

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte 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 Brugerinvolvering, 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 planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	189
Besvarelser fra patienter:	142
Afdelingens svarprocent:	75%

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 [].

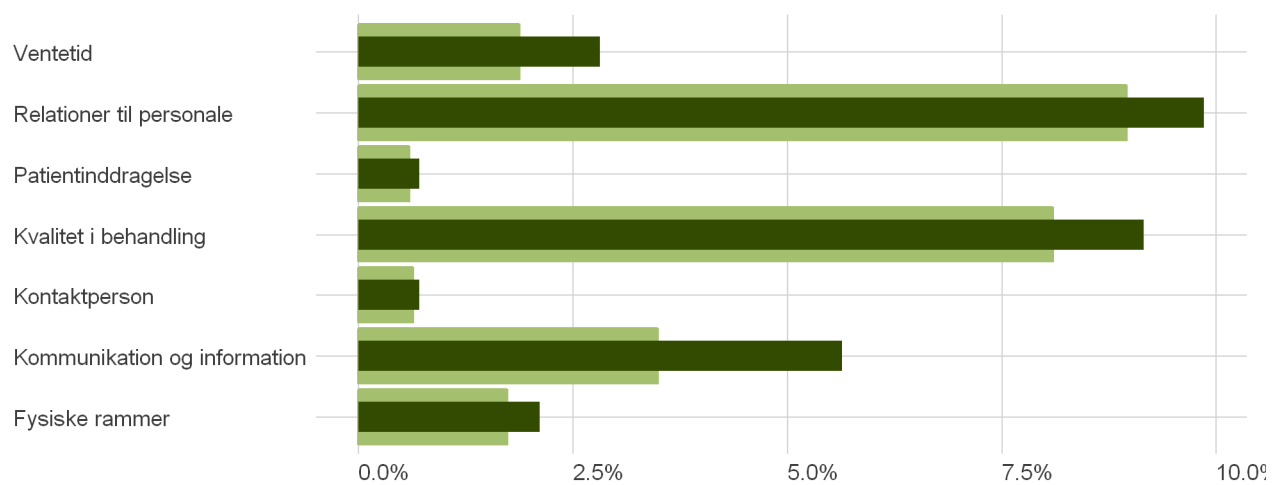
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 - Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	Service og en god udskrivning, da jeg sidst var indlagt. Forfærdeligt. Blev smidt hjem to dage efter, fik ingenting at vide om, hvordan jeg skulle forholde mig. Så jeg måtte derop igen. Fik også at vide, at hvis jeg ville blive til mandag, skulle jeg selv betale. Så forfærdeligt.	I høj grad
8	Modtagelsen var fin, og jeg var tildelt en sygeplejerske, som var forberedt på min ankomst. Ankomstområdet ligger et lidt mærkeligt sted og er ikke så tydeligt markeret.	I høj grad
21	Afdelingen havde ventet mig en time tidligere, end der stod i indkaldelsen fra ambulatoriet.	I høj grad
26	Jeg fik henvist min stue og seng med det samme. Desuden fik jeg informationer om dagens forløb, en stille og rolig start på dagen. Fin information og rundvisning til bla. toilet/omklædning.	I høj grad
30	For mig gjorde manglerne i forberedelse (der var ikke en seng klar til mig) ikke noget. Hvis jeg var ny i systemet, ville jeg have oplevet det ubehageligt.	I høj grad
35	Dejligt og flinkt personale og læger.	I høj grad
38	Når han ved indlæggelse kommer tidligt om morgenen, kunne jeg ønske, at han vidste, hvilken stue/kontor han skal melde sin ankomst [til].	I høj grad
49	Et par stole man kunne side på, indtil personalet var klar, så man har følelsen af at vide, hvor man er mindst i vejen.	I høj grad
50	Alt OK.	I høj grad
57	Jeg synes ikke, det er Ok at Sengeafsnittet bliver brugt som venteværelse og kontor til samtaler mellem læger/sygeplejersker og den indlagte. Jeg overhørte samtaler, som jeg ikke burde have hørt, mellem læge/kirurg og patient. Jeg selv skulle, blotte mig foran andre mennesker som lå i deres senge og folk som ventede i værelset, da der skulle tegnes på min krop i forbindelse med en brystoperation.	I høj grad
62	Ventetiden skyldes, at jeg ankom sammen med en anden kommende patient, og der var kun en sygeplejerske til at tage imod.	I høj grad
7	Meget venlig og omsorgsfuld.	I meget høj grad
10	Da jeg ankom til forundersøgelse, dagen før jeg skulle opereres, blev jeg spurgt om de samme spørgsmål af tre forskellige sygeplejersker. Jeg havde på forhånd udfyldt et spørgeskema, men det blev ikke brugt. I stedet blev jeg mundtligt udspurgt om de samme spørgsmål.	I meget høj grad
11	Dejlig afdeling. Flinkt personale. Dygtigt/fagligt personale.	I meget høj grad
15	Ville gerne have vidst, at det var en anden læge, end planlagt, der skulle operere mig.	I meget høj grad
16	Det var en rigtig god oplevelse. Kompetent og sødt personale.	I meget høj grad
25	Meget kompetent og professionel modtagelse.	I meget høj grad
28	Det var en god oplevelse, og føler mig godt behandlet.	I meget høj grad

