

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

## Plastikkirurgi Ambulatorium

Plastik- og Brystkirurgi

Aarhus Universitetshospital

## **LUP Somatik 2017**

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Telefon: 40 42 71 44  
E-mail: [simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

## **Kommentarsamling**

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

**Skriv venligst her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
2	Jeg har ikke oplevet, at komme ind til tiden, til nogle former for undersøgelser, samtaler og lignende på [afdelingen]. Den længste ventetid jeg havde var 50 minutter. Det er ikke i orden.	I nogen grad
10	Det er en meget sød, hjælpsom og venlig modtagelse, man får. Stor ros til personalet.	I meget høj grad
28	Jeg oplever med Århus sygehus, at der er temmelig meget rod i kommunikationen, både intern og eksternt. Jeg har flere gange oplevet, at jeg har modtaget mails om, at jeg er udeblevet fra en undersøgelse eller operation, men det er datoer som jeg ikke har fået mails eller anden besked om. Sidste gang snakkede jeg med sekretæren, som fortalte mig, at de mails var ikke blevet sendt til mig. Jeg tænker, at kommunikation, indkaldelser, ventetider og mails frem og tilbage kun kan være dyrt og meget frustrerende for alle. Det er små elementer som f.eks., at man indkalder den patient, som det gælder om; mere at der ikke står en operationsstue og venter på en, som aldrig har fået besked om, at der var en operation. Jeg har virkelig oplevet i mit forløb på Århus hospital, at der er så meget rod i alting, i jeres papirer, tider, ventetider, kommunikation, at læger tager mobilen når man endelig er kommet til efter lang ventetid. Snakker man med alle mulig andre, at der ikke er styr på hvor projektets læge er. Det hele virker som om, at I ikke har styr på særlig meget, sjuksket og dermed ikke professionelle. Alt det gør, at man bliver utryk og tænker, hvad er de så ellers sjuksket med. Det er så nemt at rette op på disse ellers så elementære ting. Så vil I nemlig stå meget stærkere, da det er fantastiske læger, sygeplejersker, sekretærer samt at det er et dejligt hospital.	I nogen grad
33	Smilende og imødekommende som altid.	I meget høj grad
41	Jeg er meget tilfreds som helhed. Blev godt behandlet og fik svar som aftalt. 100 procent tilfreds med en pil opad :-).	I meget høj grad
43	For mig var ventetiden ikke det værste ved besøget, det var stort set alt det andet.	I ringe grad
66	Der var en halv times ventetid.	I meget høj grad
67	Jeg var den første patient den pågældende dag. Derfor ind til tiden. Ved en tidligere lejlighed har jeg ventet en time, og det er ikke acceptabelt.	I høj grad
73	Sekretæren manglede. Blev hentet af personale samtidig med, at sekretæren kom.	I meget høj grad
79	Det var ganske enkelt en god oplevelse.	I høj grad
83	Jeg var så heldig at komme ind før min aftalte tid (ca. 25 minutter). Det syntes jeg var rigtig fint.	I meget høj grad
84	Alt var perfekt.	I meget høj grad
92	Ingen problemer. Som sædvanlig ok.	I høj grad
103	Helt ok modtagelse.	I meget høj grad
104	Forløb hertil ok.	I høj grad
106	Personalet særdeles vel forberedt. Venligt og imødekommende.	I høj grad
111	Blev venligt modtaget af en læge, som virkede tillidsvækkende, og som havde sat sig ind i min sag.	I høj grad
122	Venlig og professionelt.	I høj grad
126	Super god.	I meget høj grad
132	Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad

139	Jeg fik en udmærket modtagelse og en god snak med lægen angående modermærker, om modermærker som ændrer sig, skifter farve eller vokser som en vorte. Holder øje med dem på ryggen med et spejl. Efterfølgende blev jeg undersøgt over hele kroppen.	I meget høj grad
146	Jeg blev venligt modtaget i receptionen ca. 15 minutter før tid. Blev bedt om at tage plads i venterummet. To minutter før tid blev jeg kaldt ind.	I meget høj grad
154	Fik en meget venlig modtagelse.	I høj grad
177	Der var ikke akutte kunder (patienter) som årsag til ventetid. Jeg drøftede ventetiden med to læger og en sygeplejerske på operationsstuen. Jeg var tilsagt [en tid] kom på operationsstuen [cirka en timer efter]. Der var ikke andre kunder (patienter) end mig i venterummet og ingen tog initiativ til at meddele mig om ventetid. Da jeg [] spurgte i receptionen, om operationen var aflyst, fik jeg en lakonisk tilbagemelding om, at "de er nok en smule forsinkede, de kommer nok om et øjeblik". En helt analog oplevelse havde jeg, da jeg forinden var til forundersøgelse. Da sad vi blot 50-60 mennesker i venterummet - uden at nogen gav os besked om ventetid. På den almindelige "summen" i venterummet kunne jeg forstå, at der var mange kunder (patienter), der havde erfaring for, at sådan var det altid! Også dengang tog jeg en drøftelse om kulturen med den undersøgende læge NN. Der er i den grad plads til forbedring af kulturen! Medarbejderne i receptionen er helt uden initiativ til at kommunikere om ventetiden. Til forundersøgelsen sad således 50-60 produktive, men passiviserede borgere, hvis tid er mindst lige så kostbar, som sygehusets medarbejders. Det opleves helt utilstedeligt, at man ikke evner at planlægge bedre. Tænk, hvis jeg bød mine kunder samme oplevelse. Så ville jeg gå konkurs! Det synspunkt medgav både sygeplejerske og læger mig, og de talte åbent om, at de ikke selv evner at ændre den årelange tradition og kultur herom!	I nogen grad
178	Der var over en times ventetid. Det ville være rart, hvis receptionisten havde oplyst det ved ankomsten, og løbende oplyst om, hvor længe jeg kunne forvente at skulle vente endnu.	I nogen grad
185	Oplevede en meget kompetent modtagelse. Ligeledes under selve indgrebet. Jeg følte mig mødt, forstået og respekteret som menneske.	I meget høj grad
189	Efter scanning af sygesikringskort og besked om at tage plads i venteværelset skete der først noget efter at have ventet i mange minutter og ved henvendelse til sekretær, [fik jeg at vide], at systemet åbenbart ikke havde registreret mig. Lægen havde også undret sig, men dog ikke spurgt efter mig!	I meget høj grad
191	Det er rart, når/hvis receptionisten hilser, når man ankommer.	I høj grad
192	Læger og sygeplejersker burde kommunikere bedre sammen angående behandlingen, og hvornår der evt. skal ske ændringer i behandlingen, så de er i stand til at formidle det videre til mig (patienten). Det virkede som om, der ikke var nogen retningslinje, og jeg oplevede mange udsving i, hvad fagpersonalet sagde, og hvad der reelt blev gjort. Det var utrygt og virkede uprofessionelt. De var søde og rare, og man følte sig venligt behandlet, men det var ikke en faglig god oplevelse.	I nogen grad
194	Ingen kommentarer.	I høj grad
198	Der plejer at være lang ventetid i ambulatoriet.	Ved ikke
205	Forslag til forbedring er at lægge mere tid ind til de enkelte patienter, således at ventetid kan minimeres.	I meget høj grad
214	Det var bare super.	I meget høj grad
215	Jeg er til ambulant undersøgelse på fjerde år efter modermærkekræft, så det er jo en rutineundersøgelse, men alt går hver gang fint, lidt ventetid er der jo altid, men fin og venlig behandling af alle.	I høj grad
227	Ingen kommentarer (tilfredsstillende behandling).	I meget høj grad
234	Dejlig og venlig modtagelse. NN blev taget imod: "Hej, du må være NN. Velkommen her". Læger og sygeplejerske talte i børnehøjde og var bare så gode	I meget høj grad
239	Lægen oplyste, at hun havde overtaget, da den anden læge var optaget. Og det var vel ok, selvom det virkede lidt forvirrende. Det var alene et kontrolbesøg efter operation.	I nogen grad
258	Min største udfordring med et ellers meget professionelt kræftforløb er den konstante udskiftning af læger på afdelingen. Jeg har gennem fem år kun oplevet at se den samme læge to gange, hvilket efterlader mig med en følelse af at starte forfra. Derudover har jeg ved flere lejligheder op til fem personer, udover mig selv, på stuen, hvor jeg blev undersøgt. Jeg støtter principielt at folk skal uddannes, men der må være en grænse for hvor mange man skal smide tøjet for. Ellers tak for et meget flot forløb.	I høj grad
268	Der var en halv times ventetid.	I høj grad
276	Meget positiv oplevelse.	I høj grad

