

Regional rapport



Kommentarsamling
Planlagt indlagt
Plastik- og Brystkirurgi
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

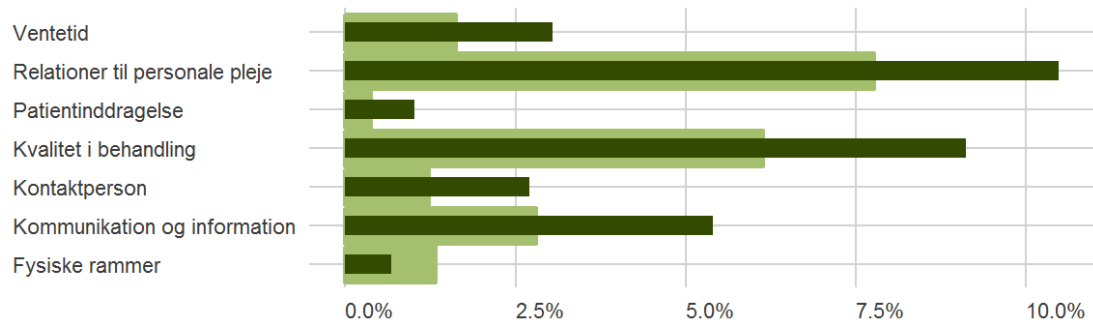
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 Sengeafsnit, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

| Kommentar | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|--|--|
| 57 Meget lyttende og omsorgsfuldt personale. Har kun været ovenud tilfreds med lægernes og sygeplejerskernes behandling. Fortsæt endelig med at være så rummelige og omsorgsfulde som i er. Kæmpe ros til alle jeg mødte på min vej under mine [] indlæggelser i forhold til min sygdom. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 21 Man accepterede, at jeg ville hurtigt hjem, og det er godt for mig. Jeg havde selv truffet aftale med hjemmehjælpen. Patientinddragelse, | I høj grad |
| 83 Er så taknemmelig for den behandling, jeg har fået i hele forløbet fra mit første besøg hos egen læge til udskrivelsen fra Plastikkirurgisk Afdeling. Nærværende "personale" hele vejen igennem. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 9 Jeg manglede information om, hvem der skulle hjælpe mig. Jeg følte lidt, at det ikke var en god ide at overnatte, selvom jeg følte mig utryk ved at komme hjem. Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 30 Jeg møder altid meget flinke og imødekommende læger og sygeplejersker, selvom der ofte er nogle nye på afdelingen. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 45 Jeg synes, at I gør det rigtig godt. Jeg føler mig generelt godt tilpas, når jeg er indlagt. | I meget høj grad |
| 36 Så vidt det er muligt: At overholde de tidspunkter der er aftalt. Ikke ventetider på flere timer, hvorefter jeg bliver sendt hjem uden behandling samt ingen tid på, hvornår behandlingen så skal finde sted. Lægerne skal være lidt mere nærværende. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 72 Et stort plus var de gennemgående sygeplejersker :-). Kontaktperson, | I meget høj grad |
| 90 Der var en mandlig sygeplejerske, han var god. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 37 At der var færre personer, som havde ansvaret. Jeg synes der var nye ansigter hver dag. Ved godt, at den samme person ikke kan arbejde hver dag, men måske kunne der maksimum være tre til fire sygeplejersker, som havde ansvaret. Et eksempel: Jeg vågner en morgen, hvor min hørelse var | I nogen grad |

meget nedsat. Jeg kunne ikke høre, hvad personalet sagde til mig. Dette fortalte jeg flere af de sygeplejersker som kom til mig, samt at jeg også spurgte læge NN om, hvorfor min hørelse næsten var forsvundet. Det blev blot slået hen med en armbevægelse. Først efter seks dage, hvor jeg blev overført til andet sygehus, blev der her taget hånd om det, hvor lægen her straks kiggede mig i ørerne og konstaterede blod i ørerne, og at det skyldtes trykkammerbehandlingen, som jeg havde været igennem på endnu et andet hospital. Hvis der havde været noget personale, som havde sat sig grundigere ind i mit forløb, havde de måske fået kendskab til, at der efter trykkammerbehandling kan opstå nogle følger, eksempelvis at der sker noget med ørerne. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

- 94 ALLE ER SØDE OG IMØDEKOMMENDE! TAK! Men det virker ikke som om nogen har overblikket over den enkeltes behandling. For mig er det MEGET utrygt at man selv skal insistere på at tale med den læge, der skal operere. Der er heller ingen samtaler med operatøren efter operationen, inden udskrivning. Jeg savner samtaler med læge, dvs. operatøren, mellem rækken af operation i en [bestemt behandling]. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I nogen grad
- 10 Det ville være rart at få sit operationstidspunkt, når man ankommer og forventer operation to timer senere, og det så først bliver i løbet af dagen. Ventetid, I meget høj grad
- 16 Stor udskiftning i ansvarlig læge, som giver en vis usikkerhed i forhold til det færdige resultat, når jeg er færdig med mine mange operationer. Relationer til personale/Pleje, I nogen grad
- 18 Den første samtale efter jeg hos en læge NN havde fået at vide, at jeg havde [en bestemt type kræft] foregik i Plastikkirurgisk Ambulatorium. Jeg kom som aftalt, registrerede mig hos sekretæren (som der stod på en seddel på væggen, at jeg skulle). Sekretæren tjekkede mit telefonnummer og udleverede et kort med ambulatoriets telefonnummer og bad mig tage plads i venteværelset. Der sad jeg så i 45 minutter, hvorefter der kom en og sagde mit navn. Jeg rejste mig straks for at få at vide, at det bare var et "wild shot", for de troede ikke, at jeg var dukket op! Og jeg kunne i øvrigt godt sætte mig igen, for de blev nødt til at tage en anden ind før mig. Så gik der endnu et kvarter, og da det så blev min tur, fik jeg at vide, at nu var det blevet så sent, at jeg ikke kunne nå andet end at snakke med en sygeplejerske og en læge. Jeg kunne ikke nå at snakke med læge NN osv. Det vil sige, at jeg fik en ny tid til dagen efter, efter jeg havde fået at vide, at jeg skulle opereres to dage efter. Det vil sige, at det blev ærlig talt en noget rodet oplevelse som startede med, at jeg havde følelsen af at blive bebrejdet over, at det ikke virkede som om, "jeg var dukket op". Jeg er en person med en "over gennemsnittet positiv tilgang til livet" i al alminde-

lighed, men som nyerklaeret kræftpatient har man brug for et ikke-kaotisk forløb. Jeg er højtuddannet og "ung" i forhold til mange af de andre patienter. Alligevel syntes jeg, at det var meget forvirrende med alle de forskellige personer jeg nåede at møde inden jeg skulle opereres. Alle var dog meget søde. Til gengæld var mit møde med narkoseteam og den kirurg, der opererede mig meget positivt. Jeg følte mig helt tryk og i rigtig gode hænder hele vejen igennem. anbefalinger til fremtiden: Det vil være godt at minimere det antal personer man skal i kontakt med, hvis muligt. Desuden kan der også effektiviseres en del. Jeg var noget overrasket over, at jeg blev spurgt om stort set de samme oplysninger af en sygeplejerske, som sad og tastede svarene ind, som jeg allerede havde udfyldt et oplysningsskema med. Men ellers: Jeg har kun ros til alle involverede, alle var søde og virkede som om de havde styr på det, de skulle have styr på :-). Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Kvalitet i behandling, Kontaktperson,