- 39 Fik en meget god modtagelse, bliver altid mødt af et velforberedt og venligt personale. I meget høj grad
- 46 Min hustru har fulgt mig under hele processen, og vi er begge enige om, at: Vi har under hele forløbet kun mødt kompetente og venlige personer fra sekretær til sygeplejersker og læger. Ved ankomsten blev vi, i sekretariatet, mødt af en smilende sygeplejerske, som bød os velkommen. Vi fik en kort orientering om, hvad der efterfølgende vil ske og, at der om lidt kom en og tog sig af mig og, at jeg ellers bare kan slappe af. Vi fik et beroligende indtryk af, at vi var ventet, og alt var planlagt. En god fornemmelse af og tillid til, at nu har kompetente personer/"systemet" taget over. I meget høj grad
- 48 Søde og venlige. I meget høj grad
- 53 Det var helt i top. I meget høj grad
- 56 Perfekt modtagelse. Kyndigt, roligt, venligt, imødekommende personale. I meget høj grad
- 22 Jeg ankom til den afdeling, som jeg var henvist til (Dagkirurgisk), og efter opvågningen blev jeg indlagt til observation, da jeg var meget påvirket af morfin, samt [af en anden årsag]. Den afdeling jeg blev opereret på, var jeg fuldt tilfreds med. Men derimod den afdeling jeg [var på efterfølgende], var ikke en god oplevelse! Lægen, der havde indlagt mig, havde mistanke om, at jeg havde en mulig blodprop []. På afdelingen tog de mit blodtryk, da jeg ankom []. Derefter lå jeg i sengen [nogle timer mere], hvor jeg bad om hjælp til at komme på toilettet. Jeg havde inden da ikke været oppe siden operationen, og var meget påvirket af morfin. Jeg spurgte pænt, om sygeplejersken ville gå med mig på toilettet, da jeg var lidt usikker på benene, men jeg ønskede at komme op og gå selv, så kroppen kunne komme i gang igen. Jeg fik et negativt svar af sygeplejersken, og så kom hun med en bækkenstol og kørte mig ud på toilettet, hvorefter hun låste stolen og sagde "jeg låser døren udefra, så kan du bare ringe, når du har været på toilettet". Da de ikke havde tid til at måle mit blodtryk [senere på aftenen], ville de komme på et tidspunkt, sagde de. Jeg sov ikke om natten, da jeg var rigtig sulten, og [tidligt om morgenen] gik jeg ud på gangen (de havde stadig ikke målt mit blodtryk). På det tidspunkt var jeg rigtig ked af det, sulten, bange for at have en blodprop (jeg fik at vide [om eftermiddagen], at mit blodtryk var lavt). Så jeg havde meget lyst til at komme hjem. Min forbindelse var også blødt igennem, men det gjorde de heller intet ved. Da det endelig blev morgen, glædede jeg mig til at få noget mad, men da det havde blødt en del igennem forbindingen, sagde sygeplejersken, at jeg ikke kunne få mad, hvis der skulle syes noget. Da min læge havde taget min forbindelse af (det løb ned af min ryg med blod på det tidspunkt) fik jeg skiftet plaster og gjort klar til at komme hjem. Jeg spurgte så, om jeg måtte få min morgenmad nu, da jeg ikke skulle i narkose igen. Desværre var madvognen fjernet i mellemtiden, og der var ikke sat noget til side til mig. Så jeg havde kun fået en meget lille portion mad på halvandet døgn. Jeg er rigtig glad for, at jeg IKKE havde en blodprop, for med den oplevelse, så kunne det have gået grueligt galt, med den manglende opfølgning, når man er indlagt for blodprop. Min læge og en anden læge, samt dem der var på operationsstuen og opvågningen, var rigtig søde og meget hjælpsomme. Dem på den afdeling jeg var indlagt, og den behandling jeg fik der, var under al kritik. I nogen grad
- 42 Fik ingen seng, da der ikke var nogen ledige. Ventede på en stol, i [flere] timer, i et lokale, hvor der var meget dårlig [] for derefter at få at vide, at min operation var aflyst, og jeg kunne tage hjem. Var blevet informeret dagen før om eventuel aflysning men måtte hellere have fået aflyst dagen før end at vente så mange timer og bare tage hjem. Havde fastet fra aftenen før og til [eftermiddag]. I nogen grad
- 47 Sygeplejerskerne styrter af sted fra den ene til den anden, det virker lidt utrygt, da overblikket og kendskabet til den enkelte patient forsvinder. Forslag til besparelse: Jeg blev stillet de samme spørgsmål af fire forskellige personer, (altså ud over dem, jeg allerede havde besvaret til forundersøgelsen). Først en sygeplejerske, så en læge, så igen en sygeplejerske og til slut lægen, der skulle operere. Jeg mener jo, at den elektroniske journal er opfundet, og at det er spild af lægernes tid, når de gentager sygeplejerskernes spørgsmål. I nogen grad
- 61 Det virkede ikke, som om man helt vidste, hvem der gjorde hvad. Eksempel: Lægen skulle først tegne, da jeg lå på operationsbordet, og det obligatoriske armbånd kom også først på i sidste øjeblik. Jeg er ikke sart, men tror, at I selv var overraskede. I nogen grad
- 18 Jeg blev indkaldt to dage før den oprindelige operationsdato, og det virkede ikke som om de var forberedt på, at jeg kom på afdelingen. En sygeplejerske nævnte, at de måske var nødt til at I ringe grad

