

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE**

**PLASTIKKIRURGISK AFD. Z**

**Aarhus Universitetshospital**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 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: 8741 4034

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# 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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	162
Besvarelser fra afsnittets patienter:	108
Afsnittets svarprocent:	67%

### **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).



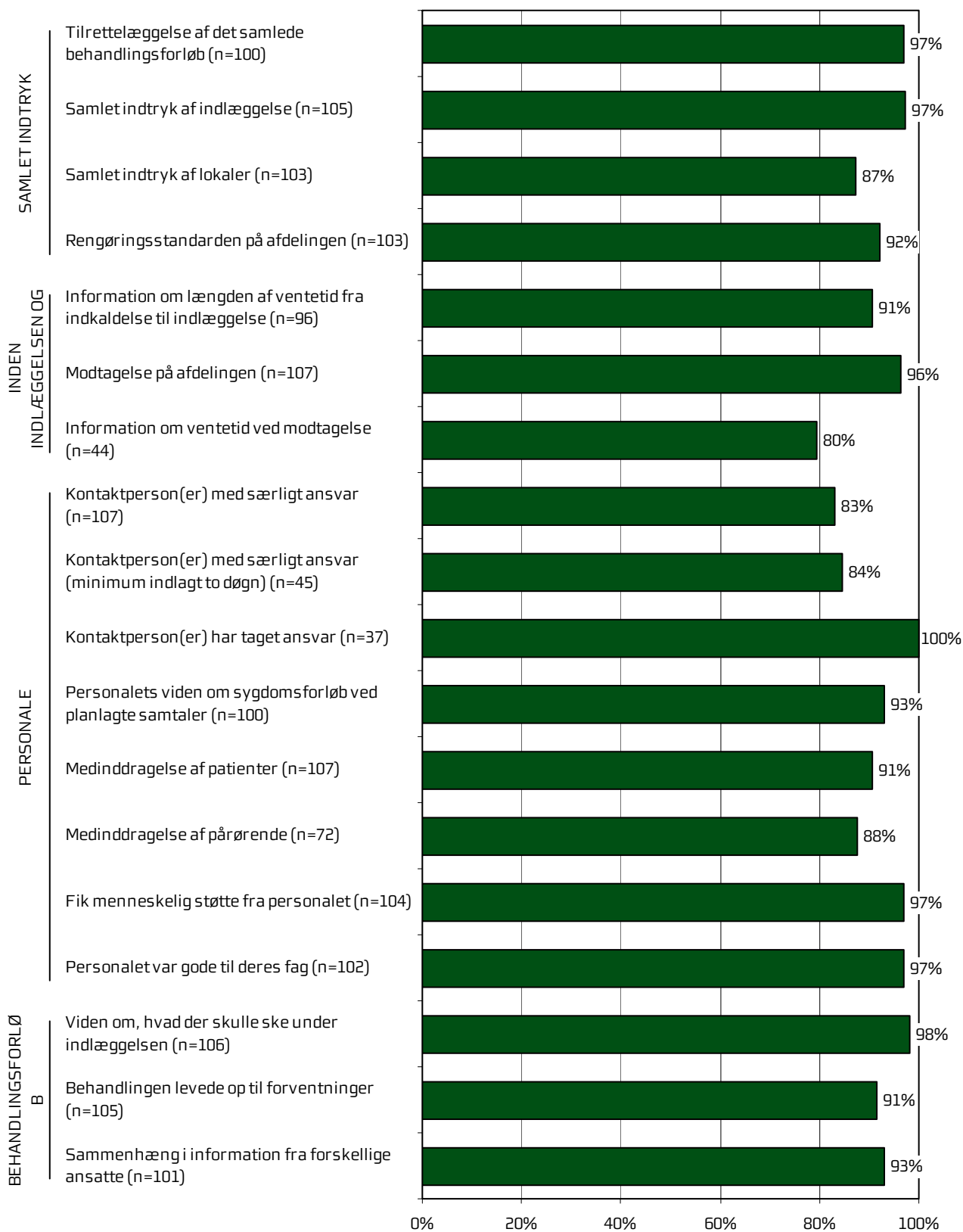


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

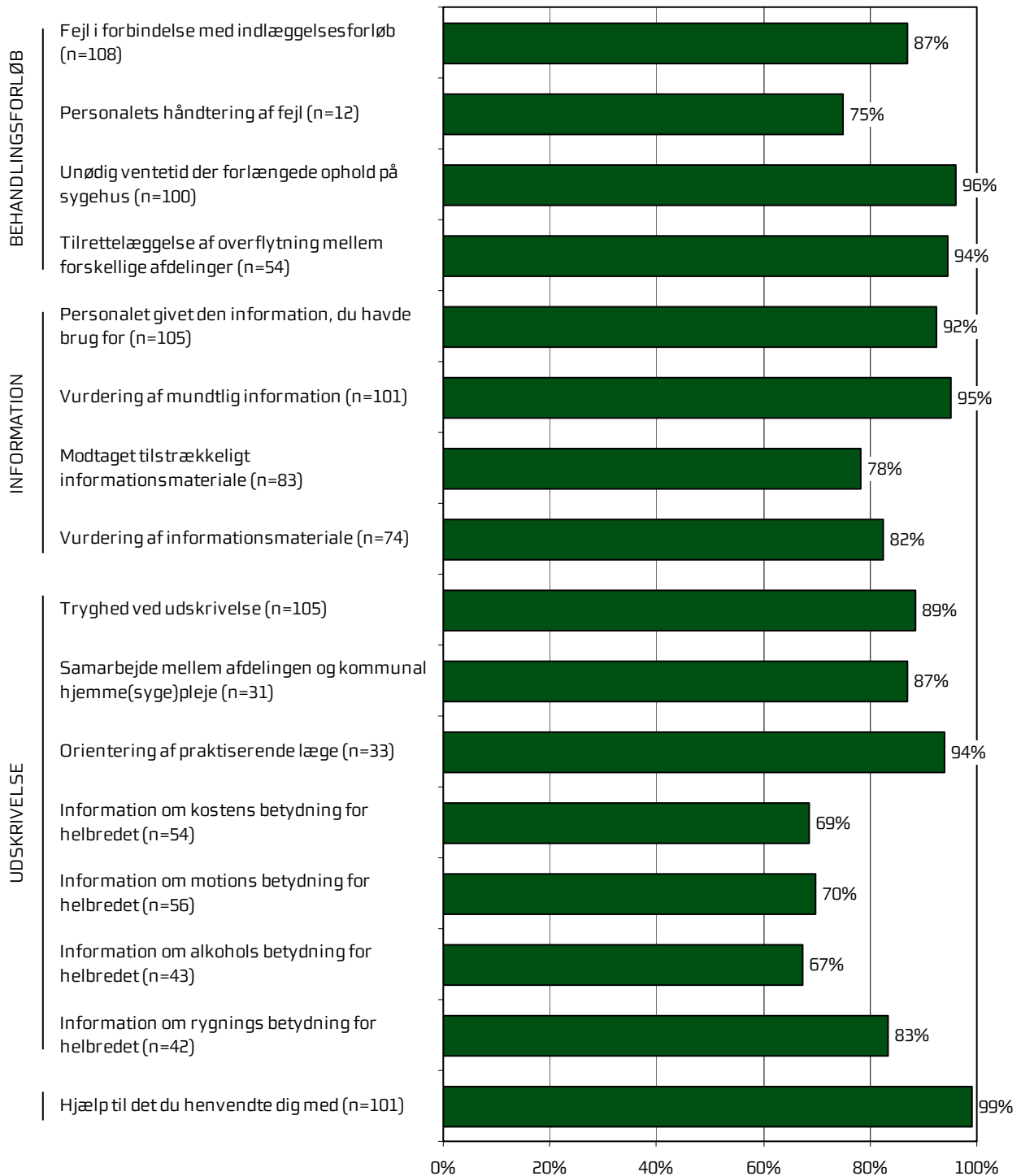
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE

2011-tallet er for: Z - HOTEL

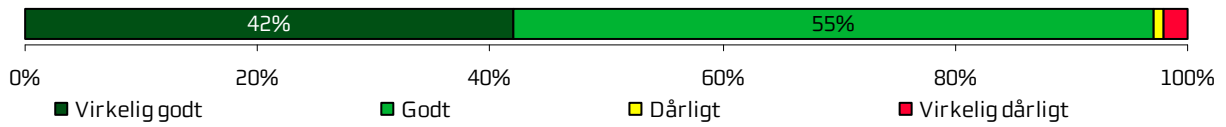
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

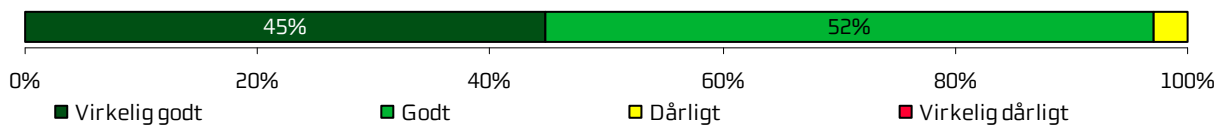
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

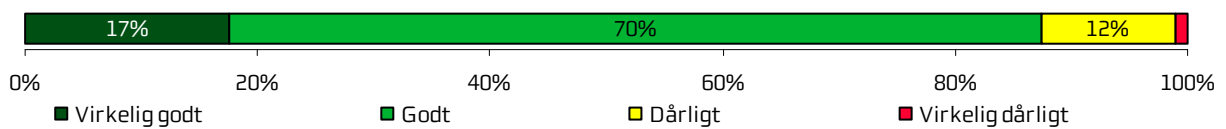
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=100)



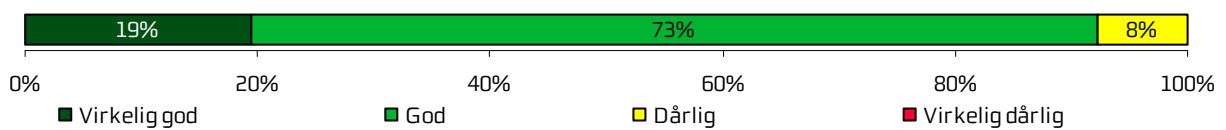
Samlet indtryk af indlæggelse (n=105)



Samlet indtryk af lokaler (n=103)



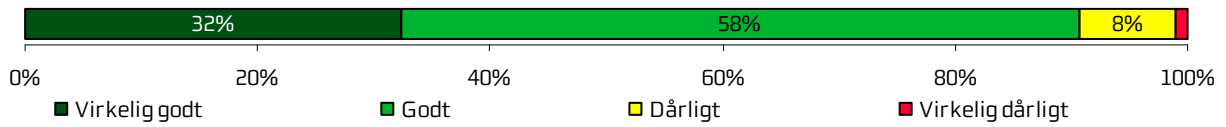
Rengøringsstandard på afdelingen (n=103)



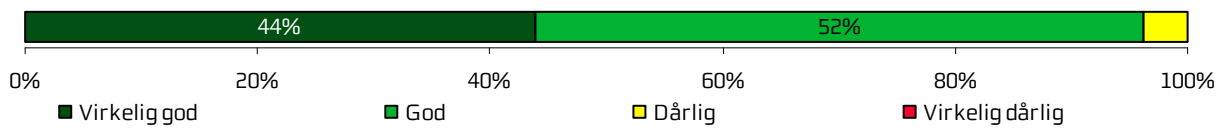
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	95 %	100 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	96 %	100 %	100 %	86 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	87 %	82 %	91 %	100 % *	68 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	92 %	92 %	100 % *	81 % *	91 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

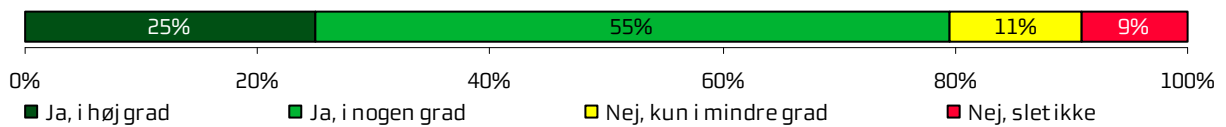
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=96)



Modtagelse på afdelingen (n=107)



Information om ventetid ved modtagelse (n=44)

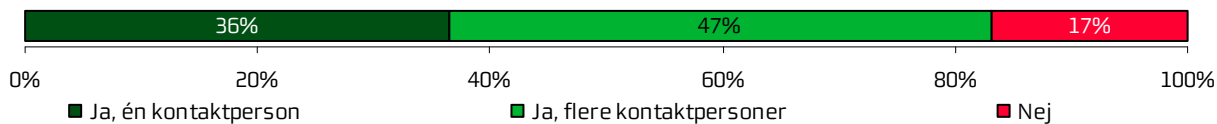




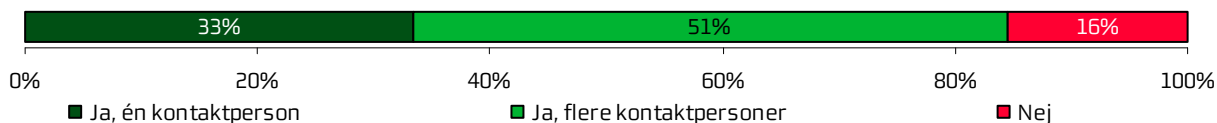
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	91 %	96 %	100 % *	100 % *	82 %	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	99 %	100 % *	100 % *	85 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	80 %	84 %	71 %	90 %	46 % *	75 % *

## Personale

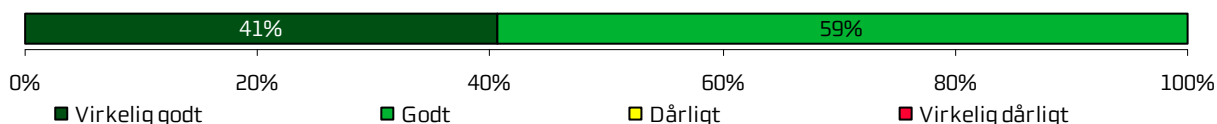
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=107)



