

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Plastikkirurgi Ambulatorium  
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 DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 [DEFACTUM@rm.dk](mailto:DEFACTUM@rm.dk)

" DEFACTUM, 2017

## 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 afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 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 afsnitsniveau, 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 afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

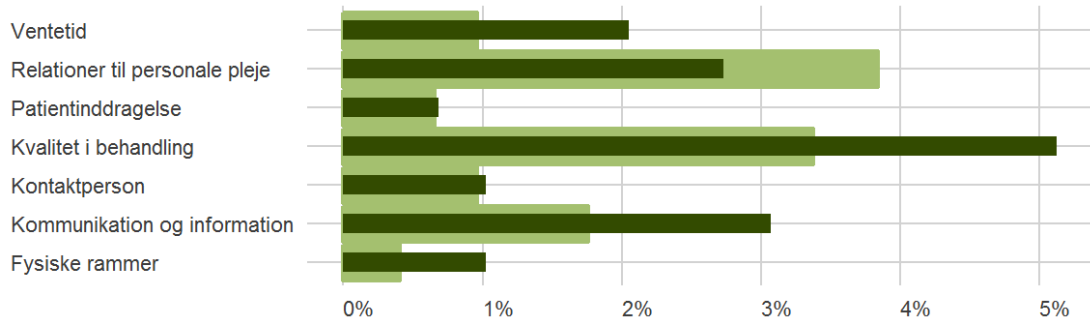
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk" Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".  
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



**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?
39 Alt i alt en rigtig god oplevelse.	I høj grad
25 God og relevant forklaring om sygdommen. Omhyggelig orientering om forestående behandling og opfølgning. Kommunikation og information,	Uoplyst
30 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
58 For lang ventetid. Ventetid,	I nogen grad
59 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
7 Besøget var særdeles godt.	I høj grad
34 Indlagt i weekenden og oplevede et særdeles venligt og fagligt dygtigt personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
18 Stor ros til læge NN for hans faglige viden og hans personlige egenskaber. Sygeplejersker 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
55 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
14 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
62 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 kunne arbejde på at undgå. Kvalitet i behandling, Ventetid,	Uoplyst
42 Jeg har nogle problemer i forbindelse med brug af [ ]midlet [præparat] og der skal bruges et andet præparat. Det er personalet ikke helt	I nogen grad

- opmærksomt på, selvom det tydeligt står i min journal. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,
- 27 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,
- 46 Det vil være en fordel, hvis man talte med den samme læge ved de enkelte kontrolbesøg. Kontaktperson,
- 23 Fuld tilfredshed.
- 10 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,
- 43 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,
- 61 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,
- 24 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

I ringe grad

I høj grad

I meget høj grad

Slet ikke

Ikke relevant for mig

I ringe grad

I ringe grad



	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,	
36	Mandeblade. Fysiske rammer,	Ikke relevant for mig
64	Da jeg ikke er færdigbehandlet endnu, bliver der flest "ved ikke". Hvad med at vente til det hele er overstået?	Uoplyst
11	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
6	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
1	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
65	Var inde og blive opereret ambulant to gange på otte dage. Meget hurtig og venlig ekspedition. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
60	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
35	Måske ville det være en idé at man havde en lystavle/TV-skærm 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 in-	I meget høj grad

	formation,	
33	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,	Uoplyst
54	Besked om hvornår operation skal foregå. Kommunikation og information,	Ved ikke
50	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,	I høj grad
19	Jeg var ikke indkaldt til tre måneders kontrol men har fået tid [snart].	I meget høj grad
45	Ville være ønskeligt med kontaktlæge og/eller sygeplejerske. Kontaktperson,	I ringe grad
29	Det eneste var tiden i scanneren som var uforkyndt pga. tekniske problemer. Ventetid,	Uoplyst
9	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,	Slet ikke
37	Fuldt tilfredsstillende og TAK!	Uoplyst

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
41 Tre kvarters ventetid, men det var det værd. NN undskyldte ventetiden. Skulle læse journalen.	I nogen grad
4 Vil gerne underrettes om ca., hvor lang ventetid der er.	I høj grad
39 Altid god og venlig modtagelse.	I meget høj grad
28 Blev godt modtaget.	I høj grad
49 Kort ventetid har ingen betydning.	I meget høj grad
21 Jeg blev modtaget af en meget flink læge!	I meget høj grad
25 Venlig og kompetent modtagelse.	I høj grad
30 Stor ros til modtagelsen.	I meget høj grad
59 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 utryg, 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
8 Fin modtagelse. Effektivt og dygtigt personale.	I nogen grad
7 God.	I meget høj grad
44 Ventetid: ingen problemer med ventetid, jeg blev informeret.	I meget høj grad
34 Ingen ventetid i ambulatoriet.	I høj grad
55 Helt bestemt sødt og hjælpsomt personale, som har styr på tingene. Kun ros fra mig.	I høj grad
26 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 hospita-	I høj grad

	let.	
66	Fin modtagelse. Jeg skulle hjem til bisættelse, så jeg informerede personalet herom, så de var søde og køre mig igennem ret hurtigt.	I nogen grad
5	Modtagelsen er ok.	I høj grad
62	Alle var meget venlige og imødekommende. Jeg har ikke noget at påtale.	I nogen grad
15	Jeg har kun positive oplevelser ved mine besøg på hospitalet.	I meget høj grad
17	Venlige sekretærer. Blev godt modtaget.	I meget høj grad
42	Modtagelsen forløb fint, og jeg blev modtaget af venligt personale.	I høj grad
40	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
46	Den lange ventetid, en halv time, skyldtes, at patienten før mig tog lang tid for lægen.	I meget høj grad
12	Den var god og venlig.	I høj grad
38	God service.	I meget høj grad
61	Ved besøget i september var der kun lige tid til en "tissepause", inden jeg blev kaldt ind.	I meget høj grad
13	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
32	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
51	Kort ventetid, helt ok.	I høj grad
64	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
57	Jeg fik en meget pæn modtagelse. Alt perfekt.	I meget høj grad
11	Der var meget lidt ventetid, så ikke noget der er værd at kommentere.	I meget høj grad
6	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 lang ventetid man skal regne med, evt. via jeres interne net, hvis der findes sådan et.	I høj grad
35	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	I meget høj grad

atmosfære og grundig, omhyggelig undersøgelse. Tillidsvækkende og dygtig læge. Da jeg forlod afdelingen og skulle have ny tid, måtte jeg igen gennem 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.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 2  | 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 |
| 22 | En fin og personlig modtagelse.  | I meget høj grad |
| 3  | Fin behandling. Ikke noget at klage over.  | I meget høj grad |
| 33 | Blev kaldt ind 20 minutter før tid, aldrig prøvet noget lignende. Absolut godkendt!  | I meget høj grad |
| 31 | 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        |
| 54 | Ingen kommentarer.   | I meget høj grad |
| 19 | 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 |
| 45 | 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     |
| 29 | 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       |
| 9  | 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. 07.30 og det første man får at vide er, at der er en ventetid på ca. tre timer.   | I høj grad       |
| 63 | Hvis man kunne få at vide hvor lang tid der går før det bliver ens tur.  | I høj grad       |
| 16 | Det var en overordentlig fin modtagelse og behandling.   | I høj grad       |
| 37 | Som ny besøgende kan det være svært at finde afdelingen, måske en vejledning med skitse.   | I høj grad       |

53 Er blevet særdeles godt behandlet. Følte man var i gode hænder.  
20 Ingen.

I meget høj grad  
I meget høj grad

## **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?
49 Jeg vidste ikke, at der var ændret på kontrolforløbet, så dette var min sidste kontrol på hospitalet.	Ikke relevant for mig
30 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
52 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
7 God.	I høj grad
34 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
18 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 hospitalet. Det jeg fik på hospitalet, var bedre end det jeg fik på apoteket, trods virkningsstoffet var det samme.	I høj grad
66 Meget fin information. Men det er så tydeligt, at personalet ikke har	Ikke relevant for mig

	tid til at gennemlæse journal m.m. en helt masse inden besøget.	
38	Mange tak til personale for god service.	I høj grad
23	Besøget forløb til fuld tilfredshed.	I meget høj grad
61	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
24	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
1	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
65	Rigtig sødt personale. Venlige og imødekommende.	Uoplyst
35	Gennem den positive samtaleform jeg mødte var informationsniveauet på plads.	I meget høj grad
33	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
54	Jeg ville gerne have haft en ca. tidshorisont for operationen.	Ved ikke
48	Ingen.	Uoplyst
29	Informationen var OK.	Uoplyst
20	Ingen.	I høj grad



## 20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
34 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
56 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
47 At der ikke blev taget nok hud af omkring såret. Skulle møde en gang til, så det er to besøg, jeg svarer på.	Ja
24 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