- 67 En kommentar til den læge der undersøgte mig og fjernede mit modermærke (ambulant inden indlæggelsen til operation): Modermærket var mistænkt for at kunne være malignt. Lægen fortalte, at vævet ville blive sendt til undersøgelse og oplyste en dato, hvor jeg skulle komme og få resultatet. Jeg spurgte, om jeg ikke kunne få det telefonisk, da jeg havde to timers kørsel hver vej til hospitalet. Vi talte lidt om det, og hun spurgte, om jeg mente, jeg kunne klare at få et evt. dårligt svar pr. telefon. Det mente jeg godt, at jeg kunne, så det blev vi enige om. Det var under denne samtale, lægen kom med den kommentar, at det var bedst at indstille sig på det værste, for så blev man så lettet, når det viste sig, at det ikke var noget slemt. Jeg synes, det er en meget bagvendt måde at se det på. Jeg var på det tidspunkt ikke spor nervøs for resultatet, og jeg mener ikke, man skal dø af skræk, før det har vist sig, om der er noget at være bange for. Desuden er der fra flere undersøgelser evidens for, at en optimistisk indstilling hos patienten i alle tilfælde giver et bedre forløb, også selvom diagnose og prognose skulle vise sig at være dårlig. Man skal selvfølgelig ikke skjule for patienten, at der kan være fare på færde. Men man bør prøve at holde modet oppe helt fra starten af forløbet. Bortset fra denne detalje kan jeg kun være tilfreds med forløbet. Det har været hurtigt og effektivt lige fra den dag, min egen læge fik mistanke til modermærket og hudlægen henviste mig til operation på plastikkirurgisk afdeling til kontrol og afsluttende samtale med en læge. Jeg er hele tiden blevet holdt orienteret om, hvad der skulle ske, og hvad der var sket, og jeg har kun været i kontakt med venlige og kompetente personer. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,
- 27 Ved begge indlæggelser til operation blev jeg mødt af venligt personale på I meget høj grad

| | | |
|----|--|------------------|
| | sengeafdelingen, der havde tid til at tage sig godt af mig, så tak for det. Jeg blev opereret to gange, og begge gange blev jeg mødt af et yderst venligt personale på operationsstuen. De var meget informerende omkring, hvad de gjorde og hvorfor, og det tog toppen af min nervøsitet for den forestående operation. Det er rart at tænke tilbage på, så også stor tak til dem. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | |
| 38 | Korte ventetiden ned i forhold til operation(er). Ventetid, | I høj grad |
| 61 | Måtte vente længere på operation, da der var sat en anden kirurg på til operation. Ventetid, | I nogen grad |
| 43 | Kærlig og opmuntrende pleje, tak for det. Manglende skriftlig information om forløbet af min pleje efter udskrivelsen. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 6 | Jeg synes bare personalet skal være smilende og være søde. Det larmer meget på afdelingen. Man kunne ikke sove, specielt for personalet, der larmer meget ud i køkkenet. Og de taler så højt og patienter kan høre det udenfor. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, | I høj grad |
| 95 | Det ville være rart, hvis det var den samme plastikkirurg, der tog sig af en. Jeg har haft forskellige alle fire gange. Kontaktperson, | I høj grad |
| 92 | Var gode til at svare på det man spurgte om. Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 11 | Når jeg skriver, at jeg har oplevet, at særligt en person har haft ansvaret for mit forløb, er det læge NN, og det har jeg været MEGET glad for. Min følelse er at sygeplejerskerne ikke kender til sygdommen. Det optimale havde selvfølgelig været, at det var en som havde kendskab til sygdommen, men jeg klarer mig også fint alligevel. Den første sygeplejerske i [starten af] 2016, følte jeg kendte meget til sygdommen og forberedte mig meget i, hvordan jeg skulle gøre efter udskrivelsen. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 42 | Forløbet er ikke afsluttet. Har taget længere tid end jeg troede. Når jeg har været til ambulante samtaler, er det saftsuseme træls at mobiltelefonen ringer, og den bliver besvaret, [vedkommende] ser på mig og siger "lige et øjeblik". Det er sgu ikke ok. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 98 | Jeg synes, at jeg skulle have haft lov til at blive natten over på hospitalet/patienthotellet. Det er noget overvældende at blive sendt helt til Holstebro samme dag, man har været i fuld narkose. Jeg løste problemet ved at betale for en ekstra overnatning på patienthotellet. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 74 | Søde sygeplejersker, som gør hvad de kan. Oplevede det specielt under min indlæggelse i begyndelsen af brystkræftforløbet ([for nogle år siden]). Virkelig søde sygeplejersker og læger på afdelingen, som fik mig til at føle mig tryk. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I nogen grad |

- 44 Undgå at man bliver sendt hjem uden resultat, selv om man havde tid [nogle] måneder senere. Kvalitet i behandling, I høj grad
- 69 Det ville være rart, hvis der var enslydende retningslinjer for, hvad der anbefales. Jeg har ikke været i tvivl om at skulle undgå tryk og belastning (løft og idræt), men om mindre bevægelser/øvelser kan hjælpe i forløbet. Hvor meget må man, og hvad kan anbefales at gøre/ikke gøre for dels at få det optimale ud af behandlingen og dels mindst mulig tab af bevægeevne? Kommunikation og information, I nogen grad
- 54 Det er forvirrende, at man dagen inden indlæggelsen snakker med en sygeplejerske, en læge og en narkoselæge. Dagen for indlæggelse møder man nye sygeplejersker, nye læger og den, der skal foretage indgrebet. Der er mange personer man skal forholde sig til, og selvfølgelig kan afdelingerne ikke være bemandet af de samme mennesker 24/7, men lidt mere klarhed og enkelthed i hvem der tager sig af mig havde været rart. Kontaktperson, I høj grad
- 17 Jeg kom ned til operation [tidligt på eftermiddagen] og var tilbage på stuen [sent om eftermiddagen]. Jeg kunne ikke sidde og MÅTTE IKKE sidde den første uge efter operationen. Alligevel blev jeg udskrevet [sent samme aften] og skulle derefter ligge på bagsædet af en privat bil og køre halvanden time hjem. Som nyopereret kom jeg hjem samme aften til midnat! Jeg havde bedt om jeg måtte overnatte, da jeg ikke syntes, jeg magtede køreturen hjem så sent om aftenen, men det afviste sygeplejersken. Det er underligt, at det vil være en besparelse at sende mig hjem så sent på aftenen i forhold til, at jeg havde fået lov til at overnatte. Det ville vel egentlig kun have kostet morgenmaden ekstra? Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 12 Jeg er altid tryk ved at komme på afdelingen. De er søde og vil altid hjælpe hvis man har brug for det, også i forhold til hvis jeg har spørgsmål. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 63 Har haft en operation før denne. Dette var en operation, der skulle rette den foregående operation. Den første operation var en super dårlig oplevelse. Operationen, der skulle rette den første, har været en lang rejse, det er sket så meget, og jeg er blandet andet blevet glemt. Følte lidt de prøvede at trække tiden. De glemte at læse, om man har en anden sygdom, eller [også] tager de ikke hensyn. De har svært ved at lytte til, hvad man siger, de møder ikke mennesker, hvor de er. De skulle tilknytte én personale til hver enkelt. Sygeplejersker har nogen gange for stor magt, og de tager somme tider beslutninger, der skal tages af læger. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse, I ringe grad
- 52 Bør give bedre information om, hvad der skal ske efter operationen. Kommunikation og information, I ringe grad

| | | |
|-----|---|------------------|
| 25 | Ikke glemme at give en ny tid, når det står i brevet. Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 19 | Manglende information vedrørende forsinkelse på operation fra [om morgenen til middag]. Mangler information fra den læge der opererede, om hvordan det var gået. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, | I høj grad |
| 40 | Super personale, men virkede til tider meget stresset (sygeplejerskerne). Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 82 | Som patient oplevede jeg ikke den samme omsorg, som under mine forløb på [anden afdeling] og [tredje] afdeling. Det er faktisk ret påfaldende og hænger nok sammen med, at der er så mange forskellige typer af patienter. Der er ikke nogen "engel", der (følt) ville gøre alt for, at jeg har det så godt som muligt. Det er mere et gennemgangssted. Personalet har ikke den samme tilknytning til patienterne, som jeg har oplevet på de andre afdelinger. Personalet er dog venligt og imødekommende samtidig med, at der hersker ret stor travlhed. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 100 | Jeg er glad for den behandling, jeg har fået, men kunne godt ønske mig at blive ved med at blive fulgt af den samme læge. Alle er dygtige og kompetente, MEN det er psykisk hårdt både at skifte rundt blandt læger på MEK og plastikkirurgerne. Nu var jeg lige blevet tryk ved NN, så kommer jeg ind til en anden læge til operationen. Hun vidste jo, hvad vi havde aftalt, men altså han var dygtig. :-) Jeg ved ikke, hvad mine rettigheder er, men det er hårdt med den lange ventetid. Det er over et år siden, at jeg fik fjernet [] pga. forstadie til kræft, og først nu har jeg fået min anden operation, som var lidt tilrettelser. Der går over et år, inden jeg er færdig endnu, da jeg ved, jeg har fået tid til tatovering i [efteråret] 2017. Jeg ved godt, at alle gør hvad de kan, men ih altså to år, hvor jeg ser sådan ud, det er noget, der påvirker mig. Men som sagt er jeg glad, for det alle gør, og for at jeg trods alt ikke er syg. :-) Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Ventetid, | I høj grad |
| 50 | Venlige mennesker. Overall en god oplevelse :-). Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 58 | Det har været forskellige hver gang, og der er forskel på, hvor meget de informerer mig. Førrige gang mødte jeg først lægen inde på operationsstuen. Sidste gang kom de ind til mig inden, og lavede, sammen med mig en plan for, hvad der skulle laves (hvilket er bedre). Oplevede det mere roligt osv. Kontaktperson, Kommunikation og information, Patientinddragelse, | I meget høj grad |
| 33 | Det ville være rart, hvis personalet vidste, hvornår man var kommet op på afdelingen fra opvågningen. Det skal lige siges, at det første jeg husker var, at jeg stod ude midt i et stort rum. Jeg aner ikke om jeg var på vej til opvågningen eller på vej derfra. Så vidt jeg kunne finde ud af var jeg hav- | I ringe grad |

- net midt i et stort lokale uden mulighed for at komme i kontakt med noget personale. På et eller andet tidspunkt hørte jeg nogen snakke om brand-øvelse. Kommunikation og information,
- 64 Oplever andet sygehus som mere personlig og samme læge [der varetager behandlingen]. I Århus er det en masse forskellige læger ved hver operation. Ingen rød tråd. Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 7 De kunne godt have informeret mig lidt bedre, da jeg blev udskrevet. Det skal også siges, at de havde meget travlt, da jeg blev udskrevet. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 75 Da jeg blev udskrevet, fik jeg en sprøjte med hjem, som jeg selv skulle tage med blodfortyndende medicin. Det var virkelig grænseoverskridende og det var jeg meget utilfreds med. Har en skræk for sprøjter og nåle generelt. Kvalitet i behandling, I høj grad
- 32 Jeg har generelt oplevet god information og behandling. Jeg er kun utilfreds med en ting og det er, at jeg ikke blev opereret af den læge NN, som havde gennemgået operationen med mig i to forudgående samtaler. Under selve indlæggelsen mødte jeg ikke samme læge ved nogen stuegang, hvorfor lægekontakten var for diffus. Kommunikation og information, Kontaktperson, I nogen grad
- 13 Jeg bliver altid modtaget med venlighed og omsorg. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 2 Jeg oplevede flere gange, at sygeplejerskerne spurgte om de samme ting, eksempelvis blev jeg gentagne gange vist en medicinliste, som de opdaterede og lagde i systemet. Det var flere gange på samme dag og dagene efter. Sygeplejerskerne virkede til at have travlt. De glemte flere gange det, jeg bad om hjælp til. Jeg oplevede, at sygeplejerskerne havde forskellige holdninger til min behandlingsplan, eksempelvis temperaturmåling. Jeg mente selv det var vigtigt, da jeg var indlagt med mistanke om infektion, men en sygeplejerske mente ikke det var relevant, selvom den var målt morgen og aften de foregående tre dage. Et særligt stort tak til NN, som gjorde noget ekstra for at gøre det så godt som muligt. F.eks. trak hun selv saltvand op til at skylle venflon igennem med, så det ikke smagte grimt. Lille ting, men af stor betydning, når man er en "tyndslidt" patient :-). Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I høj grad
- 14 I forbindelse med overførslen fra opvågningsafdelingen til sengeafdelingen, syntes jeg, at der var alt for meget uro på sengeafdelingen. Der var blandt andet [flere] pårørende til en patient, som endnu ikke var kommet fra opvåkning, der sad og snakkede højlydt. Det var frustrerende. De kunne vel ligeså godt have været i et venteværelse. Dette var min dårligste oplevelse i hele forløbet. Jeg havde behov for ro. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad

- | | | |
|----|---|--------------|
| 87 | Lige en kommentar til maden. Syntes det er utroligt, at maden er basset på så få grønsager, når mange af de indlagte forsøger at holde vægten. Relationer til personale/Pleje, | I ringe grad |
| 29 | Undgå de uendelige lange ventetider. Ventetid, | I høj grad |

Brystkirurgisk Sengeafsnit, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

| Kommentar | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|--|--|
| 35 Det var slet ikke tydeligt, hvad jeg var indkaldt til hvornår og hvorfor. Jeg troede jeg skulle opereres, når det var en samtale, og før selve operationen blev jeg med en uges varsel pludselig indkaldt til en samtale nogle dage før operationen, selvom vi på sidste møde havde aftalt, at alt foregik på operationsdagen. Jeg var derfor meget i tvivl i forhold til sygemelding og planlægning derhjemme, om hvordan forløbet overhovedet var. Jeg havde også fået at vide, at der ville blive en samtale efter operationen, og dette blev gentaget i løbet af operationsdagen. Men efter operationen fik jeg at vide af lægen, at der slet ikke ville blive nogen samtale, men i stedet blot resultater via brev. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 24 Jeg blev orienteret om, at en læge NN skulle operere mig, hvilket jeg var meget glad for, da jeg kun havde hørt godt om vedkommende. Men til operationen kom en anden. Mit råd: Lad være med at sige hvem der skal operere. Jeg havde ved samtale før operation, efter der var lavet MR- og CT-scanning, fået den glædelige besked, at der ikke var fundet noget i mine øvrige organer. Efter operationen da jeg kom til svar og besked om viderebehandling, kunne man så lige oplyse, at der var fundet en suspekt process i mit underliv stammende fra mine [] og forstørrede lymfeknuder langs []. Noget af en rutchetur men selvfølgelig godt det blev fundet. Jeg har oplevet en stor forbedring på ventetider og behandlingsforløb i forhold til for otte år siden, hvor jeg var gennem samme omgang. Meget flot at alle undersøgelser blev klaret i løbet af én uge. Kontaktperson, Ventetid, Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 91 Jeg har i mit lange udredningsforløb oplevet gentagende gange, at de læger som jeg har mødt, ikke har læst og sat sig ind i min sygdomshistorie. Derimod er jeg blevet mødt af forudindtagede holdninger og hurtige vurderinger på baggrund af eksempelvis en meget hurtig, og hvad jeg oplevede som overfladisk ultralydsscanning, som ikke opdagede [] tumorer i brystet. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, | I nogen grad |

- 53 NN blev opereret for brystkræft ambulat, dvs. hun kom på patienthotellet sammen med sin mand i tre dage. Det var vi yderst glade for. NN kunne få hjælp af sin mand. Hun blev tilset af en sygeplejerske. Der var adgang til specialisterne ovre på afdelingen. En god løsning vi håber bliver bevaret, når afdelingen flytter til Skejby. Og så ros til Universitetets Hospitalet madspareplan. Godt initiativ. På patienthottellet var den suppleret med en meget fleksibel individuel madordning, baseret på mange patienters manglende madlyst. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 39 Var meget tilfreds med samtalen med lægen, som kendte mig fra første besøg, operation og opfølgning. Kvalitet i behandling, I høj grad
- 56 Vil gerne nævne NN, som opererede mig. Kompetence, faglighed, nærhed, varme og omsorg er ord, der kendetegner hende. Gjorde mig tryk også i forbindelse med infektionsbehandling efter operation. Hun kan noget med, at man bliver en person, og ikke kun en patient. Og så kan hun ordne alt uden smerter! Tak NN. Sygeplejersker er alletiders og meget hjælpsomme, tak! Afdelingen har en god atmosfære, men det kniber ved kontrolbesøg og sammenhæng. Desværre har jeg også dårlige oplevelser: 1. At komme ned til blodprøver efter at have fået kræftdiagnose. Mødt af et totalt fyldt venteværelse og beskeden om, at ventetiden er [et par] timer, og at der ingenting kunne gøres. Gik op på afdelingen igen, og de hjalp så. Det kan I nemt lave om på. Havde jeg bare sat mig og ventet, så tror jeg, at jeg var brudt sammen psykisk. 2. Blev sendt hjem uden smertestillende behandling. Ved opkald kunne man ikke vurdere over telefonen, om jeg skulle møde frem på sengeafdelingen med forventning om ventetid på [et par] timer. Sørg for smertestillende op til en weekend hvor afdelingen har lukket. 3. Har været til kontrol af operationssår rigtig mange gange, uden at man har opdaget tråde. Sidste gang måtte jeg insistere på at de skulle fjernes, så mine sår kunne hele helt op. Over en måned efter var der så endnu en tråd, som de heldigvis kunne fjerne [ved andet hospital]. Mere grundige undersøgelser af sår selvom de ser fine ud, når patienter møder frem! Mine sår er ikke helt helet op [endnu] pga. tråde. 4. Lad hellere patienter vente end at sige til dem, når man kommer ind, at man lige skal læse op. Det er ok ikke at kunne huske alt. Men sig lige goddag. Se en i øjnene og læs på det basale. Man bliver vildt utryk ved lægens kompetence og indsigt, specielt ved undersøgelsesvar eller besked om, hvilken operation man skal have. Man er i forvejen helt panikken fordi det er kræft. 5. Lad være at sige til en patient: "Du har et lobulært carcinom og vi tilbyder dig brystbevarende operation. Har du nogle spørgsmål?" Efterfulgt af stilhed og forventning om, at man er færdig, hvis man ingen spørgsmål har. Overordnet skal I ikke have kritik og håbe at såvel de positive som negative ord kan bruges. I har en god afdeling! Kvalitet i behandling, Relationer til per- I høj grad

sonale/Pleje, Ventetid,

- 5 Jeg synes behandlingen har været perfekt. Har følt at jeg virkelig var i centrum som patient. Alle har været umådelig behagelige lige fra receptionen og portørerne til plejepersonalet og lægerne. Er virkelig imponeret og taknemmelig over kræftpakken, hvor alt er gået hurtigt og effektivt. Derudover har jeg oplevet en utrolig menneskelighed og indlevelse. Tak for det. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 79 Jeg var henvist til fjernelse af [], da man fra stamafdelingen nu mente, der kunne være tale om et [] og ikke [] fra [], efter at flere undersøgelser af [] fra [] ikke var konklusive. Kirurgen sagde efter indgrebet, at han ikke mente, at det drejede sig om et [], da én af de fjernede [] var vokset fast til et kar. Burde måske bare have sagt, at nu skulle mikroskopien af præparatet vise, hvad det drejer sig om. Det er et []. Kommunikation og information, I høj grad
- 51 Har altid følt mig godt behandlet og fået personlig hjælp. Relationer til personale/Pleje, Uoplyst

Øvrige, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

| Kommentar | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|--|--|
| 1 Jeg oplevede en meget ringe omsorg. Og det er ikke personalets skyld, men noget som sygehusledelsen må vurdere effekten af, når der hele tiden sker besparelser på denne punkt. Eksempelvis 1. Da jeg vågnede på opvågningen, blev jeg spurgt, om jeg selv kunne gå over til patienthotellet. Øh, nej. Man er rimelig groggy efter en fuld narkose. 2. Der var en vis forventning om, at jeg selv kunne gå ned til aftensmad. Jeg blev først opereret om eftermiddagen den pågældende dag så igen, øh nej. Efter en sådan operation havde jeg brug for at tale med nogen og for noget omsorg. Omsorgen var fuldstændig mangelfuld. 3. Stuegang på anden dagen. Blev ringet op og bedt om at møde på en afdeling et godt stykke fra patienthotellet. Igen manglede jeg omsorg og forståelse for, hvad jeg havde været igennem. 4. Jeg synes heller ikke, at det er rimeligt, at man skal trække på familien for at få noget pleje og omsorg. Med det skattetryk som vi har i Danmark, synes jeg, at det er rimeligt at forvente, at det er en del af "pakken". Det har det været engang, men jeg kunne også forstå på sygeplejerskerne, at denne del er sparet væk. Det er ikke rimeligt! Heller ikke overfor jeres personale. 5. Hvis man så vælger selv at sørge for at være dækket ind af familie, så skal man sørme også betale for overnatningen. Fint at få andre til at lave arbejdet og så kræve betaling for det. 6. Man bliver indskrevet på et patienthotel efter en større operation og skal selv tilkalde personale, hvis man har brug for det. Fint nok, men det er tragikomisk at telefonen hænger så langt fra sengen, at man ikke kan besvare den uden at skulle kæmpe sig ud af sengen. Flot tænkt! Har I haft mange indretningskonsulenter til at udtænke denne finesse? Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, | I ringe grad |
| 93 Jeg ville godt have haft mere vejledning om, hvor man fik rent tøj, bleer og hvad der ellers var af selvbetjening med hensyn til hygiejne. Personalet var ellers meget venlige. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, | I høj grad |
| 80 Da jeg fik besked om min operation, gik der en dag og hørte ikke noget. Jeg ringede til Aarhus Universitetshospital, THG. De havde ikke hørt noget fra | I meget høj grad |

Kræftafdelingen. Så ville jeg ringe til Kræftafdelingen, men nej, det klarede sygeplejersken på THGt. I løbet af to timer havde hun alt klar og jeg fik tider for mit forløb. Tak for det. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,

81 Alle var meget søde og hjælpsomme! Relationer til personale/Pleje,

I meget høj grad

Plastikkirurgisk Sengeafsnit, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

| | Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen? |
|-----|--|---|
| 57 | Meget imødekommende personale tog imod mig. | I meget høj grad |
| 83 | En helt igennem god oplevelse fra morgenstunden af [] da jeg ankom til afdelingen. | I meget høj grad |
| 101 | Der var sygemeldinger fra morgenen, og da jeg mødte, var der naturligt lidt usikkerhed angående modtagelsen. Dette kunne ikke være anderledes i denne situation. | I høj grad |
| 30 | Jeg blev rigtigt godt modtaget, men fik med det samme at vide at der ingen senge var, som man kunne ligge i inden operationen, hvilket jeg var meget ked af, da jeg ikke havde sovet særligt godt de sidste to nætter inden operationen, ca. tre timer pr. nat. Det nævnte jeg for personalet, men jeg kunne også godt forstå at sådan var det den dag. Der stod dog en tom seng, der ikke blev brugt, da jeg ankom [om morgenen]. Jeg har [en bestemt sygdom] og skulle have drop. Alt i alt holder jeg meget af at være patient på Nørrebrogade 44. bygning. 9, 2. sal. i Århus. Tusind tak til NN for en super god behandling. | I meget høj grad |
| 45 | En af de gange jeg var indlagt mødte jeg først en meget mut, træt sygeplejerske eller sygehjælper. Det virkede lidt frustrerende. Ellers har de altid været meget venlige, smilende og omsorgsfulde. | I høj grad |
| 71 | Blev indlagt om morgenen, lokalbedøvet og hjemsendt om eftermiddagen. I høj grad tilfredshed. | I meget høj grad |
| 15 | Jeg henvendte mig på Sygeplejekontoret, da jeg ankom [til middag]. På det tidspunkt var den sygeplejerske der skulle tage imod mig ikke klar, og jeg blev derfor henvist til min stue, hvor jeg skulle skifte til hospitalstøj. Jeg fik at vide at min sygeplejerske ville komme inden for kort tid. Tiden gik uden at der kom en sygeplejerske, og da [det blev eftermiddag] gik jeg ned og gjorde dem opmærksom på det (min operationstid var [et kvarter tidligere]). De havde glemt mig og der var sket en fejl i kommunikationen. Heldigvis kunne jeg stadig nå at blive opereret den dag. Jeg havde en rigtig dårlig oplevelse af afdelingen på operationsdagen inden min operation. | Slet ikke |
| 47 | En forbedring kunne være at blodtryksmålerne virker, og den første der | I meget høj grad |

| | | |
|----|--|------------------|
| | kommer for at hjælpe er helt klar over hvad der skal ske med den enkelte patient, så hun/han ikke skal hente flere ting for at kunne udføre forundersøgelserne. | |
| 34 | Blev dårlig mens jeg ventede på at få skrevet indlæggelsespapirer. Ved henvendelsen blev der hurtigt gjort en seng klar. | I høj grad |
| 66 | Det var en super god oplevelse. | I meget høj grad |
| 90 | For mange, skiftende og forskellige meninger af det skiftende personale. | Ved ikke |
| 94 | Den korte ventetid havde ingen betydning for mig. | I høj grad |
| 31 | Det virker unødvendigt at skulle møde op halvanden til 2 timer før planlagt operation. Omklædning og diverse målinger/tests tager kun et øjeblik, og herefter er det lang tid at vente på operationen. | I nogen grad |
| 6 | Jeg synes, en medarbejder ikke var flink. Hun var meget sur. Sådanne personale skal ikke arbejde med mennesker. Jeg har arbejdet med de ældre. Jeg altid kunne smile uanset hvor travlt man er på sin arbejdsplads i stedet for være surmulle til sine patienter. Jeg er meget tilfreds med lægerne :-)) og andre sygeplejersker :-)). | I meget høj grad |
| 95 | Jeg fik en fin modtagelse. | I meget høj grad |
| 89 | Professionel og behagelig modtagelse. | I meget høj grad |
| 11 | Jeg har været indlagt tre gange i 2016. De to gange på "banegårdsstuen", hvor jeg også lå i efteråret. Det er jeg ked af, men jeg overlever jo, og jeg føler og har stadig følt mig godt behandlet af alle. Problemet ved at ligge der er, at alle (og der er indimellem flere pårørende), kan høre, når jeg skal aftale operationen med kirurgen. Min operation er meget privat og grænseoverskridende for mig hver gang, så jeg får ikke sagt eller vist kirurgen, hvor mine problemer er værst, når vi skal aftale operationen. I efteråret havde jeg ikke mulighed for at klæde om inde på stuen, da jeg mødte ind. Min seng kunne ikke afskærmes rigtigt i den første tid p.g.a en ekstra seng som stod på den "forkerte" led. Jeg kan ikke huske, hvor mange patienter vi var, men den ene var i øvrigt en mand. Men igen, jeg husker personalet som meget søde og kompetente alle sammen. | I høj grad |
| 73 | Hvis operationsplanen er lavet dagen forinden, kunne man måske kontakte de patienter med henblik på senere mødetid. | I høj grad |
| 20 | Synes der var lang ventetid, og da jeg skulle udskrives fik jeg ikke en tid med der fra. Det skulle jeg selv sørge for efterfølgende, så måske I skulle informere noget mere. Sad på en stol fra [morgen] til jeg kom til [tidlig eftermiddag]. Meget dårligt synes jeg. | I nogen grad |
| 98 | Jeg ville gerne have vidst på forhånd at jeg skulle ligge meget ned de næste 14 dage. Så havde jeg f.eks. forberedt mad osv., da jeg bor alene. | I meget høj grad |
| 74 | Der var travlhed på afdelingen, og vi sad nogle stykker i et lokale og ventede på det blev vores tur. Der var en mand som lå i sin seng i samme rum. For ham syntes jeg det måtte være træls. For mig var det ikke et problem at der | I høj grad |

| | | |
|-----|--|------------------|
| | ikke var en seng inden operationen. | |
| 78 | Der var gået et eller andet galt. Vi havde fået oplyst en mødetid, og personalet på afdelingen havde fået oplyst en anden. Det havde noget at gøre med det kontrastvæske, der skulle sprøjtes ind. | I nogen grad |
| 62 | Jeg blev gjort klar til operation, ventede nogle timer og blev sendt hjem igen uden at blive opereret! Det er klart utilfredsstillende! Det er anden gang jeg prøver det! Jeg har ikke fået nogen ny indkaldelse. Jeg venter på det! I har meget travlt. Jeg ved det. | Uoplyst |
| 69 | Jeg oplevede det ikke helt som ventetid, men jeg havde klart fornemmelsen af at der var travlt, og at de derfor ikke kunne fortælle hvornår, men at de ville komme. Jeg ventede forskellige steder på at der var tid til mig. | I høj grad |
| 54 | Det foregik meget stille og roligt. Alt var i orden, og personalet tog godt imod mig. | I meget høj grad |
| 60 | Jeg var blevet bedt om at møde [om morgenen] på operationsstuen, men skulle ifølge dem først komme [mere end en time senere]. Koordineringen af tiderne var elendig. | I nogen grad |
| 25 | Jeg skulle møde fastende tidligt om morgenen. Det gør jeg, men får så at vide, at jeg først skulle komme til middag, og at det skulle de have ringet til mig om. Dette er ikke korrekt, da jeg ingen opkald har fået, og jeg ville kunne se det på min opkaldsliste. Der var absolut ingen opkald fra jer. | I ringe grad |
| 84 | Skulle ikke have en seng. | I nogen grad |
| 41 | Det var super :-). | I høj grad |
| 82 | Jeg kunne godt tænke mig, at kvinder og mænd ikke ligger i samme rum. | I høj grad |
| 100 | Personalet tog pænt imod mig, og jeg er fuldt ud tilfreds med modtagelsen. | I høj grad |
| 50 | Det var super godt, søde sygeplejersker, godt med information. :-) | I meget høj grad |
| 26 | Efter tildeling af en seng var der lang ventetid, hvor jeg ikke fik besked om, hvorfor og hvornår behandlingen forventedes at kunne gennemføres. | I høj grad |
| 49 | Modtagelsen på afdelingen, på dagen [specifik dato] for operationen, var helt i top. Men ved "indlæggelsen" [anden specifik dato] vidste man til gengæld ikke, hvor jeg skulle henvende mig. | I ringe grad |
| 28 | Da jeg fik noget tøj, der var alt for stort, fik jeg at vide, at det var baseret på mit BMI, hvilket undrede mig meget, da mit BMI ikke er særlig højt. Jeg fik en ny mindre bluse og et par sorte herreunderbukser! Jeg spørger, om jeg skal have taget lymfeknuder i armhulen eller i lysken. Sygeplejersken/sygeplejeeleven går ind for at undersøge det og kommer tilbage med beskeden om, at der skal fjernes lymfeknuder i lysken, og derfor skal jeg barbære hårene væk i lysken. Da lægen kommer senere, efter jeg har fjernet hårene i lysken, fortæller hun, at det er i armhulen, at lymfeknuderne skal fjernes. Denne modsatrettede information gør mig i situationen utryg! | Ved ikke |
| 64 | Jeg ringede ind ugen forinden for at få en bekræftelse af mødetidspunktet, og der blev sagt at kl. 6.00 var det rigtige tidspunkt. Da jeg så møder kl. 6.00 | Slet ikke |

får jeg at vide, at jeg først skulle have mødt kl. 10.00. Jeg fik også at vide at de havde forsøgt dagen forinden at kontakte mig per telefon. Telefonnummeret var korrekt, men jeg kunne ikke se på min telefon at der var nogen, som havde kontaktet mig !!

- | | | |
|----|---|------------------|
| 7 | Synes tit der er meget ventetid. | I meget høj grad |
| 4 | Op ti minutter før mødetid! Det er godt gået! | I høj grad |
| 32 | Jeg skulle have rekonstrueret et bryst. Jeg troede jeg skulle opereres af den læge, jeg havde haft to forudgående samtaler med. At dette ikke skete, var ikke tilfredsstillende. | I høj grad |
| 13 | Jeg bliver altid godt modtaget. | I høj grad |
| 14 | Jeg troede jeg kom i god tid idet jeg ankom [20 min før] jeg skriftligt var blevet bedt møde [om morgenen]. Derfor syntes jeg det var en uheldig start at overlægen henviste til at jeg kom for sent og at jeg skulle have været der [tidligere]. Nå, men det gik jo alligevel. | I meget høj grad |
| 87 | Modtagelsen var god. | I høj grad |

Brystkirurgisk Sengeafsnit, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

| Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen? |
|---|---|
| 35 Feedback omkring operationen manglede efter opvågning. Jeg skal ikke til kontrol eller se nogen her efter operationen, men jeg ved omvendt heller ikke hvem jeg så kan stille spørgsmål til, hvordan mit bryst føles nu og om det er normalt etc. Det var en meget kort proces, og det kunne have været godt med et kontrolbesøg udover et brev om at der ikke var noget galt med selve det væv, der blev fjernet. | I nogen grad |
| 79 Venlig og imødekommende modtagelse. | I meget høj grad |

Øvrige, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

| | Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen? |
|----|---|---|
| 65 | Der er intet at bemærke i forhold til opholdet på Patienthotellet[.]. Nogle af spørgsmålene vil være mere relevante i forhold til sengeafdelingen, hvor jeg var indlagt, inden jeg kom til Patienthotellet. | I høj grad |
| 77 | Alle var meget venlige og ventetiden skyldtes en anden større operation. I alt fint. | I meget høj grad |
| 80 | Alt ok for mig. | I meget høj grad |
| 88 | Alt var godt :-). | I meget høj grad |
| 46 | Det fungerede efter bedste overbevisning. | I meget høj grad |
| 8 | Venlig modtagelse. | I meget høj grad |
| 3 | Et rigtig fint forløb. | I høj grad |
| 70 | Jeg følte mig næsten kongelig, så venlig blev jeg modtaget. | I høj grad |
| 23 | Dejlig modtagelse. Venlig og imødekommende personale. | I meget høj grad |

Plastikkirurgisk Sengeafsnit, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| | Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|----|--|---|
| 15 | Kommunikationsfejl mellem sygeplejerskerne. | Ja |
| 47 | Nogle gang skulle jeg selv huske hvilken medicin jeg skulle have. Jeg fik ikke noget forkert, men jeg måtte to gang tilbage på afdelingen for at hente det jeg skulle have. | Ja |
| 37 | Ved første rensning af min læsion [], havde jeg fået af vide, at rensningen skulle ske på operationsstue og at det ville ske under bedøvelse. Derfor skulle jeg faste. Da jeg var kørt til operationsstuen og lagt til rette fik jeg imidlertid af vide af lægen NN, at han havde bestemt sig til ikke at bedøve mig, da han ikke syntes det var nødvendigt []. Jeg må sige, at det blev en meget ubehagelig oplevelse, som jeg gerne havde været foruden. Jeg mener, at det var et totalt fejlskøn fra lægens NN side, og forstår stadig i dag ikke, hvorfor han traf denne beslutning. Jeg oplever dette som en stor fejl. | Ja |
| 94 | Sygeplejersken, der sørgede for udskrivningen, glemte den blodfortyndende injektionen. Hun løb efter mig ned af gangen, så jeg nåede at få den. Lille fejl. | Ja |
| 97 | Efter en operation i ganen var der et hul som senere blev udbedret. | Ja |
| 59 | Fik ekstra penicillin i pilleform, selvom jeg fik det intravenøst. Fik stafylokokinfektion, ved ikke om det er en fejl, men det har forlænget mit forløb meget. | Ja |
| 61 | Er henvist fra Region Syddanmark til operation ved en bestemt læge. Oplevede at der var sat en anden læge på. | Uoplyst |
| 86 | To gange blev der udleveret medicin [] til mig med en anden persons CPR-nummer på. Jeg opdagede det med det samme, det blev taget retur og de ansatte var meget kede af fejlen. Det skete dog desværre med [et par] dages mellemrum. I sådan en situation, bliver jeg nervøs for om mit CRP-nummer også florerer et sted i systemet. Og at det lander hos en person som kan finde på at udnytte det. | Ja |
| 89 | Operationen mislykkedes. | Ja |
| 76 | Jeg fik almindelig luft, skulle have haft ilt. Blev opdaget et døgn efter. Og en [] kom for at snakke om det medicin jeg skulle have i det der rør i hånden. Jeg havde hverken kvalme og "røret" i hånden var fjernet! | Ja |
| 55 | Først troede de jeg havde sukkersyge som jeg aldrig har haft. | Ja |
| 62 | Jeg blev ikke opereret. | Ja |

- | | | |
|----|--|----|
| 63 | Jeg var til forundersøgelse en uge før operation. Der glemte de at fortælle, at jeg skulle købe spanware-bukser. | Ja |
| 52 | Undrer mig over, at jeg ikke fik aftale om kontrol umiddelbart efter operationen. F.eks. manglede jeg information omkring fjernelse af tråde, der ikke opløste sig selv. Blev ikke tilstrækkeligt informeret om, hvad jeg måtte/ikke måtte efter operationen. Har efterfølgende selv henvendt mig til Plastikkirurgisk afdeling for at få at vide, hvorledes jeg skal forholde mig. | Ja |
| 60 | Koordineringen af tidspunkterne. | Ja |
| 84 | De glemte at tage trådene ud. | Ja |
| 85 | Jeg fik flere gange forkert medicin, hvilket jeg selv gjorde opmærksom på. | Ja |
| 26 | Forsinkelse i forhold til indkaldt tid. | Ja |
| 33 | Da der var lang ventetid, ville de give mig noget væske via et drop i hånden. Den ramte forkert, og der kom bule blod. Om det lykkedes at få væske ind, ved jeg ikke. Da jeg kom til operationsstuen, ville narkoselægerne bruge dette drop, til at sprøjte bedøvelse ind. Aldrig har noget gjort så ondt i min hånd. Da jeg vågnede efter narkosen, var der nu en forgrening med 5 indgange. Så det må jo være skiftet undervejs. Da jeg endnu har det mærkeligt efter operationen, har jeg krævet aktindsigt. I den kan jeg se at jeg har fået antibiotika, det er måske det, jeg ikke kan tåle. Jeg ikke kan tåle penicillin. | Ja |
| 64 | Fejl ved indkaldelse. Måtte selv bede om en lægesamtale inden operationen. Forvirret personale som hele tiden spurgte efter patienter som ikke var tilstede på stuen. | Ja |

Brystkirurgisk Sengeafsnit, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?

68 Der er sket komplikationer i forbindelse med min operation og skal [behandles igen]. Ja

Øvrige, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|---|---|
| 3 Første nat efter operationen var jeg meget dårlig efter narkosen, og blev primært tilset af en vikar som tog sig meget lidt af mig, og bad mig vente lidt da jeg kastede op og bad om antikvalme og smertestillende. Desuden havde jeg gjort opmærksom på at jeg havde dårlige erfaringer med morfin, og alligevel gik der tre dage før jeg fik anden smertestillende, og led derfor meget af kvalme i de tre dage. | Ja |

Plastikkirurgisk Sengeafsnit, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

| Kommentar | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|--|--|
| 21 Jeg var indlagt [under et døgn], så skemaet passer ikke særlig godt til mit forløb. | I høj grad |
| 30 Jeg manglede, at den læge der opererede mig kom forbi senere til en lille snak. Inden jeg skulle udskrives. [Det er den læge] der kender mig bedst. | I nogen grad |
| 45 Jeg synes, jeg mangler viden om, hvilket resultat jeg kan forvente, det er jeg så spændt på. Meget gerne billeder af forskellige mulige resultater. | I meget høj grad |
| 15 Jeg har fået fjernet overflødig maveskind efter et stort vægttab, og den informationen som jeg har fået, i forhold til efterforløbet, har været meget generel, og jeg har manglet individuel information i forhold til min situation. Desuden oplevede jeg stor usikkerhed de første uger da der ikke var en kontrol som jeg godt kunne have ønsket mig. | I nogen grad |
| 47 Jeg fik noget medicin, der var noget hård ved maven, og kunne give tynd mave, samtidig med at jeg fik anden medicin. Det var ikke godt, og jeg havde ikke fået at vide, at medicinen havde den effekt. Så jeg måtte selv ind og spørge til, om man kunne få lidt ondt i maven, for så havde jeg vist ikke behov for den anden medicin! | I meget høj grad |
| 94 Blev udskrevet af en anden læge end den opererende læge. Udskrivende læge informerede mig ok, og fortalte [kort omkring mit videre forløb]! Farvel og tak [blev der sagt], og kunne ikke få datoerne at vide før de andre operationer var overstået. Det er utilfredsstillende. | I nogen grad |
| 16 Indlæggelsen og specielt udskrivelsen bærer meget præg af elektivt forløb. I modsætning til de to foregående operationer blev der ikke brugt ret mange ressourcer på at lytte til mine erfaringer fra tidligere forløb, og jeg måtte selv bede om forebyggende antibiotika. Følte man havde meget travlt med at få mig udskrevet fordi det var proceduren. | I nogen grad |
| 18 Jeg har savnet patientinformation efter udskrivelsen om, hvordan jeg skulle forholde mig efter min operation, hvor jeg fik fjernet lymfeknuder. Jeg har savnet det så meget, at jeg har ledt efter materiale fra andre hospitaler i Danmark og udlandet. Hvis jeg havde været mere ovenpå, ville jeg selv have lavet materialet til kommende patienter. Man bør ikke sende folk | I meget høj grad |

hjem uden retningslinjer om, hvad man skal være opmærksom på, hvor meget man skal holde sig i ro, hvad er normalt, og hvad er ikke normalt i forhold til hævelser, hvornår kan man ca. forvente at kunne køre bil, genoptage arbejdet, cykle osv. osv. Jeg er helt klar over, at det vil være forskelligt fra person til person, men jeg har virkelig savnet information. Nå, ja, jeg ville også gerne have lidt råd om, hvor ofte man skal skifte plaster, hvilke andre hjælpemidler, det kan være værd at overveje (i mit tilfælde "shape wear" og elastikbind til at holde sammen på såret i lysken, hvor jeg fik væskephobninger). Jeg er stadig usikker på, hvor længe jeg skal bruge det. Jeg havde smidt det efter lægens retningslinjer (jeg snakkede med lægen om det, da jeg var til samtale 2,5 uge efter operationen). Det går dog stadig ikke så godt med benet, så nu har jeg taget det på igen, men er virkelig usikker på, hvad der er bedst. Jeg har været meget opsat på at gøre alt, hvad jeg kunne for at gøre det, der var bedst for kroppen efter operationen, men det har været svært, når jeg ikke har haft noget at læne mig op ad.

- 38 Uklarhed om faste regler. I høj grad
- 31 Blev udskrevet uden at have talt med den læge der havde opereret mig. I nogen grad
- Jeg fik af en anden læge sparsomme informationer om mit forløb. Jeg manglede klare informationer om hvilke forholdsregler jeg skulle iagttage efter udskrivning. Jeg har derfor måttet ringe til [ambulatoriet flere] gange efter hjemkomsten for at få svar på diverse spørgsmål om bortfjernelse af sting, bevægelsesrestriktioner, brug af støtte-bh og shapewear mm. Det kunne have været en stor hjælp med skriftlig information ved udskrivningen, f.eks. i form af en fortrykt pjece eller lignende. Oplysningen om at jeg skulle bruge shapewear døgnet rundt de første 4 uger kunne med fordel have været givet ved forundersøgelserne, så jeg ikke ved udskrivningen skulle ud og jage shapewear.
- 99 Har ikke følt mig tryk ved, at det er egen læge der skulle kontaktes ved problemer, og det gik jo så også galt. Egen læge er dygtig, men ikke til plastikkirurgi og indvendige selvopløsende tråde. I meget høj grad
- 43 Jeg manglede i høj grad informationsmateriale på skrift. I meget høj grad
- 48 I forbindelse med udskrivningen fik jeg et bind på såret og to brede, gaffa-tape-lignende plastre, som jeg fjernede dagen efter, men huden reagerede voldsomt på disse plastre med kraftig kløe. Stadig irritation knap fire uger efter. Jeg er normalt ikke særlig overfølsom, men dette produkt må indeholde noget kemi som jeg ikke kan forenes med. Der findes sikkert et produktblad hvor man kan se det. I meget høj grad
- 11 Det er svært at huske alting præcist, fordi jeg har haft tre operationer. Jeg kan huske, at jeg hørte en på opvågningen sige noget om mig og mange spasmer. Jeg kan se i journalen, at der står noget om det, og at jeg måske I høj grad