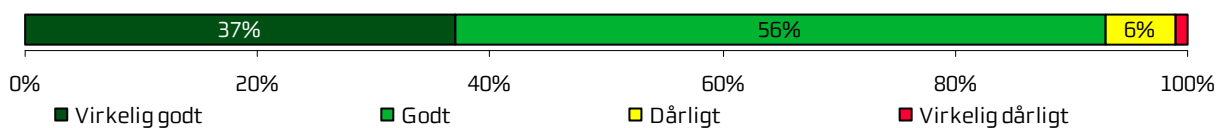
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=45)



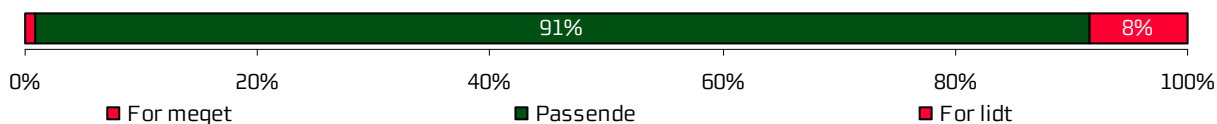
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=37)



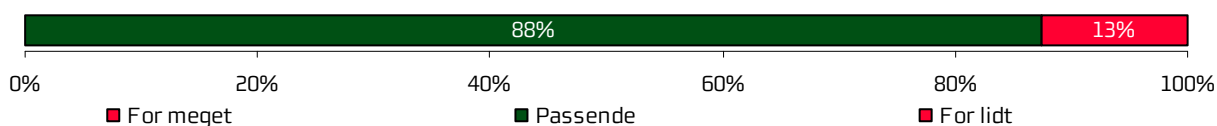
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=100)



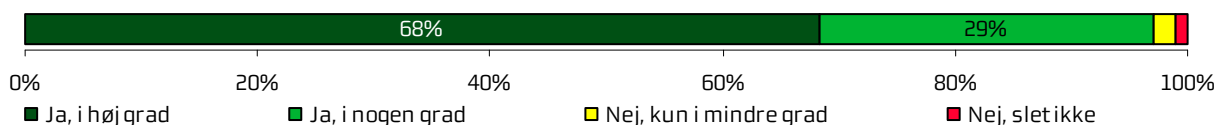
Medinddragelse af patienter (n=107)



Medinddragelse af pårørende (n=72)



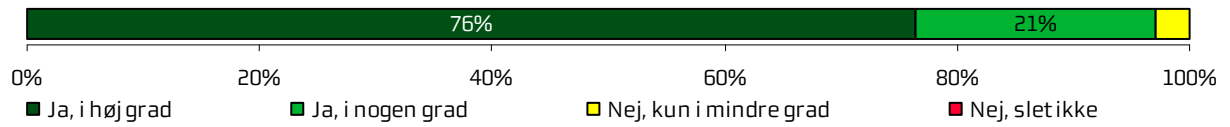
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=104)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	90 %	75 %	97 % *	69 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	84 %	90 %	50 %	94 %	61 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	98 %	100 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	95 %	100 % *	100 % *	86 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	94 %	100 % *	100 % *	79 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	92 %	100 % *	100 % *	73 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97 %	95 %	100 %	100 %	85 % *	94 % *

## *Personale (fortsat)*

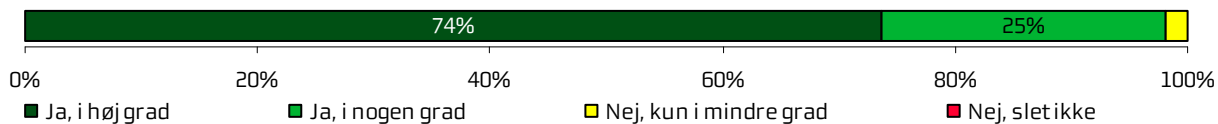
Personalet var gode til deres fag (n=102)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	96 %	100 %	100 %	90 % *	97 % *

## Behandlingsforløb

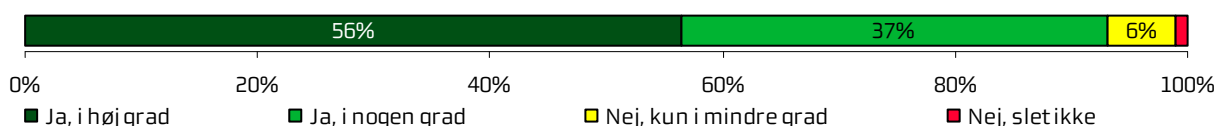
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=106)



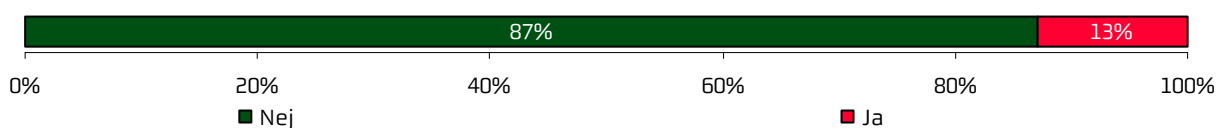
Behandlingen levede op til forventninger (n=105)



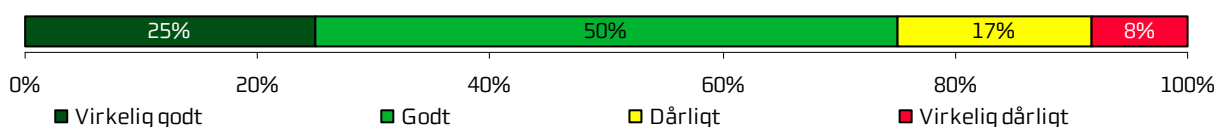
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=101)



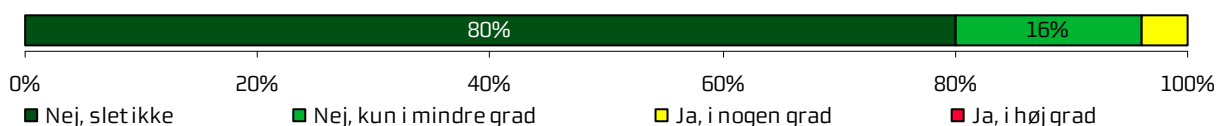
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=108)



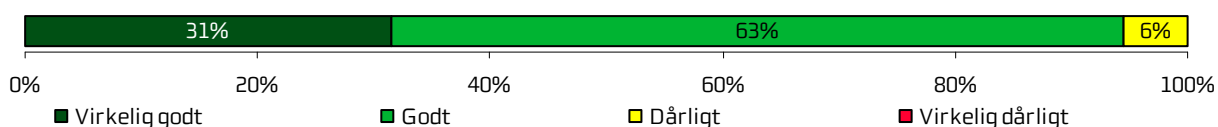
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=100)