redde en seng op til mig i et skyllerum!! Totalt uacceptabelt. Så skulle de ikke have indkaldt mig tidligere end oprindeligt aftalt.

- | | | |
|------|---|--------------|
| ✎ 27 | Jeg var blevet bedt om at møde [tidligt på morgenen], men på computeren hos sygeplejersken stod jeg til først at komme [en time senere]. Derudover tog de fejl af mig og en anden patient. Vi havde samme fornavn, og jeg kom til være på anden stue, end den jeg oprindeligt var skrevet op til. Sygeplejersken sagde, at de bare byttede om på vores stuer. | I ringe grad |
| ✎ 52 | Jeg havde fået et brev der indkaldte mig til undersøgelse [i sommer], men fik at vide, [at] jeg først skulle til [den efterfølgende dag]. Jeg blev presset ind. Blev først lovet [en tid til middag], men det endte ud med, at jeg fastede [i mange timer] og kom til sidst på eftermiddagen. | Slet ikke |

Plastikkirurgisk Afdeling Z

Beskriv den eller de fejl du oplevede









ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
1	Blev sendt hjem ved første indlæggelse på grund af tidsmangel på [operationsafsnittet].	Ja
12	Til undersøgelse: kom tidligt om morgenen (mødetid). Sad der hele dagen. Da undersøgelsen skulle starte, var personalet gået hjem, og så kom aftenvagten ikke, ham jeg skulle have været til. Kom først hjem til spisetid til anden by. Mig og min datter.	Ja
14	Fejlinformering i forhold til restriktioner samt manglende info om at få fjernet sting.	Ja
27	De tog fejl af mig og en anden patient, og jeg endte med at blive opereret af en anden læge NN til trods for, at jeg under hele mit sygdomsforløb havde fået at vide, at det var den [] læge, som havde fulgt mig under hele mit sygdomsforløb, der skulle operere mig. Det gjorde mig ret utryg.	Ja
29	Jeg fik en rids i begge hornhinder under operationen. Jeg fik aldrig svar på, hvordan dette kunne ske eller anden forklaring.	Ja
45	Jeg fik fjernet overskydende hud efter et kæmpe vægttab på [kg], men det fjernede huds vægt, blev aldrig noteret eller noget som helst. Hvilket jeg faktisk er død hamrende ked af, da det lidt var sidste milepæl i min kamp. Så det er jeg faktisk rigtig sur over og det er en journalføringsfejl, hvilket IKKE må ske på et sygehus. Dertil er min hud blevet syet sammen i folder. Det er som om, at der ikke er blevet fjernet tilstrækkeligt med hud :- (Så nu vokser min hud mærkeligt sammen omkring arret.	Ja
51	Jeg fik smertestillende medicin, som jeg ikke kunne tåle, og jeg havde nævnt det flere gange.	Ja
52	Man var ikke forberedt på, at jeg kom pga. forkert indkaldelse som tidligere beskrevet.	Ja
58	At [lægen] glemte at tage blodprøver, så jeg måtte op [om natten] for at møde på Aarhus Sygehus [tidlig morgen].	Ja
62	Ja, hvis det er en fejl, at jeg skulle have min første antibiotika [om eftermiddagen], men fik den først [om aftenen].	Ja
4	Rengøring af senge: Kan man forsvare at vaske en madras og hovedpuden, uden at vaske sengen? Det gik meget hurtigt, og man føler sig utryg for, om der er smittebakterier tilbage.	Nej
55	Jeg fik for meget smertestillende på opvågningen. Kunne slet ikke løfte hovedet fra hovedpuden, da jeg kom på stuen. Det varede flere timer, før jeg kunne spise lidt og komme op at stå. Det var klart for meget smertestillende medicin på opvågningen.	Nej