282	Jeg er meget tilfreds med mine kontroller på afdelingen, hvor man altid føler, der bliver "hørt" på én. Fin orientering og altid venligt personale. Dejligt sted at komme, når det nu ikke kan være andet.	I høj grad
291	Jeg har været der tre gange i oktober, nogle gange lidt ventetid. En gang kom jeg ind før tid. Personalet var venlig og imødekommende.	I høj grad
296	Blev meget venligt modtaget af sygeplejerske, og senere af læge.	I meget høj grad
297	Et venligt personale tog imod ved ankomsten. Og læger og sygeplejersker var venlige, dygtige og havde let ved at svare. Der var også reserver til at bevare humoristiske [input]. Og slutresultatet af indgrebet var yderst tilfredsstillende.	I høj grad
298	Jeg fik en god modtagelse og blev godt fortalt, hvad der skulle ske fremover.	I meget høj grad
300	God modtagelse.	I meget høj grad
302	Har ikke andet end positive reaktioner.	I meget høj grad
310	100 procent til ug.	I meget høj grad
316	Jeg kom hurtigt til, og de var søde og forklarede tingene godt.	I høj grad
319	Sød og imødekommende læge, som altid.	I meget høj grad
320	Umiddelbart efter jeg havde hængt overtøjet, blev jeg kaldt ind.	I meget høj grad
325	Blev kontaktet telefonisk med positivt svar. Det sparede både mig og lægen for tid.	Ikke relevant for mig
327	Rart med information ved ankomst, hvis der er lang ventetid.	I nogen grad
335	Alt var rigtig godt, selvom ventetiden var mere end en time.	I meget høj grad
341	Ved ikke, hvad der kan gøres. Men når man allerede skal vente halvanden time på første samtale, stiger blodtrykket.	Uoplyst
343	Jeg ville påskønne, hvis ventetiden ikke var så lang en anden gang.	I meget høj grad
345	Ville være rart, hvis det var den læge, der skulle operere mig, som jeg så ved forundersøgelsen. Journaloptagelse var ved ung læge, som ikke kunne informere om den forestående operation og evt. restriktioner efterfølgende. Kunne heller ikke vejlede i længde for sygdomsforløb, hvilket kunne have været rart for mig selv og arbejdsgiver.	I høj grad
347	Det var meget forskelligt med ventetiden. Nogle gange blev jeg kaldt ind med det samme. En enkelt gang ventede jeg 45 minutter.	I meget høj grad
349	Vi har haft to besøg som ambulant patient, hvor det ved første besøg gav os en ventetid på 60-70 minutter. Det var ikke tilfredsstillende. Andet besøg ventede vi 10 minutter, helt anden oplevelse. Ingen klager, da vi først var [ved] læge NN. God og professionel behandling.	I høj grad
365	Perfekt afslappet modtagelse.	I høj grad
373	En rigtig god oplevelse trods ventetid. Føler mig til og godt behandlet. Er ikke læge, så kan ikke vurdere rigtigt fagligt, men er overbevist om, at de (læger og sygeplejersker) er dygtige. De taler så man kan forstå det og er rigtig empatiske.	I meget høj grad
379	Jeg har ofte oplevet meget store forsinkelser og ventetid på Afdeling Z. Jeg spørger altid, hvordan det ser ud med ventetid, når jeg ankommer, men kan ofte ikke få et svar. Ventetider er formentlig uundgåelige, men burde kunne mindskes, og det kunne forbedre patientoplevelsen, hvis man fik at vide, hvor meget ventetid man kan forvente.	I høj grad
397	Havde fået mødetid [om morgenen] for at sikre, at jeg kunne få beroligende i god tid, og at medicinen virkede på mig. Men ingen henvendte sig til mig overhovedet. Da klokken blev [hen af formiddagen], fik jeg langt om længe fundet en person, som ringede efter en sygeplejerske på afdelingen. Jeg fik så endelig en tablet, men min operationstid var altså [ti minutter senere]. Jeg nåede at blive rigtig ked af det og meget utryk, med en følelse af "Palle alene i verden". Men under selve operationen gjorde de tre sødeste kvinder alt for, at jeg skulle føle mig godt tilpas. Stor ros til dem. Jeg kan dog stadig ikke forstå, hvorfor denne operation ikke kunne foregå i fuld narkose? Jeg synes, at det var en noget voldsom oplevelse kun at være lokalt bedøvet.	Slet ikke