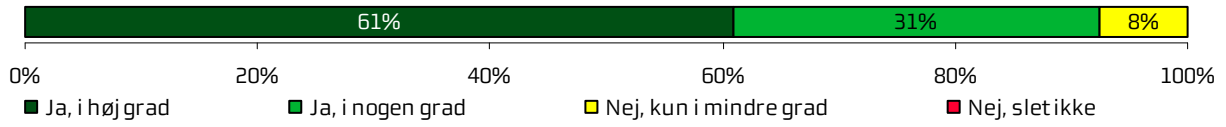
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=54)



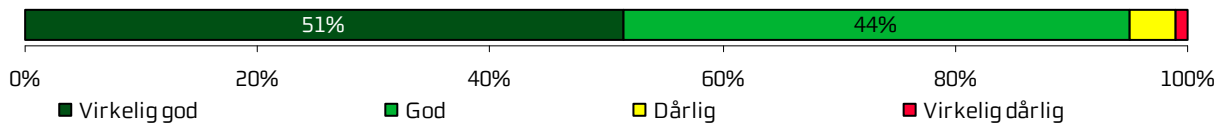
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	98 %	98 %	100 %	100 %	68 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	96 %	100 % *	100 % *	82 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93 %	94 %	100 % *	100 % *	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	86 %	91 %	97 % *	76 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	80 %	100 % *	79 %	51 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	96 %	90 %	83 %	96 %	66 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	95 %	100 %	100 %	77 % *	94 % *

## Information

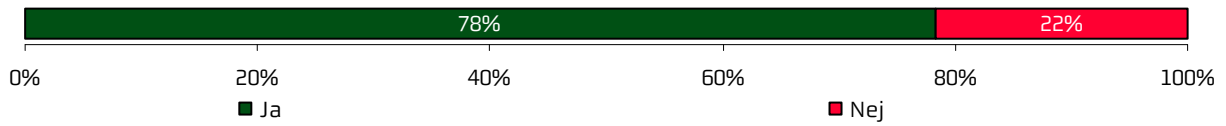
Personalet givet den information, du havde brug for (n=105)



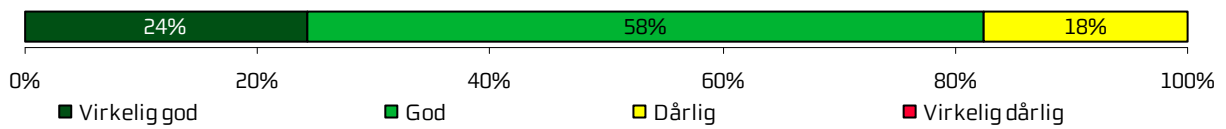
Vurdering af mundtlig information (n=101)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=83)



Vurdering af informationsmateriale (n=74)





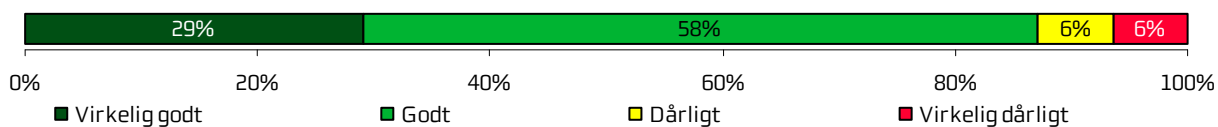
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	93 %	100 % *	100 % *	83 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	97 %	100 % *	100 % *	82 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	78 %	-	-	98 % *	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	82 %	-	-	100 % *	77 %	93 %

## Udskrivelse

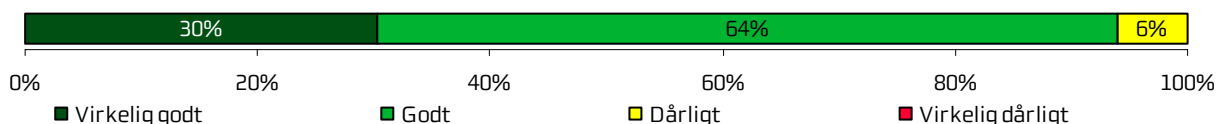
Tryghed ved udskrivelse (n=105)



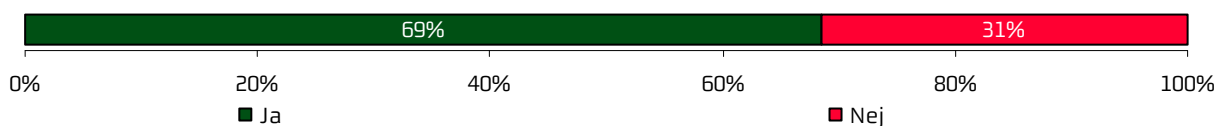
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



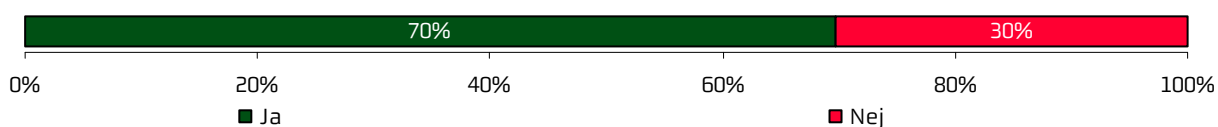
Orientering af praktiserende læge (n=33)



Information om kostens betydning for helbredet (n=54)



Information om motions betydning for helbredet (n=56)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=43)



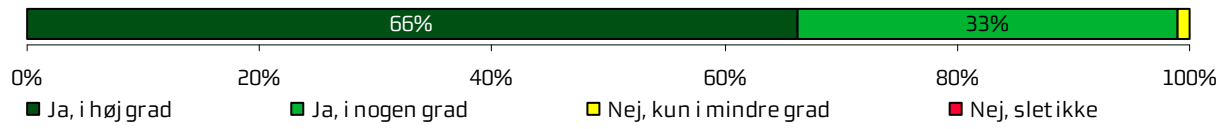
Information om rygningens betydning for helbredet (n=42)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	89 %	86 %	100 % *	99 % *	73 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	87 %	100 % *	98 %	74 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	94 %	85 %	83 %	100 %	74 % *	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	69 %	-	-	95 % *	47 % *	71 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	70 %	-	-	96 % *	53 %	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	67 %	-	-	88 % *	36 % *	66 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	83 %	-	-	93 %	41 % *	71 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=101)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	99 %	97 %	100 %	100 %	91 % *	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	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	9
Pleje	10
Relationer til personale	10
Ventetid	2

## PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
4	Jeg kan kun sige, at jeg har fået en rigtig god behandling, men jeg var jo kun indlagt et døgn. Og angående mine to kontaktpersoner, så jeg dem ikke i det døgn.	Virkelig godt
5	Meget venligt personale, sød og smilende.	Virkelig godt
11	Beundring over, at man var i stand til at håndtere et operativt indgreb med så kort varsel (48 timer efter forundersøgelse/samtale) og samtidig god forståelse for, at jeg gerne ville udskytte [flere] dage pga. planlagt [] ferie [], og i særdeleshed, at man kunne gøre plads til operation allerede dagen efter min hjemkomst fra ferie. Imponerende høj grad af fleksibilitet!	Virkelig godt
15	Samtalen var en meget lang dag med megen ventetid.	Virkelig godt
18	Der har været temmelig lang ventetid på den type operation, jeg skulle have.	Godt
21	Jeg blev efter indkaldelse væk i det administrative system to gang, hvor jeg efter nogle måneder selv måtte ringe og få igangsat forløbet, hvilket har gjort det længere end nødvendigt.	Virkelig godt
25	I mit brev fra hospitalet stod der, at jeg skulle indlægges og henvende mig i bygning 19. Vi havde problemer med at finde bygning 19, da der ikke var medsendt en bygningsoversigt og det personale vi spurgte, kunne heller ikke fortælle os, hvor bygning 19 var. Vi tog så op på afdelingen og efter nogen uoverensstemmelse her, blev vi herfra henvist til modtagelsen i bygning 19. Herfra fik jeg at vide, at jeg skulle overnatte på patienthotellet. Det var jeg ikke forberedt på og manglede derfor nattøj. Da jeg er diabetiker, var det uheldig, at der ikke kunne fås nogen form for diabetesmad her.	Virkelig godt
26	Fik en rigtig god behandling.	Godt
27	Jeg har været indlagt flere gange på afdelingen, men det har været forskellige operationer. Jeg oplevede, at jeg under indlæggelsen selv måtte kontakte afdelingen og læge NN for at få detaljer om operation og indlæggelsesvarighed.	Godt
29	Min mødetid på afdelingen blev udsat en time. Det blev der ringet om aftenen i forvejen.	Godt
33	Fin information.	Virkelig godt
34	Jeg kunne ikke få at vide, hvornår jeg kunne blive opereret, en tidsramme på ca. to år er ikke holdbar, så kunne man vel få en dato ud i fremtiden.	Godt
35	Der skulle deltage læger fra to hospitaler ved operationen. Det gav en del problemer med at få endelig operationsdato, måske fordi det samtidig var sommerferietid.	Godt
36	Har ikke set eller talt med den samme læge, og fik ingen information om forløb.	Godt
37	Der gik næsten 2 år, før jeg kom til.	Godt
39	Måske gik indkaldelsen "tabt". Ringede derfor selv.	Godt
41	På intet tidspunkt noget, jeg var i tvivl om. Undersøgelse på anden afdeling, ene forskellige læger med forskellige beskeder.	Godt
42	Jeg kom dejlig hurtigt til, hurtigere end jeg havde regnet med, og det betød utrolig meget.	Virkelig godt
43	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
46	Jeg havde en god snak med alle læger og sygeplejersker hele dagen igennem, altså dagen før jeg blev opereret.	Godt
56	Jeg blev grundigt informeret og fik lov til at få en ekstra samtale med læge NN inden indlæggelsen.	Virkelig godt



 57 Synes, ventetiden er for lang.

Virkelig godt

**PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE****Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Jeg bliver altid henvist til et venteværelse og senere råbt op.	Uoplyst
7	Mødte en fredag, og i brevet stod operation til første hverdag efter, altså mandag, men jeg fik om fredagen at vide, at operation først var fredag. U hensigtsmæssigt i forhold til sygemelding.	God
8	Supertravlhed. Forbytning af seng med navn. Opdagede det selv.	God
14	Jeg stod og ventede en halv time på gangen, inden der kom en sygeplejerske og viste mig og min mand ind på en stue. En sød portør havde henvendt sig og sagt, at der snart ville komme en og tage sig af os. Men ventetiden var ikke rar, ligesom jeg følte mig "husvild" ved at stå på gangen med min taske. Jeg var også meget nervøs og skulle opereres for kræft et par timer senere!!!	Dårlig
15	Varme og omsorg.	Virkelig god
18	Meget hjælpsomt og imødekommende personale.	God
21	Rare og professionelle læger og sygeplejersker.	Virkelig god
25	Jeg fik at vide, at jeg skulle møde på afdelingen [på ét tidspunkt]. Her fik jeg at vide, at den sygeplejerske som skulle hjælpe mig, skulle have en elev med og de kom først [senere end det aftalte tidspunkt]. Det medførte, at jeg ikke var klar, da portøren kom for at hente mig til operation.	Virkelig god
28	Der var lidt kommunikationsvanskeligheder omkring mødetid.	God
35	Der er ingen grund til at skulle møde så tidligt, når man bliver bedt om at bade hjemmefra.	God
40	Oplevede en positiv modtagelse og venligt personale.	Virkelig god
41	Alle søde, venlige og informerer godt.	Virkelig god
42	jeg blev modtaget rigtig godt, og personalet hjalp mig godt i gang, selvom det var tidligt om morgenen.	Virkelig god
43	Da jeg blev indlagt akut, var det en smule hektisk. Men det forløb fint, og der var ikke meget ventetid, da jeg skulle opereres [nogle] timer efter, jeg blev indlagt. Fin behandling, også fra Z-ambulatoriet som sendte med til [anden] afdeling.	God
45	Sød sygeplejerske som tog imod. Meget imødekommende og venlig.	Virkelig god
46	Jeg har svaret god, og dermed sagt, jeg blev modtaget og fik straks af vide jeg kunne gå på stue 3, og vente der på, at sygeplejerske skulle have læst papirerne færdig om mig. Det kunne have været dejligt, hvis hun var gået med og havde vist mig til rette. Det havde nok givet mig lidt ro omkring en forestående operation på ca. fire-fem timer. Jeg var meget nervøs.	God
48	Der stod ikke i indkaldelsen, hvilken bygning, jeg skulle møde i til operation, så jeg gik i den afdeling, hvor jeg havde været til forundersøgelse.	God
51	Jeg fik en meget venlig og saglig modtagelse.	Virkelig god
57	Dog synes jeg, at der er stress og for meget at lave for natpersonalet, lige inden morgenholdet starter. Derved skal du forholde dig til dobbeltpersonale. Ikke optimalt i situationen.	Virkelig god
59	Inden operationen var jeg 15 minutter på afdelingen, hvor jeg trak i operationstøjet i et lille mødelokale. Jeg fik en kort introduktion til forløbet.	Dårlig

## PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Fejlhåndtering
1	Ingen vil erkende, at der blev begået en fejl ved første operation, men "tilbyder" genoperation [i efteråret]. Ja tak fra mig. Men da [] så igen vil genoperere ugen efter, sig jeg NEJ. Kommer på levertrankur i munden til vinter. Levertran har hjulpet, tror og håber jeg.	Virkelig dårligt
3	Jeg blev glemt i et rum, hvor personalet ikke vidste, jeg var, og troede, jeg var opereret dagen før.	Virkelig godt
7	Fandt to gange patientlister med diagnose og CPR-nummer dels på bord i gangen dels på mit sengebord. Ikke så betryggende i forhold til tavshedspligt. Jeg er selv underlagt tavshedspligt, så det er ikke det store problem for mig, men håber ikke mine data ligger og flyder hos andre patienter.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Havde mavesmerter i forløbet efter operation. Fik for sent og utilstrækkelig hjælp (syreneutraliserende .. Fik dem sent om aftenen uden effekt).	Dårligt
9	En sagde: "du kommer hjem i dag efter operationen", hvor jeg siger nej, det gør jeg ikke, for jeg har været det her igennem før. Jeg måtte så heller ikke tage hjem, da jeg ikke havde nogle der kunne være ved mig det første døgn. Der oplevede jeg så også problemer med, hvilken stue jeg skulle overnatte på, for fik at vide, at nu når jeg skulle blive der, skulle jeg overnatte på modtagelsesstuen og finde mig i larm tidligt næste morgen. Men senere om eftermiddagen kom en anden og sagde: "nej, jeg har da en anden stue til dig."	Uoplyst
13	Indre blødning.	Virkelig godt
17	Indlagt til grovdiagnose og ultralydsscanning, men fik ikke foretaget biopsi.	Godt
19	Den [], som jeg fik indlagt, var i stykker (produktionsfejl).	Virkelig godt
28	Blev ikke taget alvorligt i forbindelse med, at jeg var blødt meget igennem ud af mine dræn. Mange smerter, svimmel, skidt tilpas.	Dårligt
35	Ved dog ikke, om det kan betegnes som en fejl: ikke alle forstadier til kræft blev bortopereret, hvorfor ny operation var nødvendig [].	Godt
47	Mit første transplantat [] løsne sig pga. overtryk i mine lunger i forbindelse med indsættelsen af min sonde. Jeg måtte derfor [] opereret igen.	Godt

## PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
7	Vældig tilfreds, alt taget i betragtning. Dygtigt og omsorgsfuldt personale.	Godt
18	Meget positivt personale på afdelingen. Der er vidst ingen tvivl om, at de har nok at se til på sengeafdelingen. Meget positivt indtryk af arbejdsgangen på operationsdagen. Alt klapper. God information om, hvad der skal ske. Meget imødekommende personale på operationsstuen. Tryk og rar stemning :-).	Godt
19	Jeg har følt mig tryk hele vejen igennem.	Godt
20	Stor forskellighed imellem, hvordan personalets tilgang til den enkelte patient er. Har flere gange måttet bede om, at en sygeplejerske skulle træde lidt tilbage, sætte sig selv lidt til side og høre på, hvad jeg har at sige og hvordan jeg havde det, har følt mig som et stykke kød og ikke et menneske. Ingen tvivl om, der var travlt, men patienten må stadig sættes i centrum.	Dårligt
21	Det handler igen om at blive "væk" i de administrative systemer. En af gangene skete det i forbindelse med udredning fra en anden afdeling.	Virkelig godt
24	Overflytning til patienthotel oplevede jeg som hektisk. Det virkede som om, at jeg skulle nå det inden et vist klokkeslæt! Dog fandt jeg aldrig ud af, om det forholdt sig sådan (min fysik kom under pres).	Godt
25	Endvidere kunne jeg heller ikke få diabetesmad på afdelingen. Man sagde, at hospitalet ikke lavede diabetesmad her. Det var jeg meget forbavset over at høre, da sundhedssystemet normalt vægter rigtig kost og diabetes højt. Bortset fra overstående har jeg kun roser til et meget travlt personale og læger for en god behandling.	Virkelig godt
28	Alt i alt et dårligt forløb, der startede [i sommers] med en operation. Lille operation i lokalbedøvelse i [starten af efteråret]. Operation igen [senere på efteråret] og venter på tredje operation.	Dårligt
33	Jeg var fuldt tilfreds med min behandling. Min vurdering: Dygtige og flinke mennesker over alt.	Virkelig godt
35	Utrolig sødt og engageret personale, til trods for, at de har travlt.	Godt
40	Kun, at jeg har oplevet behandling af yderst kompetent medarbejderstab.	Virkelig godt
41	Det ville være dejligt med kontakt til to højst tre læger.	Godt
42	Da vi endelig kom til at snakke med lægen, virkede det som om, han havde meget travlt, og det virkede ikke som om, han rigtig havde tid til at tale ordentlig med os.	Virkelig godt
43	Der var en smule modstridende oplysninger vedrørende smertebehandling. Men ikke alvorligt. Med et indlæggelsesforløb på [mange] dage, er det klart, at der kan forekomme små fejl i kommunikationen personalet imellem.	Virkelig godt
46	Jeg har kun godt at sige om mit ni uger lange forløb, hvor jeg blev behandlet af NN og anden NN. De prøvede virkelig at opfylde ønsket om et godt udfald af operationerne og diverse andre tiltag for at [indgrebet] skulle lykkes. Stor tak til tredje NN, fjerde NN og mange andre søde og forstående personaler.	Godt
49	De har været helt fantastiske. Men jeg synes, det er under al kritik, at man som tidligere kræftpatient får at vide, at der kan gå op til tre år, inden man kan blive rekonstrueret. Man kan ikke få at vide, hvad nummer man er på listen, man skal bare stå stand by. Og hvis man ikke har mulighed for at tage den tid, der pludselig kommer, ryger man bagerst i køen. Det gør det meget svært at komme videre, når man dagligt bliver mindet om sygdomsforløbet. Forhåbentlig bliver jeg helt færdig med rekonstruktion i foråret. Så er det kun to et halvt år, jeg har brugt på det.	Godt
51	God sammenhæng. Operation dygtigt og professionelt udført. God smertelindring efter opera-	Virkelig godt

tion.

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 56 Alt var meget tilfredsstillende.  | Virkelig godt |
| ✎ | 59 Jeg var ca. 15 min på afdelingen inden operationen. Og efter [et par timer], hvor jeg blev udskrevet.           | Godt          |
| ✎ | 61 Synes, at der går for lang tid fra, man trækker i snoren, til man rent faktisk får den hjælp, man har brug for. | Godt          |

**PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg skal have aktindsigt over hele forløbet af underkæben. Min påstand er og vil være, at det ikke har været en erfaren læge, der har behandlet mig. Jeg har været forsøgskanin, men [] kommer til at stå til regnskab for deres beslutning. []	Uoplyst
2	Kunne godt have tænkt mig at have talt med læge NN, der opererede mig, efter operationen. Hørt om hvad han konkret gjorde, og hvordan det var gået. Fik at vide, han ville være der til stuegang dagen efter, men her viste det sig, han havde fri.	Virkelig godt
6	Der findes ikke meget information om det, jeg blev behandlet for.	Godt
7	Mulighed for at se billeder før og efter operation fra andre operationer. Det forefindes, men når man spørger efter det, har de det aldrig lige ved hånden, og så er jeg ikke typen, der insisterer på, at de bruger tid på at finde det.	Godt
8	Ville gerne have haft skriftlig materiale. Eventuelt med billeder af de øvelser jeg skal lave resten af livet.	Uoplyst
10	Efter [operation] blev jeg sendt hjem dagen efter. I papirerne stod der tre-fire dage. Det var overraskende.	Virkelig godt
11	Manglende fokus på risici for lymfødem i højre arm. Opsvulmende tendens kunne måske være undgået, hvis der var bestilt/arrangeret kompressionsærmer/handsker på tidligere tidspunkt, så overskydende lymfevæske måske havde søgt ind i krop i stedet for ud i arme/hænder. Nu fik jeg først kompressions-ærme/handske ca. 1 måned efter udskrivelsen. Ærme/handske gjorde underværker, og jeg tror på, at hævelser på sigt minimeres, men dvæler ved, at det jo nok havde været bedre om kompressionsærme-handske var implementeret noget tidligere (vente-tider hos kommune/bandagist reduceret osv.).	Virkelig godt
15	Jeg fik intet informationsmateriale.	Virkelig godt
18	Det har været meget fin information inden operation med gennemgang af operationstype. Mulighed for at vende tilbage med spørgsmål. Godt at blive set af den læge, der har opereret efterfølgende i ambulatoriet.	Godt
19	Jeg følte mig godt informeret, indtil jeg så det færdige resultat. Jeg ville gerne have haft fotos af lignende behandlinger, da det giver et ægte billede af det færdige resultat.	Godt
22	Nogle startskrivelser er lidt lange! Måske fordi jeg har været NOGLE gange på hospitalet.	Virkelig godt
31	Fik en rigtig god information om hele forløbet, trods alt, en god oplevelse og omsorg af personalet.	Virkelig godt
33	Den var OK.	Virkelig godt
35	Pjecer med information om forskellige operationsformer virkede forvirrende og skræmmende. Gav dog mening ved efterfølgende mundtlig samtale.	Godt
36	Mangler sammenhæng mellem de forskellige informationer. Antal uger med mavebælte, antal uger med sygemelding, antal kg der må løftes hvornår.	Godt
39	Suveræn god information fra læger. Der var INGEN "RØD SNOR" fra sygeplejersker.	Godt
40	Informationen var klar og tydelig. Jeg var ikke i tvivl om, hvilket forløb jeg skulle igennem.	Virkelig godt
43	Jeg mener generelt, at personalet var velinformerede om min situation, og at der efter vagtskifte var læst op på, hvad der var sket i løbet af dagen, aftenen og natten. Jeg er faktisk imponeret.	Virkelig godt
46	Ikke alle personaler har lige god tid til samtaler.	Godt

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 51 Jeg blev fra første indgreb grundigt orienteret om evt. videre forløb, hvis man fandt moder-<br>mærkekraft i vævet. Ved andet indgreb var der også god information, også til pårørende.   | Virkelig godt |
| ✎ | 52 Jeg blev ikke informeret om, at jeg skulle gå med "spændetrøje" i seks uger. Brystoperation.  | Godt          |
| ✎ | 54 Synes den mundtlige information har varieret afhængig af, hvem jeg har snakket med Dvs..<br>synes ikke oplysninger har været ensartede. Har savnet skriftligt oplysningsmateriale, der har<br>forklaret, hvilke hensyn, der skal tages efter operationen, f.eks. hvornår man må løfte igen,<br>løbe igen osv. | Godt          |
|   | Har kun fået mundtlig information omkring dette, og det har varieret meget, hvad der er blevet<br>sagt. Det har været forvirrende og kan nemt løses ved at lave en informationsfolder.   |               |
| ✎ | 56 Særdeles god information.   | Virkelig godt |
| ✎ | 59 Informationen blev givet på Plastikkirurgisk Ambulatorium.  | Godt          |

## PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Samlet indtryk
6	Min behandling og min sygdom bliver ikke påvirket af disse ting.	Godt
8	Fik først hjemmehjælp efter en måned.	Uoplyst
15	Jeg var ikke klar til at komme hjem.	Virkelig godt
16	Når man har et barn [] og har fået lavet en hudtransplantation, så er det et ALT FOR STORT ANSVAR for mor og far, at tage hjem med mundtlig information om, hvordan man skal skifte forbindelse i [flere] uger, inden der er kontrolbesøg (tror ikke nogen hele op, som I siger/håber). Efter ET kontrolbesøg skal man ikke komme mere. Det er ALT, ALT for tidligt, at afslutte et sådan forløb. For os er der nu gået [et par måneder] og [det] ser BESTEMT ikke ud som håbet :- (.	Godt
24	Der kunne godt være lidt mere fleksibilitet med hensyn til tidspunkter for udskrivelse. Jeg stod i en situation, hvor jeg skulle være ude af patienthotellet mange timer før, at min mand kunne tage fri fra arbejde for at hente mig.	Godt
33	Fint. Taxa hjem.	Virkelig godt
43	Efter et langt indlæggelsesforløb er det utrygt at skulle ud i verden igen. Både pga. smerter men også usikkerhed over om operationssåret er i orden. Kommer der en hjemmesygeplejerske eller hvad sker der? Det at man pludselig igen selv skal være herre over situationen er lidt skræmmende. De følgende kontroller i Z-ambulatoriet har øget trygheden, også at kunne ringe, hvis man er usikker. Jeg vil dog sige, at jeg ikke er imponeret over hjemmeplejen. Enkelte sygeplejersker følte jeg havde styr på sagerne, men desværre var flertallet ikke klædt på til min form for sår. Det var jeg meget utryg ved.	Virkelig godt
46	Jeg græd meget, den dag jeg skulle hjem. Ikke fordi jeg skulle hjem, men kontrasten fra og have været tilknyttet Aarhus Universitetshospital Afdeling Z og blive lukket ud var en stor mundfuld for mig, og jeg havde endnu ikke haft de store grædeture over alt det, jeg var igenem. Men det var psykisk hårdt at opdage, at nu skulle jeg klare mig selv derfra.	Godt
51	Jeg fik oplyst, at ventetiden på svar på vævsprøve var op til ti arbejdsdage. Ved udskrivelsen fik jeg en dato, som var fastsat til tre uger efter. Dette blev dog lavet om til kun otte arbejdsdage efter operationen. Det var en lettelse ikke at skulle vente så længe.	Virkelig godt
54	Blev efter første operation indlagt på patienthotellet, hvilket var en rigtig dårlig oplevelse! Jeg måtte slet ikke bruge armen og kunne derfor ikke åbne den tunge dør til hotelværelset. Desuden kunne jeg kun komme ud af sengen til højre side og havde problemer med at komme ud af hotelsengen.	Godt
57	Ville gerne være blevet [lidt længere]. For hurtig udskrivelse. [Lidt længere indlæggelse] ville kunne minimere angsten.	Virkelig godt
59	Jeg manglede i høj grad fysioterapeutisk støtte til genoptræning af de muskler, der blev belastet ved operationen eventuelt i form af folderen: "Øvelsesprogram for brystopererede" af Kirsten Tørsleff. Jeg fandt selv folderen og er blevet behandlet af en fysioterapeut også på eget initiativ.	Godt
60	Syntes jeg kom for tidligt hjem.	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	[Sidst på året] 2013: Afdeling 192 vil ikke sårbehandle mig hverdage, når jeg skal til strålebehandling på KH. Jeg er meget vred over dette. Tid kunne jo lægges sammen med en anden afdeling, men 192 er ganske afvisende. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
2	De sødeste sygeplejersker og plejepersonale på afdelingen :-). Tak for god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Jeg er nok meget ung i forhold til, hvem der normalt befinder sig på min afdeling, men omgivelserne kunne godt gøre mere hyggelige (stuen etc.), da det ville gøre hele forløbet mindre "slem". [Fysiske rammer]	Godt
8	Med de ressourcer der var samt travlhed, sygdom og akutte [patienter], gjorde man, hvad man kunne. VENLIGHED, når personalet kom. Super kompetente, venlige og imødekommende personale på operationsstuen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
12	Der kunne etableres et rigtigt venteværelse i stedet for seksmandsstue, hvor nogen også var indlagt. Fungerede som venteværelse. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Ja, smør de døre, der piber hele natten. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
17	Dårlig formulering i indkaldelsesbrev, da det antyder, at jeg skal indlægges i ambulatoriet. Dette kan ikke passe, og jeg kontakter ambulatoriet for forklaring. Den får jeg efter telefonsamtale med en sygeplejerske.  Ved forberedelse dagen før indlæggelse mærker en læge måske en blød knude, måske et lymfom eller arvæv. Derefter bliver jeg målt, vejjet, får taget temperatur, taget blodtryk og blodprøver med henblik på at få foretaget undersøgelsen dagen efter. Desuden blev jeg undersøgt af en læge NN i tilfælde af komplikationer under undersøgelsen.  Dagen efter til selve undersøgelsen finder lægen intet, da vedkommende scanner mig. Efterfølgende forsøger en sygeplejerske at skifte forbindingen, og jeg må oplyse hende om, at jeg ikke er blevet opereret.	Godt
19	To gange oplevede jeg en sygeplejerske, der virkede lidt irriteret (de har muligvis misforstået mig). Ellers har alle fra læger til portører virket rigtig søde og kompetente []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
20	Forbedre [] sygeplejerskernes kommunikative evner. Patienten skal i fokus, og deres holdning i baggrunden. [Kommunikation og information]	Dårligt
21	Jeg oplevede en gang, at der ikke var senge nok på afdelingen. Derfor skulle jeg sidde i et venteværelse i et uvist tidsrum pga. akut indlæggelse. Efter syv timer blev min operation aflyst. Akutte sager kan man ikke forudsige, men det var ikke rart at sidde i venteværelset i operationstøj. Ellers synes jeg som sagt, at personalet er dygtige, professionelle og imødekommende. [Fysiske rammer, Relationer til personale, Ventetid]	Virkelig godt
22	Jeg synes generelt, at ALLE ANSATTE har urimeligt travlt. Jeg synes, der drives rovt på et meget veluddannet og venligt personale. Måske skal der være en helt anden organisation med ansvar til sygeplejersker. [Pleje]	Virkelig godt
23	Mangel af toilet på stuen, der var langt til toilettet. Tv var i dårlig stand, når man er meget	Godt

