig stemning, og personalet virker ikke fortravlet. Men det er altid en god idé at læse journalen. Er den for lang, må der laves et notat/resume angående medicin, diæt og særlige forhold vedrørende behandling inklusiv fysiske øvelser. Det skal stå som et påbud, der skal følges op på. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
119	Forvirrende med mange forskellige læger, som har hver deres mening om, hvad og hvor meget der gøres i forbindelse med min brystrekonstruktion. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
122	Det var meget trygt at være og at komme på afdelingen. Jeg syntes dog, at jeg blev udskrevet lidt for hurtigt. Havde fået at vide, at jeg skulle være indlagt i fem til ti dage, men blev allerede sendt på Patienthotellet på dag to og udskrevet på dag tre (lørdag). [Kvalitet i behandling]	I høj grad
124	Ved sidste operation ville lægen overhovedet ikke lave de ting, som var aftalt med anden læge tidligere. Jeg kom hjem med et noget andet resultat end det, der var aftalt, og noget ville han slet ikke lave. Jeg har nu under forløbet haft syv forskellige læger ambulatorisk plus kirurgisk afdeling til kun dette "projekt". Jeg har ikke prøvet at tale med den samme læge to gange. Denne operation var for at "rette op" på det den tidligere læge lavede og ikke ville lave. Samme læge tog telefon, mens han var ved at tegne på mig. Under telefonsamtalen skubbede han til mig og sagde "dæk dig til!". Man kunne også forestille sig, at han havde flyttet sig, da det for mig var en meget ubehagelig situation, og det ikke var ikke mig, der havde overblikket. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
129	Mellem operationerne oplever jeg, at det kan være svært at få givet en besked til sygehuset til rette vedkommende, ligesom det også kan være svært at få et svar. Dette er som sagt mellem operationerne. [Kommunikation og information]	I høj grad
140	Synes det har været et fint forløb, jeg har fået meget fin information hele vejen igennem. Der er blot en ting at bemærke, og det er, at man IKKE skal sende standard brev ud i e-boks fredag aften med, at man skal til ultralydsscanning tirsdag, dagen inden operation, og der så ikke bliver nævnt mere. En trøls weekend når man engang har fået konstateret forstadie til brystkræft, så er det svært ikke at tænke det værste. Skriv da for pokker, det blot er et sikkerhedstjek for, at være 100% sikker på alt er ok.. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
141	Flinkt og behageligt personale, der tog "hånd om", at jeg ikke havde været indlagt til operation før. Dog var ventetiden til operationen blev foretaget en meget dårlig oplevelse. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
142	Ved min første konsultation fik jeg besked om ca. et halvt års ventetid. Det viste sig, at det i stedet var halvandet års ventetid. Jeg fik pjecer, som ikke var opdaterede, hvilket gav anledning til misinformation. Jeg blev tilbudt et ekstra besøg, hvor jeg kunne stille spørgsmål, men lægen kunne desværre ikke svare på ret mange af mine spørgsmål. Så jeg kunne ønske, at optakten til operationen havde været bedre, men under selve indlæggelsen var min fornemmelse, at der var styr på det. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
145	Jeg synes, at man skal prioritere, at jeg gennem hele forløbet har kontakt med samme læge. Min operations genopretning af bryst kræver ingen akuttider. Og da jeg ikke er i arbejde, kan jeg være helt fleksibel i relation til afdelingens planlægning. Jeg er derfor træt af at høre på dårlige undskyldninger for, hvorfor dette ikke er muligt. Hvis den ene part er 100 procent flytbar, er det en helt klar mulighed. Jeg har ellers kun oplevet positive ting i forbindelse med mine indlæggelser. Kompetente, imødekommende og venlige mennesker hele vejen igennem. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
147	Generelt har alle været professionelle, søde og hjælpende. To ting: Det kunne være rigtig rart med en fast kontaktperson, som kender ens forløb/situation, samt at man taler med den/de samme fra gang til gang. Har oplevet et par gange, at vedkommende, der tager telefonen hos jer, er lidt spids; det påvirker lidt. Langt de fleste er rigtig søde og rare. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
148	Venligt og kompetent personale overalt hvor jeg kom. Smilende og tillidsvækkende. Det gjorde, at jeg følte mig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

150	Jeg vil gerne rose samtlige ansatte i både ambulatorium og på afdelingen. Jeg har følt mig tryk og fået en meget fin behandling. Tonen på afdelingen er behagelig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
156	Samme personale omkring patienten. Jeg har forståelse for et presset personale, men så mange forskellige personer ind over forløbet giver forvirring. Giv patienter de informationer, de efterspørger. Det er ikke tryghedsskabende, at man selv skal komponere svar. Vi taler her ikke om krakilse spørgsmål eller anklagende, men blot den almene information. Skift lagener regelmæssigt. Jeg lå en del i gammelt blod, som hurtigt blev tildækket med et viskestykke. Dette er utrygt, når man tidligere har haft oplevelser med infektion efter operation. Tag hensyn til at folk er forskellige. Ikke alle synes det er lige behageligt at gå halvt tildækket på gangen. Ikke alle ser det som en bonus at ligge på fællesstue. Jeg ved ressourcerne er få, men ligefrem at sige til folk, at det er en fordel med fællesstue. Dette er ikke en opfattelse, jeg deler. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
171	Jeg synes, det er meget svært at lægesamtale skal foregå medens der ligger patient i den anden seng. Meget grænseoverskridende for mig, da jeg mener min sygdom er privat. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
177	Jeg ville gerne have været i bad. Særligt godt: Min mand fik lov at overnatte ved siden af mig, da der var en ledig seng. Det var rigtigt godt for min tryghed og pleje! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
182	Fjernet skimmel svamp i nr. 3. [Fysiske rammer]	I høj grad
188	Det var en rigtig ubehagelig oplevelse.	Uoplyst
192	Lytte til patienten. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
210	ALT kunne forbedres, men særligt var der én sygeplejerske, som var decideret ligeglad og nærmest nedværdigende overfor mig. Jeg spurgte, i over et døgn, om hvor meget hud, der var blevet fjernet. Det fik jeg aldrig svar på. Skulle have en fysioterapeut ved udskrivelsen, som skulle hjælpe mig med, hvordan jeg skulle manøvrere i forhold til min operation, men det fik jeg ikke. Min læge NN var enormt sød og dygtig, og jeg følte mig helt tryk i hendes hænder. Desuden gjorde mange sygeplejersker deres arbejde så godt de kunne under de forudsætninger, der var givet dem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
220	Det ville være betryggende med fast læge gennem forløb i stedet for en ny læge hver gang. [Kontaktperson]	I høj grad
228	Det havde været godt, hvis de aftaler, der havde været for tidsplan for rekonstruktionen havde holdt, så tidsplanen ikke var skredet så langt i forhold til første del af serien. Dygtige og lydige læger som møder patienten i øjenhøjde både læge NN og anden læge NN. Søde og dygtige sygeplejersker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad