

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Ambulant  
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](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

[simwit@rm.dk](mailto: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.

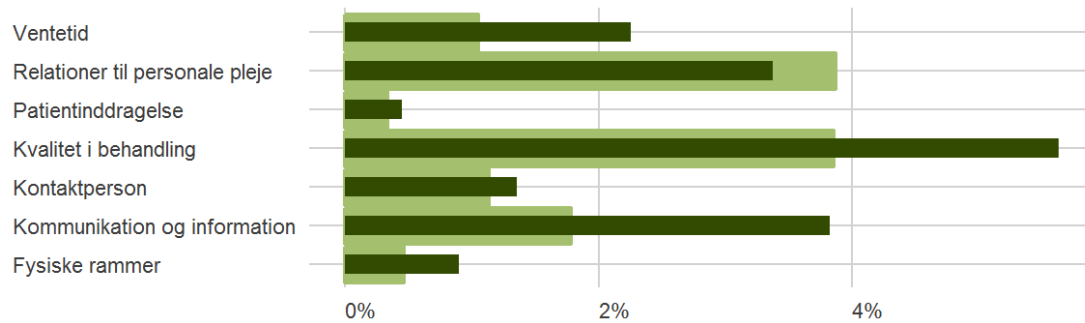
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



## **Z-sårambulatorium, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
40 En gang fik vi et kort med en ny tid, men da vi ankommer er det ikke den tid vi har fået oplyst, der står på deres skærm! Frustrerende. Skriver noget til os, men noget andet til dem selv. Tror de er stressede? Men ikke tilfredsstillende. Kommunikation og information,	Uoplyst
85 Forsinkelse af operation for SCC på grund af ferieperioden. Ventetid,	I ringe grad
20 Det er mit indtryk, at ambulatoriet handlede yderst kompetent og professionelt på en meget imødekommende måde. Jeg har absolut ingen forudsætninger for at vurdere, om ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
69 Super godt i prøvede at lade den samme sygeplejerske NN komme til anden afdeling eller på Z-sårambulatoriet. Betyder meget når det er børn :-). Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
91 Den lægelige forundersøgelse kunne være bedre og mere informativ. Den sygeplejefaglige opfølgning har været helt på toppen. Selvom der har været flere forskellige personer involveret, har dette ikke påvirket faglighed eller service. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	I høj grad

## ***Plastikkirurgi Ambulatorium, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital***

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
88	Alt i alt en rigtig god oplevelse.	I høj grad
96	God og relevant forklaring om sygdommen. Omhyggelig orientering om forestående behandling og opfølgning. Kommunikation og information,	Uoplyst
23	De folk der arbejder i ambulatoriet, gør hvad de kan. MEN I kære politikere og hospitalsledelse, I skal give jeres dygtige medarbejdere bedre muligheder for at udføre deres arbejde på det niveau. de mener de lægeligt forsvarligt kan stå inde for.	Uoplyst
73	For lang ventetid. Ventetid,	I nogen grad
103	Ambulatoriet kunne sørge for at der var/er en gennemgående person, der har styr på hvad der skal ske, hvornår det skal ske og af hvem det skal gøres. At man maksimum møder to læger i et forløb i stedet for fem/seks stykker. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
52	Besøget var særdeles godt.	I høj grad
24	Indlagt i weekenden og oplevede et særdeles venligt og fagligt dygtigt personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
90	Stor ros til læge NN for hans faglige viden og hans personlige egenskaber. Sygeplejesker der var dygtige og viste hvad de talte om. Havde en læge som var den første der så på mig, og som tydeligvis ikke havde læst min journal. Måske havde han bare en dårlig dag. Kvalitet i behandling,	I høj grad
28	De er så søde, forstående, vejledende og har bare styr på deres ting. Jeg føler mig 100 procent tryk i deres hænder. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
59	Jeg har oplevet både læger og sygeplejersker på afdelingen som omsorgsfulde og gode til at kommunikere. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
71	Min aftale blev udskudt to eller tre gange pga. lægemangel, tror jeg. Det gjorde mig ikke så meget, men det var da noget, man måske	Uoplyst



- kunne arbejde på at undgå. Kvalitet i behandling, Ventetid,
- 50 Jeg har nogle problemer i forbindelse med brug af [ ]midlet [præparat] og der skal bruges et andet præparat. Det er personalet ikke helt opmærksomt på, selvom det tydeligt står i min journal. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, I nogen grad
- 31 Jeg havde udtrykkeligt ønsket telefonisk svar på vævsprøver, selvom de kunne indebære, at der var cancer. Dette kunne ikke lade sig gøre. Jeg har tidligere været inde i et forløb med [bestemt type cancer]. Desuden er jeg selvstændig og har svært ved at opretholde mit firma med alle disse besøg på sygehuset for en samtale, der kunne foretages telefonisk. Det kunne være dejligt, hvis der kunne tages individuelle hensyn. Patientinddragelse, Kommunikation og information, I ringe grad
- 55 Det vil være en fordel, hvis man talte med den samme læge ved de enkelte kontrolbesøg. Kontaktperson, I høj grad
- 15 Fuld tilfredshed. I meget høj grad
- 105 Når man bevæger sig på en plastikkirurgisk afdeling, kan der være tale om svære emner for patienter. Derfor er det dybt kritisabelt, at man ikke er informeret om, at der udover læge/kirurg sidder flere studerende med som tilskuere. Det skal de selvfølgelig som en del af deres uddannelse, hvilken skulle komme mange i samfundet til gode, men man SKAL informere om dette, og som patient have muligheden for at sige fra. Min oplevelse var under al kritik. Kvalitet i behandling, Slet ikke
- 78 Ambulatoriet gjorde det de kunne for at gøre besøget så godt som muligt. Har været til undersøgelse flere gange for [bestemt type kræft] og det foregår som altid i en god atmosfære. Relationer til personale/Pleje, Ikke relevant for mig
- 97 Min operation blev flyttet tre gange indenfor den samme uge, hvilket medførte en masse bøvl, da jeg skulle have liggende transport hjem, som jeg selv skulle sørge for. Måtte ikke sidde i 14 dage efter operationen. Min arbejdsgiver skulle have dækket min vagt ind ([ ]), så da operationen blev flyttet næsten en uge, så blev mit sygdomsforløb også tilsvarende forlænget i den anden ende. Jeg skulle efter planen opereres [på bestemt ugedag]. Kontakter dem [to dage forinden] for at høre hvad tid jeg skal møde. Der får jeg så at vide, at den er flyttet til [en dag senere]. Jeg kontakter dem så [dagen før] for at høre hvad tid jeg skal møde næste morgen. Der flytter de den så til [endnu en dag senere]. En time senere bliver jeg ringet op, at den flyttes til [næste uge] på min [ ] fødselsdag, hvilket de så ændrede til [dagen efter]. Alt i alt en masse bøvl. Kvalitet i behandling,

	Ventetid,	
37	Det er forvirrende når man får forskellige beskeder fra forskellige kirurger og sygeplejersker. Jeg syntes det er meget utrygt at man skal tage hjem når man ikke kan gå ned af gangen. Og når man er alene og ikke selv kan køre ind på hospitalet. Man får næsten fornemmelse af, at de ikke tror på en. Jeg håber ikke jeg skal opereres igen under fuld narkose. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
4	Mandblade. Fysiske rammer,	Ikke relevant for mig
46	Da jeg ikke er færdigbehandlet endnu, bliver der flest "ved ikke". Hvad med at vente til det hele er overstået?	Uoplyst
13	Jeg synes alt i alt det var godt. Jeg fik den behandling, jeg søgte samtidigt med, at det gik hurtigt og flydende. Jeg var ude derfra efter en time. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
68	Efter endt operation gik der lidt KUK i det hele pga. vagtskifte. Jeg er af den opfattelse, at der ikke rigtig var en ordentlig overlevering, idet personalet ikke vidste, hvad der var foregået tidligere i forløbet, såsom at jeg ikke skulle overnatte, men efter opvågning kunne tage hjem, som aftalt med operationsteamet. Men jeg fik dog en god gang "spise". Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
93	Der er en automatik i patientbehandling og -pleje, som gør, at patienten skal være meget velorienteret og handlekraftig og selv stille forslag om undersøgelser og behandling, hvis tingene ikke går som planlagt. Eller have dygtige pårørende. TOKS og screening og tjeklister er udmærkede instrumenter FORUDSAT, at lægen tænker over resultaterne i forhold til DEN KONKRETE PATIENT og udøver et skøn. Risiko ved disse instrumenter er, at man stiller sig tilfreds med resultatet, og ikke ser på patienten og sætter resultaterne i forhold til patienten. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,	I høj grad
30	Var inde og blive opereret ambulantly to gange på otte dage. Meget hurtig og venlig ekspedition. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
77	Jeg har gennemgået en kræftpakke og slap heldigvis "billigt", så jeg var raskmeldt efter to mindre operationer. Men jeg har oplevet det hele utrolig professionelt og med højt informationsniveau. Jeg har været meget lidt i tvivl om, hvad der skulle ske, resultater osv. Informationsmødet var også over forventning rigtig godt. Jeg har følt mig tryk og i rigtig gode hænder, når man pludselig står der på lidt gyngende grund. Stor ros til alle! Tak! Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
18	Måske ville det være en idé at man havde en lystavl/TV-skærm	I meget høj grad

	<p>hvoraf det fremgik, hvis der af en eller anden grund var længere ventetider end normalt. Der er forståelse for forsinkelser når man er oplyst. Heldigvis har det været meget få gange, der har været større forsinkelser. Patientsamtalen har heldigvis oftest været helt i top. Tak for det. Kvalitet i behandling, Ventetid, Kommunikation og information,</p>	
6	<p>Rigtig venlige mennesker som modtog mig, tog det stille og roligt og snakkede til mig på hverdagsprog for at holde en normal kommunikation i gang, hvilket var dejligt. De "interesserede sig for en og spurgte ind til ens hverdag og hvad man lavede. Fungerede meget godt og slog en del tid ihjel mens operationen var i gang. Alt information der var givet før, efter og under operationen, har været særdeles god. Alt i alt et dejligt rart miljø at være i på grund af personerne. Lidt kedeligt inventar men sådan er hospitaler jo. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,</p>	Uoplyst
43	<p>Besked om hvornår operation skal foregå. Kommunikation og information,</p>	Ved ikke
47	<p>Fin behandling hele vejen igennem. Dog tog det hele 6 timer med alle undersøgelser. Dyrt i parkering. God idé, som de gør på Odense Sygehus. I stedet for at bruge sit dankort kunne man bruge sit sygesikringskort og dermed få gratis parkering. Fysiske rammer, Ventetid,</p>	I høj grad
81	<p>Jeg var ikke indkaldt til tre måneders kontrol men har fået tid [snart].</p>	I meget høj grad
32	<p>Ville være ønskeligt med kontaktlæge og/eller sygeplejerske. Kontaktperson,</p>	I ringe grad
84	<p>Det eneste var tiden i scanneren som var uforskyldt pga. tekniske problemer. Ventetid,</p>	Uoplyst
102	<p>Prisen for en scanning taget i betragtning er det utroligt dårlig planlagt at få en skanning blot to måneder før jeg skal afsted igen til min to års skanning. Kvalitet i behandling,</p>	Slet ikke
35	<p>Fuldt tilfredsstillende og TAK!</p>	Uoplyst

## **Brystklinik, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital**

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
25 I min forvirring og angst havde jeg svært ved at finde ud af, hvem der var hvem af faggrupperne. Kunne godt ønske mig, at der blev sagt, hvilken fagperson jeg talte med. Det var som om, det var en selvfølge, at jeg vidste, hvilken fagperson, jeg talte med. Men jeg talte jo med et væld af personer, og derved i min tilstand svært ved at få overblikket. Jeg følte, at der var en god og tryk atmosfære. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	Uoplyst
60 Det jeg har oplevet indtil nu er tilfredsstillende.	Uoplyst
87 Jeg syntes generelt, at ambulatoriet og tilrettelæggelsen af undersøgelser, indlæggelse og videre forløb har fungeret perfekt. Kunne godt have brugt en halv til en hel time på opvågningen/afdelingen lige efter operationen, så jeg var mere klar mentalt inden hjemsendelsen. Kvalitet i behandling,	I høj grad
86 Samtalen var god og fyldestgørende. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
104 Svar på de sidste prøver fra operationen, inden jeg skulle overgives til onkologisk afdeling, blev varetaget af en læge og sygeplejerske, jeg ikke havde set før. I det kortvarige forløb var jeg igennem fire læger og tre sygeplejersker. Umiddelbart havde jeg personligt ikke noget problem med det, men det ville være hensigtsmæssigt, at den læge (eller sygeplejersken), der giver de sidste væsentlige svar, også er en, man havde været i kontakt med tidligere i forløbet. Det er trods alt en ret afgørende besked patienten modtager ved denne samtale. I mit tilfælde manglede der svar på en af prøverne, men lægen valgte alligevel at fastholde min tid, hvilket jeg var rigtig glad for, da ventetiden kan være ret hård. Jeg blev informeret om, at jeg ville få det sidste svar fra onkologisk afdeling inden for få dage. Dette skete ikke, og jeg tog selv fat i onkologisk afdeling, som ikke var bekendt med, at jeg ikke havde fået alle svarene. Som nævnt er det at vente på svar noget af det sværeste, og derfor burde der mellem afdelingerne have været en bedre informationsudveksling. Dette	Uoplyst

- punkt er det eneste jeg har at udsætte på en ellers fortrinlig behandling. Kontaktperson, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,
- 51 Jeg blev mødt med stor venlighed og omsorg af de sygeplejersker, jeg mødte. Mødte dog altid en forskellig. Orientering efter min MR-scanning samt min reoperation har selvfølgelig været belastende for mig, da det betød yderligere ventetid på svar samt udsættelse af hele forløbet. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson, Ventetid,
- 82 Mamma Endokrin Ambulatoriet på Tage Hansensgade Aarhus Universitetshospital kan med fordel blive bedre til at kommunikere. Der blev udleveret skriftlig information om efterforløbet af den første operation [] men ikke om selve indgrebet og formålet med det. Det vil jeg gerne foreslå, at man indfører fast. Så opstår der færre misforståelser, som sprogligt opstod, da operationen med fjernelse af []lymfeknuderne blev udført af læge der [var svær at forstå], men dygtig. Han forstod ikke mig helt, og han gav autoritær og ikke helt forståelig information, lige før jeg skulle ind og opereres. Det var yderst angstskabende, da jeg blev i tvivl om formålet, og ikke følte mig oplyst ordentligt på forhånd. Endnu et forslag: At der udleveres information om, hvordan man forholder sig, når diagnosen er []. Der er det ikke tilfredsstillende information, at få udleveret Kræftens Bekæmpelses foldere om brystcancer. Desuden vidste jeg ikke, at Kræftens Bekæmpelses informationsfoldere er de officielle, der udleveres af sundhedsvæsenet i Region Midtjylland, da Kræftens Bekæmpelses i min optik er en privat og stærk organisation. Kommunikation og information,
- 44 Det er meget hårdt at man bliver flyttet direkte på patienthotel fra opvågningen. Det første døgn, eller til efterfølgende formiddag, ville det være dejligt at blive installeret på et sengeafsnit, hvor sygeplejerskerne er i umiddelbar nærhed. Jeg har fuld forståelse for, at man går ned og spiser i eget tøj, men som ny opereret [] er bare det at komme i eget tøj, en kæmpe udfordring, som det ville være rart at have noget hjælp til. Dette gælder også andre situationer. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,
- 16 Både læge og sygeplejerske havde god tid til at svare på spørgsmål fra både mig og den pårørende, jeg havde med. Det kan godt være, at de i virkeligheden havde susende travlt, men det mærkede vi ikke noget til :-). Hele besøget var positivt i forhold til prøvetagning, samtale og information. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,
- Uoplyst
- I høj grad
- Uoplyst
- Uoplyst

- 42 Jeg kom hurtigt gennem alle undersøgelser uden for lang ventetid, hvilket har betydet meget for mig. Undersøgelserne føler jeg har været grundige, trods der var lidt forvirring omkring de steder knuderne sidder i jeres system :-). Ventetid, Kvalitet i behandling,
- 79 En patient der kommer til et hospital for at få indledende undersøgelser for at udelukke mulige kræftsygdom. Får [primært] behandling af yngre læge, som ikke selv er klar over sygdommen og de nødvendige undersøgelser. Det betyder, at systemet har behov for forbedringer på mange måder. Kvalitet i behandling,
- 61 Det har kun været positivt hele vejen igennem. Uoplyst
- 99 Kunne godt have brugt en lidt grundigere forklaring på, hvorfor almindeligt []væv pludselig vokser amok, og opfører sig helt anderledes end normalt. Hvordan risikoen er for, at der bliver mere af det mærkeligt voksende væv, og hvordan det i givet fald kan påvirke et ammeforløb i nær fremtid. Insisterede dog ikke selv på behov for yderligere forklaring så delvist selvforskyldt. Kommunikation og information,
- 34 Siden [operation] i maj måned har jeg haft behov for tre til fire tapninger. Jeg har bare ringet til sekretæren og fået en aftale samme dag eller dagen efter. Sygeplejerskerne har alle været venlige og imødekommende. Og stemningen har været fri og uformel ved alle mine besøg. Tak for det! Relationer til personale/Pleje, Ventetid,
- Ikke relevant for mig
- I ringe grad
- I meget høj grad
- I høj grad

## ***Mdagkirurgisk Brystkirurgi, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital***

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
22 Dagkirurgisk gjorde det rigtig godt. Men jeg oplevede ikke at få den information og det materiale, som jeg havde behov for. Jeg måtte selv finde patient information på e-dok. Kommunikation og information,	I nogen grad
95 Ambulatoriets faguddannede personale (læger og sygeplejersker i dette tilfælde), kunne godt have talt anderledes til mig. Følte mig talt ned til på en fordummende måde, da personalet fortsatte med at bruge lægmandssprog, selvom jeg understregede, at dette ikke var nødvendigt, da jeg er i gang med at tage en sundhedsfaglig uddannelse, og derfor er bekendt med/forstår fagsprog. Eksempler på dette: "Bedøvelæge", i stedet for "narkoselæge" eller "anæstesilæge". "Blive lagt til at sove" i stedet for at "blive lagt i fuld narkose". "Bedøvelse" i stedet for "narkose". "Nål" i stedet for "venfløn". Blev desuden ikke meget informeret om den medicin, som jeg blev bedt om at tage i ambulatoriet. Maden efter operationen var ikke særlig mættende og sølle efter en hel dags fasten. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I nogen grad

## ***Z-sårambulatorium, 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 ambulatoriet?
20 Jeg har hele tiden været meget tilfreds med modtagelsen i ambulatoriet. Absolut intet at beklage mig over.	I meget høj grad
91 Samtlige besøg på afdeling Z har været meget positive med venlig og korrekt sekretærbistand og flinke, kompetente sygeplejersker. Jeg tror ikke, det kan gøres meget bedre.	I meget høj grad



## ***Plastikkirurgi Ambulatorium, 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 ambulatoriet?
76	Tre kvarters ventetid, men det var det værd. NN undskyldte ventetiden. Skulle læse journalen.	I nogen grad
58	Vil gerne underrettes om ca., hvor lang ventetid der er.	I høj grad
88	Altid god og venlig modtagelse.	I meget høj grad
19	Blev godt modtaget.	I høj grad
66	Kort ventetid har ingen betydning.	I meget høj grad
41	Jeg blev modtaget af en meget flink læge!	I meget høj grad
96	Venlig og kompetent modtagelse.	I høj grad
23	Stor ros til modtagelsen.	I meget høj grad
103	Den læge der skulle tilse mig var der ikke. Sygeplejersken tilkaldte en anden læge, der skulle se på mit [ene] bryst, som jeg ugen før havde fået ekspanderet med []. Lægen kiggede på brystet og konkluderede, at de gangen før havde kommet for meget væske i, da brystet er rødt, blankt og meget spændt. Lægen kigger på mit [andet] bryst og siger til sygeplejersken, at det skal ekspanderes noget mere. Jeg siger til lægen, at det er et blivende implantat, der sidder i. Jeg siger også til lægen, at jeg selv har lagt mærke til, at det [andet] bryst ser lidt mærkeligt ud. Lægen siger nu, at det ser helt fint ud? Det undrer mig. Da jeg ligger på briksen og skal have taget det væske ud, der er for meget i det ene bryst, begynder sygeplejersken at gøre klar ved det modsatte bryst, og jeg må igen forklare, at det er det andet bryst, der er ekspanderet. Jeg blev under undersøgelsen bange og utryk, og følte ikke, at de havde styr på hvem jeg var, og hvorfor jeg var kaldt ind den dag. Da jeg kørte hjemad, blev jeg meget ked af det og havde efterfølgende nogle dage, hvor jeg var ked af det og smådeprimeret.	I ringe grad
45	Fin modtagelse. Effektivt og dygtigt personale.	I nogen grad
52	God.	I meget høj grad
21	Ventetid: ingen problemer med ventetid, jeg blev informeret.	I meget høj grad
24	Ingen ventetid i ambulatoriet.	I høj grad
28	Helt bestemt sødt og hjælpsomt personale, som har styr på tingene. Kun	I høj grad

	ros fra mig.	
80	Det ville være rigtig dejligt, hvis man som patient havde medindflydelse på booking af tider. jeg oplever ofte at være urolig for om noget jeg har planlagt arbejdsmæssigt kolliderer med den tid man får udstukket fra hospitalet.	I høj grad
33	Fin modtagelse. Jeg skulle hjem til bisættelse, så jeg informerede personalet herom, så de var søde og kørte mig igennem ret hurtigt.	I nogen grad
10	Modtagelsen er ok.	I høj grad
71	Alle var meget venlige og imødekommende. Jeg har ikke noget at påtale.	I nogen grad
1	Jeg har kun positive oplevelser ved mine besøg på hospitalet.	I meget høj grad
74	Venlige sekretærer. Blev godt modtaget.	I meget høj grad
50	Modtagelsen forløb fint, og jeg blev modtaget af venligt personale.	I høj grad
3	Jeg blev mødt venligt og professionelt. Det er min oplevelse, at sygeplejerske såvel som læger er meget interesserede i, at alt går så godt som muligt. Jeg er tryk. Det kan være problematisk at ringe til ambulatoriet fredag eftermiddag. Jeg vil påpege, at jeg kun ringer, når jeg har brug for hjælp. Jeg er stadig fuld af forundring og beundring for det samarbejde, der gøres for os, der har brug for plastikkirurgi og sygepleje. Får al hjælp.	I høj grad
55	Den lange ventetid, en halv time, skyldtes, at patienten før mig tog lang tid for lægen.	I meget høj grad
5	Den var god og venlig.	I høj grad
101	God service.	I meget høj grad
97	Ved besøget i september var der kun lige tid til en "tissepause", inden jeg blev kaldt ind.	I meget høj grad
75	Alt var fantastisk, fint og i orden. Bedre, hurtigere, dygtigere og venligere end man med rimelighed kan forvente. Jeg har kun roser til overs.	I meget høj grad
53	Det var en god oplevelse både ved fjernelse af hudkræften samt efter to og en halv times venten på svar fra fryseprøven. Det var også en god oplevelse på plastikkirurgisk afdeling. Begge afdelingers personale forklarede under processen, hvad der nu ville ske. Det gjorde, at jeg følte mig helt tryk. Jeg kan kun ROSE BEGGE AFDELINGER.	I meget høj grad
11	Kort ventetid, helt ok.	I høj grad
46	Jeg vil gerne foreslå at man får en kop kaffe når man kommer langvejs fra. Der kan være en køretid på flere timer. Så skal man sidde og vente og kan ikke forlade stedet. Så får man bare en kop vand. Det synes jeg ikke er okay.	I høj grad
39	Jeg fik en meget pæn modtagelse. Alt perfekt.	I meget høj grad
13	Der var meget lidt ventetid, så ikke noget der er værd at kommentere.	I meget høj grad
68	Da jeg har boet og arbejdet i udlandet i mange år, er jeg jo selvfølgelig ikke vant til de lange ventetider, idet jeg havde en privat sundhedsforsikring. Jeg synes det ville være en god ide, hvis man for at vide ved ankomst, hvor	I høj grad

	lang ventetid man skal regne med, evt. via jeres interne net, hvis der findes sådan et.	
18	Damen i modtagelsen synes at være ny og havde ikke meget overblik over situationen, hvilket skabte lidt forvirring. Men fra det øjeblik jeg blev kaldt ind til undersøgelse var der 100 procent styr på tingene. Venlig, behagelig atmosfære og grundig, omhyggelig undersøgelse. Tillidsvækkende og dygtig læge. Da jeg forlod afdelingen og skulle have ny tid, måtte jeg igen igennem en famlende, usikker og lettere forvirret betjening. Jeg værdsætter den omhu, der blev ydet under selve undersøgelsen, men i modsætning til alle de andre gange, jeg har besøgt afdelingen, fungerede modtagelsen/informationen ikke den dag. Det skaber uro. Det er vigtigt, at også den del fungerer.	I meget høj grad
54	Kom ind fem minutter før tid. Meget venlige, imødekommende og forklarende kirurg og sygeplejersker. Kunne ikke ønske det bedre. Mange tak.	I meget høj grad
94	En fin og personlig modtagelse.	I meget høj grad
64	Fin behandling. Ikke noget at klage over.	I meget høj grad
6	Blev kaldt ind 20 minutter før tid, aldrig prøvet noget lignende. Absolut godkendt!	I meget høj grad
62	Jeg orker det faktisk ikke da der har været bøvvl flere gange. Jeg har nu bedt om at komme til undersøgelse og behandling på andet sygehus. Hvilket jeg skal allerede i næste uge.	Slet ikke
43	Ingen kommentarer.	I meget høj grad
81	Det var et super møde. Jeg havde min mand med. Det første han sagde da vi var færdige med mødet var, det var han rigtig glad for at have været med til. Vi fik en masse oplysninger om modermærkekræft og forebyggelse af sygdommen. Et supergodt møde. Det var virkelig godt.	I meget høj grad
32	Eftersom man oftest selv tjekker ind, så snakker man jo ikke med nogen. Det kunne være en idé, at det fremgik af skærmen, når der var ventetid. Ventetid er oftest i forbindelse med snak med læge og ikke ved besøg hos sygeplejerske.	I nogen grad
84	Indlæggelsen og operationen forløb planmæssigt. Dog var scanningen problematisk p.g.a. forsinkelse og lang tid i scanneren p.g.a. nedbrud og reparation. Derfor blev ventetiden og scanningen meget langtrukket. Ellers forløb det hele planmæssigt. Tiden fra operation til svar på prøver (ca. 14 dage) var ulidelig, da man ikke vidste om man var "købt eller solgt". Analysen af prøverne kan nok ikke gøres hurtigere end ovenstående 14 dage. I mit tilfælde havde kræften heldigvis ikke spredt sig. Alt i alt oplevede jeg en meget professionel behandling, oplysning og operation. Tak for professionel behandling.	I høj grad
102	Med den mulighed vi alle har i dag med SMS, e-mail, messenger, m.m. er det frustrerende at køre fra anden by kl. 06.15 for at være hos jer til kl.	I høj grad

07.30 og det første man får at vide er, at der er en ventetid på ca. tre timer.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 56 | Hvis man kunne få at vide hvor lang tid der går før det bliver ens tur.                  | I høj grad       |
| 72 | Det var en overordentlig fin modtagelse og behandling.                                   | I høj grad       |
| 35 | Som ny besøgende kan det være svært at finde afdelingen, måske en vejledning med skitse. | I høj grad       |
| 17 | Er blevet særdeles godt behandlet. Følte man var i gode hænder.                          | I meget høj grad |
| 38 | Ingen.   | I meget høj grad |

## **Brystklinik, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital**

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
63	Det ville være rart lige at få en bemærkning om, at man ikke var glemt, men bare oplevede force majeure.	I høj grad
104	Personalet var meget venlige og søde. Der var kun tale om en meget kort ventetid, så ikke noget man ikke ville kunne forvente.	I høj grad
12	Blev modtaget af søde hjælpsomme sygeplejersker. Alt OK.	I høj grad
89	Jeg kom før aftalt tid.	I høj grad
29	"Modtagelsen" er jo "bare" en skærm, hvor man skal køre sygekortet igennem. Ingen personlig kontakt, men det, føler jeg nu heller, ikke er nødvendig.	I nogen grad
83	Jeg har svært ved at huske selve operationsdagen da jeg nu har været der flere gange, og fordi jeg blev indlagt [].	I meget høj grad
9	Yderst professionel modtagelse og behandling ved hvert besøg.	I meget høj grad
16	Der var kun kort ventetid, så jeg opfattede det ikke som relevant, at jeg blev oplyst om årsagen.	I høj grad
106	Jeg blev modtaget godt.	I høj grad
79	Når en sygehusafdeling ringer og fortæller patienten, at man skal komme inden for to timer på samme dag. Patienten tilses efter to-og-en-half time af den mest junior læge. Så helt sikkert skal systemet have bedre [ændringer] og forbedringer.	I nogen grad
14	Jeg plejer at blive både scannet plus ultralyd. Det kom bag på mig, at jeg kun fik en mammografi. Efterfølgende træls ventetid, fordi det blev til SUPPLERENDE ultralyd.	I nogen grad
34	Jeg kom til ambulant undersøgelse ifølge aftale mellem egen læge og ambulatoriet. Min egen læge havde givet mig en kopi af henvisningen, som jeg kunne vise lægen. Jeg blev undersøgt og da det var en læge NN, ville han lige konferere med en anden læge NN om, hvilken slags antibiotika, jeg skulle have. Og det var ganske trygt for mig. Derefter blev jeg sendt til ultralydsscanning og anden behandling. I afdelingen blev jeg hurtigt indkaldt af en venlig og hjælpsom sygeplejerske, som straks kunne se, at min sygdom var både smertefuldt og omfangsrigt. En læge kom ind og undersøgelse effektivt og professionelt. Lægen hidkaldte for en sikkerhedsskyld læge NN til ganske kort at bedømme min sygdom. Og	I meget høj grad

igen var jeg tryk hermed. Ved afsked blev jeg informeret om, at jeg endelig og straks skulle henvende mig til afdelingen, såfremt sygdommen forværres eller jeg blev utilpas med endnu højere temperatur. Så alt i alt kunne jeg tage hjem med recept og vel informeret om mine symptomer.

## ***Mdagkirurgisk Brystkirurgi, 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 ambulatoriet?
22 Venligt personale. Venteværelset var lidt fyldt og indelukket, og det var lidt blottende at skulle sidde uden BH og med patientskjorte omvendt på i et rum flydt med andre mennesker. Jeg sad der heldigvis kun i ca. 20 minutter.	I meget høj grad
95 Selve modtagelsen var okay, selvom hele proceduren for operationen blev ændret på dagen, så jeg fik en anden slags operation end ønsket. Kunne godt have ønsket den besked noget før.	I høj grad
92 Helt acceptable ventetid og fantastisk personale.	I meget høj grad

## ***Plastikkirurgisk Dagkirurgi Z , 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 ambulatoriet?
36	Super godt. Følte mig rigtig godt tilpas :).	I meget høj grad
2	Alt fungerede fint.	I meget høj grad
67	Jeg oplevede en meget venlig modtagelse og imødekommehed.	I meget høj grad
70	Jeg synes ikke så godt, og jeg er ikke glad for den	I nogen grad



## **Z-sårambulatorium, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital**

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
20 Jeg er helt igennem tilfreds med ambulatoriets behandling, attitude m.v. JEG HAR PÅ INGEN MÅDE MANGLET INFORMATION. Men jeg finder nærværende spørgeskemaundersøgelse meningsløs i mange henseender. Det giver i langt de fleste tilfælde ikke mening at gradue svarene i kategorier som "I meget høj grad" og "I høj grad". Med disse gradueringer er der en risiko for at fokus forskubbes fra medarbejderens faglighed til medarbejderens personlighed. Ikke at jeg har været ude for det på ambulatoriet. Jeg har kun mødt kompetence, stringens, præcision og imødekommenhed.	Uoplyst
91 Samtlige opfølgingsbesøg var meget velinformerende. Eneste anke var første besøg, hvor den konsulterende læge undersøgte mig og planlagde det operative indgreb. Her blev jeg ikke informeret om den lange følgeperiode, der ville nedsætte min aktivitet betydeligt i et antal måneder.	I høj grad

## **Plastikkirurgi Ambulatorium, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital**

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
66	Jeg vidste ikke, at der var ændret på kontrolforløbet, så dette var min sidste kontrol på hospitalet.	Ikke relevant for mig
23	For mit vedkommende var det at have fået en kræftdiagnose noget uvirkeligt. Da jeg kom hjem, havde jeg tusinde spørgsmål. Der var det dejligt at jeg havde fået en del materiale med hjem, jeg kunne læse i efterfølgende. Men spørgsmål dukker op. Hvorfor kigger man ikke hele kroppens modermærker igennem? Jeg går nu og er nervøs for, om jeg har flere modermærker, der er kræft i. Selv om jeg har fået nogle billeder at kigge efter, så så min dims ikke ud som et modermærke, idet den var farveløs. Hvis vi taler om selve operationen, så skulle den narkoselæge, der skulle passe på mig under operationen, på et kursus i, hvordan man behandler et menneske i narkose. I flere dage efter havde jeg ondt i halsen, i halsmusklerne og i luftrøret. Jeg har været opereret før, og det er første gang, jeg har haft så ondt!	Uoplyst
98	Manglede information om at den opererende læge ikke ville være til stede, ved planlægningen af operationen i ambulatoriet. Manglede information under indlæggelse, om at det blev en anden læge end aftalt, der skulle operere, og at operationen derfor blev anderledes end planlagt. Informationen ville have givet mig en reel mulighed for at vælge fra.	I ringe grad
52	God.	I høj grad
24	Talte ved andet besøg i ambulatoriet med en "modtagende" læge og ikke den kirurg, der skulle operere. Er efterfølgende i tvivl om, hvorvidt det er den erfarne kirurg, der har opereret - og jeg er på intet tidspunkt blevet informeret om, at anden læge skulle deltage.	I nogen grad
90	Jeg blev ikke informeret om bivirkninger ved medicin, og heller ikke om at apoteket kunne vælge et andet produkt. Jeg fik ikke mulighed for at vælge et originalt produkt eller et kopi produkt. Jeg skulle selv betale for medicinen, så det ville ikke have økonomisk betydning for	I høj grad

	hospitalet. Det jeg fik på hospitalet, var bedre end det jeg fik på apoteket, trods virkningsstoffet var det samme.	
33	Meget fin information. Men det er så tydeligt, at personalet ikke har tid til at gennemlæse journal m.m. en helt masse inden besøget.	Ikke relevant for mig
101	Mange tak til personale for god service.	I høj grad
15	Besøget forløb til fuld tilfredshed.	I meget høj grad
97	Jeg fik en operation i starten af juli og kom først til kontrol i september. Da jeg blev udskrevet (samme dag), blev jeg ikke tilset af den læge, som opererede mig, så jeg manglede rigtig mange svar, som dog blev besvaret i september. Er med i et forsøg med stamceller.	I ringe grad
37	Jeg ville gerne vide hvad jeg skulle gøre, hvis der skete noget når jeg kom hjem. Jeg var alene, og jeg ville ikke kunne køre bil da jeg fik stærk smertestillende! Jeg fik ikke svar. Derudover kunne jeg ikke gå længere end ud til toilettet, og alligevel skulle jeg gå ned på Patienthotellet, hvilket jeg ikke kunne. Senere fandt de ud af at der blev ved med at sive blod fra såret, at mit bryst var hårdt og at der var en blodansamling i det. Nu måtte jeg ikke gå. De lagde noget stramt over det, og det gjorde ret ondt. Jeg blev stresset da jeg virkelig ikke følte mig parat til at gå, og jeg følte ikke at jeg fik information nok. Faktisk fik jeg at vide at det bare var et lille sår, og at der ikke kunne ske noget!	I ringe grad
93	Personalet har så meget at se til, at jeg (af misforstående hensyn, det indrømmer jeg) spørger utilstrækkeligt til det, der skal ske. Autoritetstro og hensynsfulde patienter risikerer dårligere behandling, fordi personalet har for meget at se til. Det gør stort indtryk på mig, at jeg kan se, at lægen (det var sidst på eftermiddagen) er overloadet.	I høj grad
30	Rigtig sødt personale. Venlige og imødekommende.	Uoplyst
18	Gennem den positive samtaleform jeg mødte var informationsniveauet på plads.	I meget høj grad
6	Skulle have fjernet et modermærke. Vidste dog ikke, om de faktisk ville fjerne det på selve mødet. Informationen efter mødet var rigtig god, brochurer og andet relevant materiale var godt givet ud, og blev ringet op og fortalt, om mine modermærker havde noget "ondsindet" i sig. Et par dage før jeg faktisk skulle op til samtale om det. Det betød så, at jeg ikke skulle til samtale, hvilket var fint nok.	Uoplyst
43	Jeg ville gerne have haft en ca. tidshorizont for operationen.	Ved ikke
27	Ingen.	Uoplyst
84	Informationen var OK.	Uoplyst
38	Ingen.	I høj grad

## **Brystklinik, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital**

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
87 Det havde været lettere hvis jeg havde haft kendskab til zoledronsyrebehandlingen inden besøget. Det havde givet mig et bedre grundlag for at forstå vigtigheden af behandlingen og til at træffe beslutning om at deltage i denne behandling.	I høj grad
8 Information om eventuel grund til at jeg fik brystkræft. Jeg havde ved tidligere besøg nævnt, at jeg sikkert drak 22 genstande om ugen. Udelukkende rødvin. Så gav lægen sig bare til at sige, at syv jo var grænsen for kvinder. Som om jeg ikke vidste det. Hun spurgte ikke ind til, hvad årsagen kunne være. Ved den sidste kontrol kom lægen heller ikke ind på mit forbrug, f.eks. hvordan det går med det. På vej ud af døren fortalte jeg så, at jeg havde tabt 12 kg, fordi jeg nu kun drak ét glas om dagen. Det fik hende heller ikke til at stoppe op og spørge ind. Oplever de to læger som problemflygtende og berøringsangste. Jeg har været bipolar i 20 år og er først nu ved at være ordentlig medicineret. Så jeg har selvmedicineret mig i de lange perioder, hvor jeg har været depressiv. Det drejer sig om perioder på halve år, inden mine maniske perioder kommer, hvor jeg ikke har brug for rødvin. Der mangler stadigvæk en holistisk indstilling i sygehusvæsenet. Og noget mere forebyggelse. Det er ikke nok at være venlig og empatisk, hvis jeg skal udelukkende tage vare på mig selv. Er det mon den nye trend? Det eneste, lægen gjorde meget ud af, var at min cicatrice var for stram, og som kirurg ville hun forfærdelig gerne løsne denne. Men jeg har ikke brug for et pænere udseende. Der er infektionsfaren, som jeg ikke stiller op til, bare for at tilfredsstille kirurgens behov. Hun skulle hellere have brugt tiden til at drøfte forebyggelse med mig.	I nogen grad
29 Jeg var blevet indkaldt til røntgen/skanning, men mødte en læge der rent fysisk mærkede efter knuder i mine bryster. Han indkaldte mig efterfølgende til skanning (eBoks) på trods af at han lige havde meddelt mig "at der ikke var yderligere grund til bekymring". Stor undren. Men tryk og taknemmelig ved at få tilbudt den scanning, jeg i første omgang var indkaldt til.	I ringe grad

- |    |  |                       |
|----|--|-----------------------|
| 16 | Blev indkaldt pr. telefon, fordi der ikke var lang tid fra indkaldelse til mødetidspunkt. Det var fint.  | Uoplyst               |
| 42 | Jeg ville gerne havde information om hvorvidt knuderne kan udvikle sig til noget farligt men fik ikke spurgt, og ikke oplyst det heller.   | Ikke relevant for mig |
| 14 | Jeg havde ikke forstået, at det KUN var mammografi. Plejer [at være] inklusiv ultralyd. Det var træls. Ultralyden er vigtig for mig.   | Uoplyst               |
| 34 | Nej, jeg har IKKE manglet information! Vedrørende virkning og bivirkning af antibiotika er der jo en udførlig indlægsseddel, så det var ikke nødvendigt for lægen at bruge tid på at gennemgå det. | I høj grad            |

## ***Mdagkirurgisk Brystkirurgi, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital***

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

- 
- 95 Har manglet information om, hvor meget (kg) jeg har måtte bære og efter hvor lang tid. Meget frustrerende, når man ønsker at udføre daglige gøremål men er i tvivl om, hvorvidt man overhovedet må det. I nogen grad

## ***Plastikkirurgisk Dagkirurgi Z , Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital***

### **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
67	Alt ok.	I høj grad
70	Jeg var ikke glad for den.	Uoplyst

## ***Z-sårambulatorium, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital***

### **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

---

26 Fik en revne ved [det ene] næsebor som ikke er udbedret endnu, men blev lovet at dette nok skulle blive ordnet inden for et halvt til et helt år. Jeg håber dette bliver overholdt!

Nej



## ***Plastikkirurgi Ambulatorium, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital***

### **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
24 Jeg manglende information og samtale med den kirurg der skulle operere. Talte med anden narkoselæge ved ambulatoriebesøget og ikke vedkommende der deltog ved operationen.	Ja
57 Armen ser mere skadet ud efter besøget. Arret er blevet alt for stort. Var alt for tæt på samt skadede en stor arterie på armen.	Ja
49 At der ikke blev taget nok hud af omkring såret. Skulle møde en gang til, så det er to besøg, jeg svarer på.	Ja
37 Jeg havde inden operation informeret om at jeg blev skidt af morfin så meget at jeg hellere ville have smerter. De skrev det ind i journalen, men ved opvågningen kunne de ikke se det medmindre de gik ind i journalen! Jeg fik at vide at jeg selv skulle bede dem om at skrive det på forsiden! Jeg tænker det må være jeres ansvar, og føler mig mere tryk ved at sige det hver gang.	Ja

## ***Brystklinik, Plastik- og Brystkirurgi, Aarhus Universitetshospital***

### **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
25	Det gav mig unødigt bekymring, at det informationsmateriale jeg fik udleveret, ikke var opdateret. F.eks. stod der i papirerne, at jeg skulle have sprøjtet kontrast ind i brystet via brystvorten, men det skulle jeg ikke alligevel.	Ja
100	Sygeplejeske overså tråd i operationssår, så jeg måtte tilbage til afdelingen en ekstra gang.	Ja
48	De glemte at ringe efter min mand, da jeg lå på opvågning. Da han spurgte efter mig, sagde de, at jeg ikke var der, selv om jeg var der. Han blev sendt flere steder for at finde mig.	Ja
7	Der blev sendt to forskellige tider til samme indgreb.	Ja
51	Jeg skulle genopereres da der ikke var taget nok væv i forbindelse med den første operation.	Ja
65	Ved strålebehandling faldt lejet sammen, så jeg faldt på gulvet, men holdt fast mellem to jernstænger. Dette blev noteret i hospitalets papirer.	Ja
42	Der var i jeres system skrevet forkert og byttet om på, [hvad der] skulle undersøges og evt. fjernes.	Ja