Plastikkirurgisk Afdeling Z

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
9	Instruktioner fra fysioterapeut og afdelingen er ikke det samme. Eksempelvis [fra] fysioterapeuten: Ingen fysisk aktivitet i motionscenteret så som løb/hop. Fra afdelingen: Efter seks uger i tre måneder. Havde fået besked om en uges indlæggelse. Anden dag på afdelingen [] på patienthotellet, blev jeg udskrevet, hvilket virkede som normal praksis. Måske pjecerne skal opdateres.	I høj grad
26	Nej, der manglede ikke noget.	I høj grad
33	OK.	I høj grad
34	Når man får mundtlig information af lægen angående, hvordan det er gået og det videre forløb, kunne det være dejligt at få det på skrift, da jeg ikke kan huske det, når jeg vågner igen. Oplysningerne var ikke skrevet i min journal.	I høj grad
37	Savner i den grad et stykke papir med må/må ikke i perioden efter operation. Det er meget info, og svært at huske det hele, specielt når man fortsat har lidt kemohjerne. Det sikrer også, at personalet husker at sige det hele. Var dels ikke informeret om, at jeg ikke måtte har sex før fire uger efter. Det fik jeg først at vide ved kontrol tre uger efter.	I høj grad
41	Der var en del forvirring omkring hvornår jeg skulle have foretaget det næste indgreb, fordi jeg forud havde fået to tider. Men da der dels var blevet lavet om på den første tid og aflyst en tid, så der gik total kaos i det, fik jeg en tid til kontrol i december, samtidig med at jeg havde tid til næste indgreb [tidligere]. Det virker som om, at den ene ikke ved hvad den anden laver. Temmelig uprofessionelt.	I høj grad
45	Synes, det var meget uvist, hvornår jeg måtte træne igen og sådan generelle ting med mit mavebælte (som desuden har været for stort samt givet mig sår på ryggen).	I høj grad
47	Den pjece, jeg fik ved forundersøgelse, svarer ikke til virkeligheden. F.eks stod der, at man skulle regne med en til to dages indlæggelse. Det er i den form for operation, jeg fik ikke normalt med indlæggelse. Jeg mangler god skriftlig information før indlæggelsen om genoptræning.	I høj grad
54	Jeg fik ingenting at vide om, hvorvidt de sting jeg var syet med skulle fjernes. Efterfølgende ringede jeg selv til afdelingen, da der var gået otte dage for at spørge om, om jeg skulle have fjernet stingene, men det skulle jeg ikke, oplyste sygeplejersken. Efter fire uger gik jeg til min egen læge, som var meget forundret over, at jeg havde fået at vide, at stingene ville blive opløst af sig selv, for den type tråd, jeg var syet med, ville ikke blive opløst og skulle have været fjernet efter otte til ti dage. Derudover undrede det mig ved udskrivningen, at der ikke blev oplyst om, at jeg skulle til kontrol eller opfølgning på operationen. Det eneste de kunne oplyse var, at lægen, som havde opereret mig, havde skrevet, at der skulle bookes en ny tid til operation, men de kunne ikke sige hvorfor, for det stod der ikke noget om i min journal. Jeg måtte derfor selv ringe til afdelingen og bede om en tid til kontrol, og så for at få at vide hvorfor jeg skal opereres igen.	I høj grad
15	Kunne ønske mig mere information om laptop. Og videre forløb.	I meget høj grad
24	Når jeg ved indlæggelse gør opmærksom på, at jeg ikke spiser mælke produkter, svinekød og sukker, så er det sgu ikke så smart, at der kun er yoghurt og sandwich med ost. Efter at have fastet [i mange timer], var jeg sulten og kunne få en tør rugbrød med hamburgerryg, selv om jeg havde oplyst om, at jeg ikke spiser svinekød. Morgenmaden var ikke bedre. Æg og rundstykke var det der var. Dejligt, at min kæreste havde lugtet luntten og kom med morgenmad til mig, jeg kan ikke være den første der spiser vegansk.	I meget høj grad
30	Jeg havde svært ved at få et sikkert indtryk af, hvordan jeg skulle forholde mig med hensyn til BH efter lipotransplantation, [som ikke var den første]. Usikkerheden var begrundet i tidligere information, som var brug af kompressionsbh, som jeg nu til min overraskelse ikke måtte bruge.	I meget høj grad

Jeg undrer mig over, at jeg ikke blev informeret om problematikken ved første transplantation [tidligere på året], idet den skriftlige information jeg fik [var et par år gammel]. Jeg håber ikke, at jeg har ødelagt noget ved at bruge en lidt rigelig stor sportsbh. Læger ved stuegang mente, det nok var ok. Det er svært at styre en lidt løs forbindelse på et bryst. Når jeg ser tilbage, mener jeg, at det var uhensigtsmæssigt at foretage brystreduktion og lipotransplantation samtidigt [men i hver sin side]. Opererende læge NN foreslog [] at dele indgrebene over to gange, dog uden at begrunde det nærmere. Siddende på operationsbordet kunne jeg ikke overskue at sige ja til en ændring af planen.

-  40 Der var usikkerhed / ikke overensstemmelse omkring det sagte, i forhold til hvilke fysiske forbehold jeg skulle tage efter operationen, så gik derfra med en vis grad af usikkerhed i forhold til dette. I meget høj grad
-  46 Jeg modtog megen information vedrørende før, under og efter min indlæggelse. Læge NN gav gode råd og informationer om, hvor jeg kan søge kontakt og få hjælp og støtte fra forskellige foreninger. Læge NN var den sidste person, som jeg havde møde med. Stor ros og megen tak for hendes tålmodighed, rolighed og venlighed med at forklare alt om mit sygdomsforløb, og hvad jeg skal passe på. Læge NN var grundig, gav mig stor tryghed og forståelse for min sygdom. Vi var fra sekretæren klar over, at læge NN var tidsmæssigt presset, men ikke på noget tidspunkt fik vi indtrykket af, at nu skal samtalen afsluttes. Tværtimod. Tak for det! I meget høj grad
-  48 Godt modtaget. I meget høj grad
-  53 Det har været en god oplevelse hele vejen igennem. Alle var særdeles professionelle, det kørte bare. Det eneste var, når jeg nu tænker tilbage, jeg ville gerne have arret løsnet mere, det er et jergitter, der hæmmer mig rigtig meget i det daglige. I meget høj grad
-  13 Manglede at snakke med lægen, som lavede selve operation, før selve operationsdagen, så jeg var informeret om selve operation. Vedrørende udskrivelse, blev det gjort før vagtskifte, og der var jeg meget træt, så informationen fik jeg ikke meget ud af, desværre. Jeg blev hentet [om eftermiddagen] og fik at vide, at jeg var blevet udskrevet, så der var ingen information. I nogen grad
-  17 Jeg fik ikke at vide, før jeg var klar til at blive udskrevet, at jeg forinden skulle have indkøbt micropore og støttebukser, og at jeg skulle bruge disse i tre uger... I nogen grad
-  36 Jeg syntes, at man glemte den psykiske side af det at skulle have fjernet sit bryst. Jeg var psykisk meget opkørt og utryk ved det hele, men var måske ikke så god til at vise det til andre. Jeg følte, at fordi jeg rent fysisk var meget hurtig på benene, så fik jeg allerede [to dage efter] operationen tiderne for, hvornår jeg skulle møde i ambulatoriet efter udskrivelsen. Det er ALT for tidligt, og slet ikke til at rumme at tænke på udskrivelse på dette tidspunkt, hvor man højst sover en til to timer ad gangen pga. indvendig uro og smerter, samt nervøsitet for om der måske skal efterbehandling i form af kemo/stråler, trods dette ikke er forventeligt ifølge lægen på NN afdeling. Jeg forsøgte faktisk at sige, at jeg ikke følte mig tryk ved allerede at skulle på patienthotellet lørdag. Jeg skulle være alene. Kunne næsten ikke tørre mig bagi, da jeg havde svært ved at læne mig til siderne pga. operationen, men dette blev der ikke lyttet på. I stedet fulgte en sød [assistent] mig over til skranken på patienthotellet, og jeg fik så at vide af sygeplejersken derovre, at her var man jo selvhjulpne. Og så var jeg så det. Patienthotellet er ikke godt for folk, som har svært ved at være alene. Der er ikke et socialt liv imellem patienterne, hvilket ellers kunne være godt. I bund og grund drejer det sig jo om, at man på afdelingen dækker et geografisk stort område og har nogle super dygtige læger, og derfor kommer nogle patienter langvejsfra til at vente på patient hotellet længe, trods at de ikke kan få den hjælp dér, som de ellers kunne have fået af deres husstand derhjemme. At tømme drænpøserne bliver gjort meget komplekst, og kun noget som afdelingen kan gøre, og ikke patienten selv før sidst i perioden. Jeg har præsteret at bruge halvanden time i morgentrafikken til Aarhus små to uger efter masektomi []. Altså stadig en del smerter, men afdelingen ville gerne se mig, da jeg selv havde tømt de to sidste drænpøser i tre dage. [] Det der sker, da jeg kommer på afdelingen er, at jeg venter næsten en time før en [sygeplejerske] kommer og tømmer poserne, og sender mig hjem igen. Der bliver ikke kigget på operationsar eller noget. Så kan jeg så lige bruge halvanden time i bil hjem igen. Det er ikke OK. Det kunne jeg godt have klaret selv, hvis der ikke skulle gøres mere ved det. Ellers kunne jeg da have fået posen tømt ved egen læge, så kunne de da kigge på posens indhold. I nogen grad
-  61 Har været til før-samtaler to gange. Første gang, en halv time forsinket og var inde ved læge fem minutter, inklusiv at have tøjet af. Anden gang, læge i to et halvt minut, inklusiv tøjet af. Derefter kastet ud til to andre personer, der slet ikke viste, hvad jeg var der for. Igen, jeg er ikke sart, men det er ikke ok. I ringe grad








Plastikkirurgisk Afdeling Z

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
3	Er yderst tilfreds. Synes der bliver gjort et stort arbejde for at gøre indlæggelse samt ambulante kontroller så gnidningsløse som muligt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
20	Jeg synes, der var alt for meget støj på opvågningsafdelingen. Der var en del pårørende der, som snakkede, og som kunne kigge på os andre i den noget "trælse" situation, man der er i. Jeg efterspørger RO og lidt wellness-musik. [Fysiske rammer]	I høj grad
36	Lægerne på Afdeling P og i Mamma Endokrin Klinik er meget dygtige, og jeg er meget glad ved det kosmetiske resultat, som ikke kunne være blevet pænere. Jeg undrer mig over, at man i ambulatoriet fjerner tråde, der ikke bliver opløst af patienten selv, uden at samle såret med strips, tape eller lignende. Man sætter bare et stykke plaster på, som ikke kan suge noget. Der bliver et ar [], som jo ikke ser pænt ud. Dette gør mig som patient ulykkelig i situationen, trods det at det måske kan rettes senere. Der var kompetent personale på afdelingen []. Der er brug for faglært personale, når man som patient befinder sig i en af livets værste kriser. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
44	Oplevede, at alle ansatte, fra husassistenter, studerende, plejepersonale og læger, tog ansvar og optrådte professionelt. Modtog kompetent behandling, pleje og omsorg gennem hele indlæggelsen og efterfølgende i sårambulatoriet. Fungerer rigtigt fint med hurtig booking af tider og information om fremtidig behandling/kontrol. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
47	Alle gør absolut deres bedste, men det er åbenlyst, at plejepersonalet har meget travlt, og hele tiden kommer kortvarigt, for så at undskylde deres travlhed, og ile videre, med nogen ventetid før de kommer tilbage. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
60	Alt var godt, og personalet var ualmindeligt søde og omsorgsfulde. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Virkelig godt med forløb hos den samme læge, ambulant kontrol og operation. Stor ros. Virkelig glad og tilfreds :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Ups, det var vist her, jeg skulle skrive omkring den manglende mad. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Jeg har kun rosende ord at sige i forhold til den behandling, jeg har fået på sygehuset, både i forhold til behandling af min [sygdom] og også i min nuværende behandling, hvor jeg er ved at få rekonstrueret mit bryst. Et helt utroligt fagligt dygtigt personale, som også er meget omsorgsfuldt. Det gælder både læger, sygeplejersker og andet personale. Føler, at personalet altid har tid til at snakke, hvis jeg har behov for det. Jeg føler mig meget tryk, og er aldrig i tvivl om at følge de anvisninger jeg får. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
46	Indledningsvis vil jeg oplyse, at jeg ikke har set eller ønsket at se TV-udsendelsen om, hvor galt det står til i det danske sundhedsvæsen og på sygehusene. Men det jeg har hørt af negative oplevelser m.m. står fuldstændig i modsætning til, hvad min hustru og jeg har oplevet fra det øjeblik min hustru [i sommer] bemærkede, at mit modermærke pludselig ændrede karakter. Min læge NN gav omgående en henvisning til en speciallæge. At finde en speciallæge, som ikke har ferielukket [i sommerperioden], kunne ikke lade sig gøre. Det er det eneste negative i hele forløbet. Det medførte en forsinkelse på [flere] måneder før behandling kunne påbegyndes. Det mener jeg er kritisabelt! Speciallægen sendte mig omgående til andet sygehus, hvor jeg fik fjernet et modermærke. Her oplevede jeg den samme kompetente behandling og en god infor-	I meget høj grad