404	Meget god modtagelse!	I meget høj grad
416	Måske er det en lille ting, jeg har været der to gange og første gang var modtagelsen ikke særligt hjertelig.	I høj grad
418	Blev modtaget med et smil. Dejligt og følte mig velkommen. SKØNT med sådan en modtagelse.	I meget høj grad
422	Personalet kom ud og fortalte, at der var ekstra ventetid og deres forventning. Det var rigtig fint! Det er nemmere at forholde sig til en halv times ventetid, når man kender estimatet, end når man bare er overladt til sig selv.	I meget høj grad
423	Man kunne måske ved indtjekning have oplyst, at der var ventetid.	I høj grad

### Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
2	Jeg fik forskelligt at vide af to forskellige læger, så det var faktisk først på operationsdagen, jeg forstod hvad der 100 procent skulle ske. Min første samtale var rigtig god, og jeg var helt med på, hvad der skulle ske, men da jeg kom til min forberedelsessamtale inden operationen, sagde den anden læge, at der skulle foregå noget andet, end jeg fik af vide til første samtale, meget forvirrende! Derfor jeg først vidste, hvad der skulle ske på operationsdagen, da jeg spurgte kirurgen (som jeg havde den første samtale med).	I nogen grad
33	Ikke aktuelt for mig.	I meget høj grad
43	Dagen [i slut august] opstod følelsen af fuldstændig utryghed, og den har jeg stadig. Jeg oplevede, ikke der var styr på noget som helst. Jeg gik der fra i fuld panik. Blev spurgt af sygeplejersken: "Hvad forventer du af resultatet af rekonstruktionen?" Spørgsmål som: "Brystvorterne skal de blive?", viser at de ikke har læst min journal inden jeg mødte op, både af sygeplejersken og af lægen. Min hjerne "det et fucking dem, spørgsmål er hele årsagen til problemet". Følte jeg manglede viden, hvordan griber de operationen an?, hvordan forventer de, det kan komme til at blive, ud fra hvad der at arbejde med? hvordan bruger man og udretter aret? Hvordan skabes der et godt resultat og et pænt bryst? Hvad gør lægerne for, at det skal blive godt? Kapsel krumning risiko? Der er ikke talt om det, som man som patient gerne vil have styr på. Jeg havde forventet meget mere af en sådan lægesamtale. Jeg oplevede lægesamtalen, som om det bare skulles sættes tjek tegn ud for, at opgaven var udført. Som om det bare skulle overstås, fordi det bare en del af pakken. Samtalen gav mig så meget utryghed. Jeg spurgte om procent på, hvordan operationen går, istedet får jeg følgende information: "I går resulterede to af mine operationer i blødninger". Mit hoved: "GÅ VÆK DU SKAL IKKE VÆRE TIL MIN OPERATION". Ingenting om forventet sygemeldingens forløb fra lægen. Jeg måtte løbe efter lægen og spørge efterfølgende. Der var heller ikke styr på mamografi, som var lige ca. et år gammel. Så måtte lægen ud og spørge, om jeg godt vidste, at den ikke må være over tre måneder gammel. Tænk at han skal ud og spørge om det. DET BURDE HAN VIDE. Efter samtalen [i slutningen af august] var jeg ikke tryk, ikke velinformeret. Usikker ud fra lægekonsultationen, hvad jeg siger ja til. Frustreret over at man ikke taler med samme læge og sygeplejerske hver gang, man besøger afdelingen. NN lægen, som var den eneste pålidelige at tale med, gentog det der var noteret i journalen, og jeg nåede at korrigerer de fejl, der var blevet noteret ukorrekt under lægebesøget.	Slet ikke
66	Undrer mig over, at jeg endnu ikke har modtaget indkaldelsen til operationen.	I meget høj grad
67	Jeg ville gerne have haft opfølgning på sårheling ca. 14 dage senere. Penicillinens virkning på infektionen.	I høj grad
84	Alt har fungeret fint. Hvad der skulle ske, blev jeg informeret om. Kun ros.	I meget høj grad
113	Den læge, der tidligere har fulgt mig, [var der ikke], og i stedet for var der en vikar, som ikke havde sat sig ind i sagen. Jeg kunne ikke forstå vikaren []. Det var spild af tid at køre [flere timer] i bil for at komme til denne konsultation. Vikaren kunne/ville ikke tage stilling til noget, så han sendte mig hjem med en ny tid [på et senere tidspunkt]. Spild af alles tid.	Slet ikke
116	Jeg blev henvist til ultralydsskanning og evt. biopsi. Blev orienteret af sygeplejerske om, at jeg som standard ville blive iført hospitalsskjorte og skulle være indstillet på at vente op til fire timer efter indgrebet, da det kunne bløde meget. Ingen af delene viste sig at være tilfældet. Det var desuden uklart, hvordan tilbagemeldingen af undersøgelsen ville foregå.	I nogen grad
122	Godt informeret.	I høj grad
126	Nej.	I meget høj grad
185	Var godt informeret. Dog ingen information om påvirkning af lymfesystemet, ca. 14 dage efter indgrebet. Hævede betydeligt fra øre ned mod hals. Kunne ikke spise fast føde. Efterfølgende på penicillin, med god effekt.	I meget høj grad

192	De virkede meget usikre på, hvornår der reelt skulle ske ændringer i behandlingen. Der var ingen retningslinje og de "skøn", de fulgte, blev ved med at ændre sig.	I ringe grad
228	Det udleverede skriftlige materiale passede ikke 100 procent på min behandling og var på flere punkter ikke opdateret. Sygeplejersken kunne ikke svare på en del af de spørgsmål, jeg havde.	I høj grad
297	Alt var ok.	I meget høj grad
298	Nej, jeg manglede informationer efter min besøg.	I meget høj grad
302	Kun positive reaktioner her fra.	I meget høj grad
320	I forvejen var jeg blevet informeret om, hvordan jeg skulle forholde mig i forbindelse med mit besøg, som drejede sig om en hudprøvetagning []. Det eneste, jeg savnede, var en klar besked om, hvor længe der ville gå, inden jeg fik svar på prøven. Det har jeg ikke fået endnu efter 11 dage.	I meget høj grad
335	Jeg manglede ikke information i forbindelse med mit besøg.	I meget høj grad
340	Lægen, der lavede min nerveskade, opførte sig som om vedkommende slet ikke var involveret og hjalp mig slet ikke. Inden operationen oplyste lægen ikke om risici forbundet med operationen, men noteret at der var blevet oplyst herom. Inden operationen var jeg fysisk aktiv. Et par måneder senere var jeg inaktiv og sengeliggende. Deprimeret og ikke i arbejde. På mit andet besøg fik jeg ingen hjælp fra lægen, da jeg spurgte efter det eneste jeg manglede, en elektromyografi.	Slet ikke
379	Jeg skulle have tjekket brystvorterekonstruktion. Ville gerne have vidst, inden kontrollen, noget mere om, hvordan jeg skulle forholde mig [til] den nye brystvorte. Dvs. den manglende information var faktisk fra den afdeling, hvor jeg blev opereret.	I nogen grad
402	Ingen mangler i mit tilfælde.	I meget høj grad
403	Intet. Alt forløb planmæssigt og tilfredsstillende. Ingen ny situation for mig, i det jeg har undergået to lignende operationer på issen, hvilket er foretaget på [andet hospital], før vi flyttede til [bynavn] [for nogle år siden].	I høj grad
405	Jeg blev indkaldt til operation ca. en uge efter besøget på ambulatoriet, men da der ikke var blevet lavet en biopsi, blev dette gjort, og jeg har fået ny tid til operation.	I høj grad
416	Inden første besøg på plastikkirurgisk var jeg til undersøgelse på Marselisborg. Her forstod jeg, at jeg skulle opereres ved første besøg på plastikkirurgisk. Men her skulle jeg så til endnu en undersøgelse. Senere har jeg fundet ud af, at på Marselisborg var jeg på besøg ved en læge, det var lidt forvirrende.	I meget høj grad
421	Det havde været en kæmpefordel at vide på forhånd, at behandling er udelukket, når man er ryger og ikke er i stand til at stoppe (grundet psykisk lidelse). Så kunne både sundhedspersonalets og min tid være sparet! Jeg har efterfølgende haft kontakt til et privathospital, som godt vil kunne udføre behandlingen uden totalt rygestop, dog med information om de ulemper, det kunne medføre!	Slet ikke
422	Blev sendt meget hurtig fra hudlæge til Århus for at få fjernet et modermærke og fik derfor ingen informationsmateriale tilsendt inden. Jeg kan huske, at jeg for et par år siden fik tilsendt [informationsmateriale] til en lignende operation. Jeg ringede derfor selv derud og fik god hjælp af sekretæren.	I meget høj grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
28	Jeg har flere gange måtte aflyse, flytte eller helt gøre opmærksom på, at jeg ikke har fået besked om undersøgelser eller forestående operationer. Jeg har fået mails om, at jeg er udeblevet fra aftaler, som jeg ikke ved besked om. F.eks. har jeg måtte sende fire mails om, at jeg ikke kunne komme til forundersøgelse pga. jeg var på ferie, og næste dag skulle jeg fra min ferie i udlandet igen logge ind for at se, at der igen, igen var booket en tid, som lå en uge før min ferie var slut. Der har været så mange fejl i det administrative og kommunikative, at jeg helt har været ved at droppe projektet flere gange.	I nogen grad