ikke var i dyb nok narkose. Det ville jeg gerne have haft en forklaring om. Men man er så træt på det tidspunkt. Jeg er skuffet over, at jeg ikke har fået en ny dato som sikkerhed lige op til jul, som jeg aftalte med min kirurg. Jeg kan ikke fortsætte med at have så mange sygedage overfor mit arbejde, og jeg tænker, at når jeg aftaler det med hende 3,5 måned før, skulle det være muligt, at jeg kunne blive opereret lige før jul og dermed bruge juleferiens lukkedage på at være sygemeldt. Jeg har i stedet fået en tid lige i starten af januar, når vi åbner min arbejdsplads igen, og der er meget travlt. Dernæst har jeg spurgt, om der kan afsættes en tid i stedet for i påsken, så jeg kan bruge påsken på at være sygemeldt. Det kan heller ikke lade sig gøre, selvom der på det tidspunkt, hvor jeg spurgte var 6 måneder til. Det er jeg faktisk meget skuffet over! Jeg tænker, at der ikke er meget imødekommenhed fra jeres side. Jeg stiller endda min krop og helbred til rådighed for jer, da det er et operationsforsøg. Jeg har aldrig fået noget at vide om narkosens virkninger, det smertestillende og antibiotika. Jeg tror ikke, at der er mange af de ansatte, som ved, hvad min operation eller sygdom går ud på.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 55 | Den læge NN der skulle operere mig, og som havde undersøgt mig, blev skiftet ud med en anden. Denne person havde en helt anden plan for operationen, og fulgte ikke den plan der var blevet lavet de sidste 6 måneder. Som [vedkommende] sagde, var det "næsten lige så godt som det oprindelige", fin udtalelse. Jeg har ventet i 1,5 år, fået foretaget undersøgelser og ventet på svar. Det kunne åbenbart have været sparet da [vedkommende] kunne ændre det hele på få minutter. Plus manglende information omkring ikke at må gå på knæ [flere] måneder efter operation. Blev først oplyst om dette efter operationen, [og denne information har stor indvirkning/skade] i forhold til mit arbejde. | I ringe grad |
| 22 | Første gang var de opmærksomme på at jeg ikke måtte sidde op. Efter anden gang sagde sygeplejersken at jeg skulle sidde på sengekanten, inden jeg rejste mig, da måtte jeg informere hende om at jeg ikke måtte sidde op. Hvilket er en stor fejl for så er operationen mislykket. | I nogen grad |
| 74 | Jeg synes det var underligt, at jeg ikke så den læge som opererede mig hverken før operationen eller efter. Det føltes mærkeligt. | I nogen grad |
| 96 | Fint. | I meget høj grad |
| 69 | Der var helt klart travlt, og jeg oplevede, at der ikke var sammenhæng mellem de forskellige personer, som jeg talte med. Jeg oplevede stort set, at få noget andet at vide hver gang jeg talte med en ny person og dels modstridende oplysninger. I forbindelse med min indlæggelsessamtale og inden operation, talte vi om fysioterapi og genoptræning, hvilket jeg så frem til. Men kontakt med fysioterapi blev helt affejet af den sidste læge, jeg talte med. Jeg talte efter operation med en sygeplejerske, der ville under- | I nogen grad |

søge noget, men så var der vagtskifte, og den næste vidste ikke noget om det, da hun talte med mig. Først fik jeg indtrykket, at jeg hurtigt ville blive udskrevet, så jeg fik min mand til at komme hurtigst muligt til sygehuset for at hente mig. Derefter ventede vi to til tre timer. Om det dels var fordi den sidste læge også skulle tale med mig, fordi der var travlt eller fordi man gerne ville beholde mig til observation det ved jeg ikke. Men flere gange troede jeg, at nu varer det ikke så længe, men så var der lige noget mere eller en ny, der kom forbi, og så var der igen ventetid. Jeg var selv opmærksom på, at der til sidst var gået så lang tid og med udsigt til en køretur hjem, så ville jeg få behov for noget smertestillende, inden vi kunne nå hjem. Da jeg gjorde opmærksom på det, viste det sig, at jeg måtte tage noget straks, og det var ikke noget problem at få udleveret noget smertestillende. Men alle var flinke og rare, og jeg oplevede kun venligt personale.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 54 | Inden udskrivelse var der ikke nok informationer om, hvordan jeg skulle forholde mig efter udskrivelse. Jeg fik et papir, men nogle informationer manglede. | I høj grad |
| 52 | Jeg har i den grad manglet information om, hvordan jeg skulle forholde mig i forbindelse med, hvad jeg måtte/ikke måtte efter operationen. | I ringe grad |
| 25 | Jeg fik at vide at jeg skulle til kontrol efter ca. to til tre måneder. Og det står i det brev jeg har modtaget efter min operation Men jeg har endnu ikke fået en tid til fremmøde. | I meget høj grad |
| 33 | 1. Skriftlig information FØR operation. 2. Skriftlig information EFTER operation. 3. Mundtlig information EFTER operation. Jeg modtog alle dele, men der var mange ting, der var vidt forskellige. Så jeg ikke anede, hvad jeg skulle rette mig efter. | I ringe grad |
| 64 | [Mangler information om] mit videre forløb. | I nogen grad |
| 13 | Jeg får altid en fin behandling. | I høj grad |
| 87 | Jeg syntes det var en meget rodet information jeg fik. Inden operationen fik jeg informationspapir med retningslinjer for indlæggelsen og efter. På sygehuset sagde den ene sygeplejerske noget andet, og en anden sygeplejerske sagde noget helt tredje. Lægen sagde en ting til mig efter operationen. Men han skrev noget andet i de papirer, jeg gennemgik med sygeplejersken. Det skal så siges, at sygeplejersken var sød til at finde ud af hvad jeg skulle rette mig efter. Men det var en meget uprofessionel og rodet oplevelse. | I ringe grad |

Brystkirurgisk Sengeafsnit, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

| Kommentar | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|---|--|
| 35 Meget uklart forløb siden henvisning i januar til operation i august. Flere møder på sygehuset havde et andet formål end jeg havde forstået fra sidste møde/breve. Jeg troede jeg skulle opereres i juni, men da jeg ringer et par dage i forvejen, får jeg at vide at det slet ikke er tilfældet. Det er blot endnu en samtale magen til en jeg har haft før. Endda med samme læge. Til selve operationen var jeg ikke sikker på hvor længe det ville vare, hvad der skulle ske og hvordan min tilstand ville være. Jeg kunne ikke få besvaret hvor længe jeg skulle sygemelde mig fra arbejde før efter operationen. | I nogen grad |
| 91 Jeg må desværre konstatere, at spørgsmålene i denne LUP ikke er særligt relevante for en indlæggelse via patienthotellet, og det, der spørges om, virker lidt skævt i forhold til denne indlæggelsesform, hvor der ikke er plejepersonale "ude på gangen". | I nogen grad |
| 39 Fik efter narkosen og mens jeg stadig var på afdelingen et meget slemt anfald af migræne, men sansede ikke selv hvad jeg skulle gøre. Tænkte det var bedst at blive udskrevet som planlagt, og personalet protesterede ikke selvom jeg var meget syg og omtåget. Efter at være hjemme i to timer kastede jeg op og havde meget slem hovedpine og kvalme. Min mand ringede til vagtlægen, som kom og gav mig indsprøjtninger med morfin og kvalmestillende. Vagtlægen var parat til at indlægge mig i akutafdelingen, hvis jeg ikke var i bedring efter 1 time. Heldigvis hjalp medicinen og jeg kunne sove, men var påvirket i mange dage efterfølgende. | I høj grad |
| 56 Information om, at min operation så tæt på brystbenet kunne udløse smerter, som ikke kunne dækkes af almindelig panodil. | I høj grad |
| 51 Jeg var stadig bedøvet af narkosen, og måtte derfor ringe til lægen efter hjemkomsten. Det var dog ikke et stort problem. | Uoplyst |

Øvrige, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital

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

| Kommentar | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|---|--|
| 65 Den information, jeg havde modtaget inden indlæggelse, samsvarede ikke i alle tilfælde med den information, jeg fik, da jeg blev indlagt. Ej heller da jeg blev udskrevet. Endvidere blev der oplyst, at vedkommende, jeg talte med, ikke måtte skrive informationen ned (måske fordi, hun ikke var læge), så jeg skulle selv notere, hvad hun sagde. Det var meget at forholde sig til. | I høj grad |
| 23 Jeg har ikke manglet noget. | I meget høj grad |