- mation, som forløbet var præget af. Efterfølgende møde med en læge på andet sygehus modtog jeg meddelelsen om, at jeg havde en alvorlig sygdom, og at jeg skal have fjernet et større område. Det var et chok, da lægen spurgte, om jeg havde nogle livsforsikringer, som jeg måske skulle tage et kig på. Da følte jeg, at jeg fik dødsstødet! En venlig sygeplejerske tog en samtale med mig på vej ud af afdelingen. (Jeg opfatter det med livsforsikringen, som et humoristisk indslag). Generelt er der har vi oplevet imødekommenhed, hjælpsomhed og et velforberedt "aktørhold". Vi har på intet tidspunkt følt svigt eller manglende omsorg. Alle samtaler er foregået i enerum og indlæggelsen foregik i ro og orden. Vi kunne se, at alle havde travl, men vi følte det ikke. I havde altid tid til at stoppe op og hjælpe. Jeg følte mig behandlet som gæst, ikke som patient eller klient. Det vi har oplevet i sygdomsforløbet har givet os tillid, tryghed og stor respekt for det danske sygehusvæsen, som vi føler gør alt for via forskning, behandling og pleje, at vi skal blive helbredt og leve under bedst mulige livsbetingelser med det, der ind i mellem rammer os. Tak til alle I, som i dette forløb, har givet os en oplevelse og dermed fjernet skrækken for behandling og indlæggelse. I har gjort en dårlig omtale af hospitalsvæsenet til skamme. Det er uundgåeligt, at der kan ske fejl, men en stor skam, når en fejl unødvendigt skal overskygge de positive oplevelser og skræmme befolkningen for at gå i behandling eller blive indlagt.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 48 Jeg ved ikke, hvad det skulle værre. Det var helt ok hele vejen igennem. I meget høj grad
- 59 Jeg fik en fantastisk GOD behandling på Afdeling Z sengeafsnit. I meget høj grad
- 9 Samtale i [foråret] angående rekonstruktionsmuligheder og beslutning om, hvilken fremgangsmåde de skulle anvende. Operation i [efteråret]. Indlæggelse [bestemt dag] og operation [tre dage efter]. Jeg mødte ikke operationslægen, men blev informeret om, hvad der skulle ske. Indgrebet var "større" end aftalt (ikke noget problem, men vidste det bare ikke). Mødte først operationslægen på operationsstuen.
[Kommunikation og information] I nogen grad
- 10 Da jeg var til forundersøgelse dagen før min indlæggelse, var personalet ikke særlig godt forberedt. Hverken lægen eller sygeplejersker. I nogen grad
[Kvalitet i behandling]
- 23 Jeg fik en god pleje. I nogen grad
[Relationer til personale/Pleje]
- 30 Ved første operation [i vinter] kunne der have været anvendt en selvopløselig tråd, som faktisk kunne opløse sig selv. Det kunne måske have været undgået at skade blodkar under operation [i vinter]. Jeg havde en meget stor blodansamling []. I ambulatoriet kunne der have været lagt større vægt på mine oplysninger og fund på stedet, af pus og andet fra et lille hul i cicatricen, i stedet for at beslutte, at nu måtte der afventes heling frem for rensning. Jeg var utryk ved behandlingen. Lægerne bør være opmærksomme på, at der kan være betændelse uden feber. Lægerne kunne på et tidligt tidspunkt, [dato] eller før, have anvendt en scanning og derved have opdaget de trådstumper, som i lang tid forårsagede fortsat sivning af væske og små klumper. Læger bør høre/ læse og forholde sig til de oplysninger, som sygeplejerskerne giver. Jeg blev udsat for et meningsløst indgreb med skæreske for at opnå lukning. Ved denne konsultation hos NN var han så venlig at imødekomme min anmodning om en scanning. Jeg må også udtrykke stor anerkendelse af læge NN og sygeplejerske NN, og at lytte til mig og genfinde en dybere kanal og handle på dette imod den ellers lagte kurs. Sygeplejersker, især NN og NN, har givet mig megen god information og støtte fra første operation til fjernelse af []. Læge NN har lyttet til mit ønske om, at hun kunne stå for operationer [i sommer]. Det har betydet meget for mig, fordi hun kendte til de vanskeligheder, der har været, ikke mindst forårsaget af en uheldig tråd. Hun har opsporet nogle "garnrester", som hun kunne bruge på mig. Tak til hende for det. Afslutningsvis må jeg rose hospitalets behandling af patientmaden, som er både god og pæn at se på, og som beskyttes mod svedige patienthænder.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] I nogen grad
- 40 Min operation blev udsat med meget kort varsel, to gange, pga. nogle akutte operationer, hvilket er fair nok om end det var frustrerende i forhold til planlægning/tagen fri fra arbejde m.m. Dog var sekretæren, der meddelte mig dette, meget sød, venlig og forstående og særdeles samarbejdsvillig i forhold til at finde en ny operationstid hurtigst muligt!
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 43 Kunne godt tænke mig, at der var bedre samarbejde mellem forskellige specialer. Den opere- I nogen grad