	sengeliggende. [Fysiske rammer]	
25	Afdelingen kan modtage og indlægge patienten i stedet for, at man skal bruge to senge ved at overnatte på patienthotel. Derved bliver det mere rolig om morgen inden operationen.	Virkelig godt
27	Jeg synes, at det er vigtigt at få ordentlig information, selvom man som patient har været indlagt på afdelingen før. Jeg havde en oplevelse af, at jeg til tider selv skulle holde styr på informationer med relevans omkring mit sygeforløb, f.eks. genoptræning, restriktioner, brystbånd, fjernelse af tråde m.m. Oplysninger, som jeg mener, at sygeplejersken burde informere om. Jeg havde en rigtig god, omsorgsfuld oplevelse af læge NN. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
30	Tonen var hele vejen igennem helt utrolig behagelig og personlig. Jeg følte virkelig, at læge NN og sygeplejersker lyttede og ville gøre deres allerbedste for mig. Det føltes rigtig trygt. Er sikker på, at jeg var i de allerbedste hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
33	Jeg følte mig godt tilpas. Jeg har ingen forslag til noget bedre.	Virkelig godt
35	Stor ros til personalet!	Godt
37	Dejligt med de samme kontaktpersoner på afdelingen samt ved ambulans behandling. [Kontaktperson]	Godt
38	Før indlæggelsen skulle jeg tale med sygeplejerske, læge og læge NN. Spild af tid. Sygeplejersken og lægen gav ikke beskeden videre, og læge NN meddelte, at hun havde fri den dag, jeg skulle opereres, så derfor ingen snak. Lægerne, der opererede mig, var helt fantastiske. De kom og fulgte mig hele tiden. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
39	Synes, når man kommer fra OP og opvågning og ER sulten, burde der være BARE SUPPE. Jeg blev tilbudt fladt rugbrød med leverpostej uden pynt af nogen art. Ikke at jeg bebrejder sygeplejersken. Hun kunne ikke trylle, men gjorde sit bedste. Der kunne godt være små portioner (frost) at tilbyde. [Pleje]	Godt
43	Jeg synes, at stort set al personale gjorde det virkelig godt. Høj professionalisme og med plads til medmenneskelighed. Trods stor travlhed i perioder på afdelingen, følte jeg, at jeg fik den tid, pleje og menneskelig omsorg, som jeg havde behov for. Afdelingen har både helt unge nyuddannede og meget garvet personale, men jeg oplevede stort engagement og dygtighed fra alle. Jeg har ikke noget at udsætte på mit forløb på Afdeling Z. Det var en "fornøjelse", når man ser bort fra årsagen til, at jeg var der. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
44	Om aftenen var der meget lang ventetid, når man havde brug for hjælp, fordi sygeplejerskerne havde meget at lave. Der var en sygeplejerske, som var meget ubehøvlet, når vi (hende, jeg lå sammen med, og jeg) bad om hjælp. [Pleje, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
46	Jeg havde på et tidspunkt brug for ikke at skulle skifte mellem Afdeling Z og hotellet. Jeg fik så lov til at blive på afdelingen, for der havde jeg mulighed for at komme i kontakt med nogen at snakke med, når alt var psykisk hårdt at være mig. Så mange tak for det. Jeg manglede lidt et opholdsrum på afdelingen, hvor man kunne have gæster til at besøge sig. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
48	Personalet var venligt, imødekommende, medfølende, forstående og gode til at svare på mine spørgsmål. Der var tid til os, uanset hvornår vi (mig og min stuekammerat) ringede eller henvendte os til personalet. Et meget kompetent personale. Tak. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
50	Den varme med får ofte ikke varme nok. Ellers fin kost. [Pleje]	Godt
51	Ros til personalet på Afdeling Z på Aarhus Universitetshospital for venlighed, nærvær, god kontakt, god information og professionel dygtighed. Positiv inddragelse af og omsorg for den pårørende. Det betyder meget!	Virkelig godt