- rende læge gør det på opfordring af en anden, der ikke selv må udføre operationen. Hende, der gør det, og skal gøre det mange gange virker ikke til at synes, det er hendes opgave.
[Kvalitet i behandling]
- 54 Jeg syntes det er uhensigtsmæssigt, at man skal bruge en hel dag på forundersøgelse forud for operationen. Jeg ventede i [flere] timer på at skulle ind til den læge, som skulle lave journalen forud for operationen. Selve samtalen tog kun 5 minutter. I den ventetid kunne jeg have nået både at få taget blodprøve og have talt med narkoselægen. Det må simpelthen kunne gøres mere effektivt, så der ikke er så lang ventetid. I det hele taget oplever jeg som regel, at der er lang ventetid ved samtaler/undersøgelser på ambulatoriet for 19z.
[Ventetid]
- 57 Dag 1. Jeg mødte op [tidligt om morgenen] og blev taget imod på bedste vis og blev lagt i seng. Jeg skulle have været opereret [om formiddagen], [kort tid før] nævnte de, at der godt kunne blive en smule forsinkelse, og så hørte eller så jeg ingen igen før [efter middag], hvor læge NN kom og sagde, at de ikke kunne operere i dag alligevel, da de ingen læge NN havde. Jeg blev ked af det. Han gik og ingen kom og sagde yderlig noget til mig. Jeg gjorde mig klar til at tage hjem, og håbede imens en sygeplejerske ville komme forbi og fortælle mig, hvad der nu skulle ske, og hvornår jeg så kunne blive opereret, men der kom ingen. Jeg fandt selv en sygeplejerske på gangen, og spurgte om mit videre forløb og hun sagde, at jeg kunne komme igen næste morgen. Jeg var sulten havde fastet siden dagen før, men blev ikke budt på mad eller drikke. Dag 2. var en god oplevelse. Jeg mødte op, og blev puttet i seng. Kort efter kom læge NN og tegnede på mig og [lidt] senere blev jeg opereret. Da jeg kom op på stuen fik jeg mad og drikke.
[Kommunikation og information, Ventetid]
- 63 Det ville være rart, hvis det var den læge, man lavede aftalerne med, der også var operatør. Hvis dette ikke kan lade sig gøre, at operatøren så har fået en god overlevering, eller har læst tidligere notater og aftaler.
[Relationer til personale/Pleje]
- 5 Hver gang jeg skulle til behandlingen, var jeg selv nødt til at bekræfte tidspunktet. Jeg har oplevet, at jeg skulle være opereret om mandagen, og fredag før weekenden da jeg ringede til afdelingen for at bekræfte tidspunktet, fik jeg at vide, at behandlingen blev flyttet til en anden dato. Jeg fik enten opringning eller brev om flytningen. Ved forglemmelse fik jeg ikke udleveret bælte, som jeg skulle bruge efter operationen. Jeg fik den efter den tredje behandling.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]
- 8 Kunne godt tænke mig en samtale med den kirurg, som har opereret, inden udskrivning.
[Kvalitet i behandling]
- 13 Snakker med for mange.
- 19 Én tovholder eller kontaktperson/kontaktteam ville være MEGET mere trygt og rart for patienterne. Der er ALT for mange personer, der skal omkring den enkelte patient, og de ved alligevel ikke, hvad de skal gøre og sender patienten videre. Meget utilfredsstillende, tids- og ressourcospild for både hospitalspersonale og patienter!
[Kontaktperson]
- 34 Når man har et meget langt forløb, føles det endnu mere uoverskueligt, når man ikke får en oversigt over, hvornår man får den næste behandling, og hvornår det får en ende. I stedet for at have et forløb på flere år, hvor man aldrig ved, hvornår næste gang er, og man selv skal blive ved med at rykke for den næste dato for behandling.
[Kommunikation og information]
- 50 Afdelingen gjorde det ok. Det var hele forløbet, ind til jeg fik diagnosen, som var yderst kritisk.
[Kvalitet i behandling]
- 53 Det eneste jeg er ked af er, at det tog alt for lang tid, før jeg kom til plastikkirurgisk behandling, da jeg har lidt meget i mellemtiden af ting fra min operation (fjernelse af bryst) Det er særdeles hårdt i det daglige at leve med det. Det er ikke uden omkostninger at blive opereret, men godt jeg blev det.
[Ventetid]
- 18 Jeg ville have følt mig mere i trygge hænder, hvis de var forberedt på, at jeg kom.
[Kvalitet i behandling]

- | | | | |
|---|----|--|---------|
|  | 2 | Mine oplevelser på sygehuset var gode. Det jeg savnede var en seng at sove i fra undersøgelse den første dag til den anden dag, hvor jeg skulle opereres. Jeg havde en [lang køretur hver vej].
[Fysiske rammer] | Uoplyst |
|  | 16 | Skriver på vegne af min mor, jeg er datter Hun var YDERST tilfreds med alt og alle Det samme var jeg. | Uoplyst |
|  | 25 | Oplevede meget kompetent behandling og et imødekommende personale. Selv lægerne udviste empatiske evner, og havde et fokus der. Noget jeg ellers sjældent oplevede hos lægefagligt personale igennem et tidligere, meget langvarigt, forløb med min afdøde ægtefælle.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
|  | 31 | Meget god behandling, men patienten skal have mere information om fremtiden, behandling og proces (hvornår og hvor længe?). Og nogle gange gør det meget ondt, og jeg synes, at patienten mangler rigtig god medicin (ikke Panodil).
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
|  | 32 | Fantastiske mennesker, som er meget opmærksomme og kompetente. Super mad. Alt i alt en rigtig god oplevelse.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
|  | 33 | OK. | Uoplyst |
|  | 45 | Der var en vildt sød sygeplejerske, som virkelig tog sig tid at give en meget omsorgsfuld behandling! Det var rigtig rigtig rart, da jeg på et tidspunkt var lidt overvældet og ked af det :-). Flere af dem tak! Hun havde også en datter på samme alder som mig, fortalte hun!
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