43	<p>1. At de ikke havde læst min journal, for så havde de vidst det med, om brystvorten skulle blive/ikke blive. 2. Følelsen af, at samtalen mere var en del af pakken fra lægen, som skulle overstås. Den var befængt med fejl og mangler, manglende indhold for mig. Den skabte panik og angst, istedet for trykthed, idet der var så meget, der ikke var styr på. 3. At jeg før mødet ikke var indkaldt til mammografi og selv skulle gøre opmærksom på, at min mammografi var for gammel. 4. At det ikke er gennemgående den samme læge og sygeplejerske man har ved hvert besøg i afdelingen. 5. At der bliver noteret forkerte ting i min journal. 6. Oplevede en manglende forståelse for, at sygeplejerske og læge kunne omgås mennesker med alvorligt sygdoms- og operationsforløb. 7. Manglende egenskab ved sygeplejerske og læge, man er nødt til at kunne optræde med empati som sygeplejerske og læge. Det oplevede jeg ikke hos dem, jeg talte med. Kun læge NN var i besiddelse af empati og forståelse og kunne sætte sig ind i min bekymring. 8. ANSATTE, DER SPREDER DERES BAKTERIER. I bygning 9, 2. Sal. Troede der var strikte hygiejnevejledninger, som medarbejdere skulle overholde. Når de arbejder på et sygehus! Da jeg sad og ventede observerede jeg følgende. En ansat nyser i sin hånd, hvorefter han støtter med hånden i en dørkarm. Han tager en seng og et dokument med hånden og tager i elevatordør, trykker på etageknop, hvor han hele vejen har spredt sine bakterier og så afsted med sengen, hvor han spreder sine bakterier til patienter og medarbejdere på flere etager. Andre personaler rodede i eget hår, og ansigt, og rører fortsat ved remedier og ting. Ovenstående er virkelig bekymrende og ulækkert og er lige til at gøre de syge mere syge med infektioner. Når jeg oplever sådan noget går jeg indvendigt i angst og panik. Bange for at blive syg under en indlæggelse.</p>	Slet ikke
52	<p>Det var vedrørende hjemtransport med Falck. Jeg ventede ca. halvanden time, og så blev det med taxa. Falck havde været der for at hente mig, men kørte igen.</p>	I høj grad
79	<p>Jeg ved ikke, om jeg forstår spørgsmålet korrekt... De fik desværre ikke fjernet alt, så jeg skal ind og opereres igen, men det laver ikke om på, at jeg har følt mig i trygge rammer hele [vejen] igennem. Også nu hvor jeg skal ind igen.</p>	I høj grad
93	<p>Jeg blev brystreduceret, og opdager i opvågningen, at mit venstre bryst er meget hævet, og jeg var blå hele vejen rundt på venstre side fra bryst til hofte. jeg kunne ikke vurdere om det var alvorligt eller ikke, og jeg blev da også sendt hjem samme dag. Efter et par dage måtte jeg kontakte sygehuset, da jeg havde feber og var svimmel. Jeg blev genindkaldt til en undersøgelse, blev natten over og kom til ultralyd, hvor man fandt flere store "søer" af kropsvæsker, der gemte sig i bryst og væv. Man valgte at lade kroppen selv klare problemet, og jeg blev sendt hjem med en penicillinur. I skrivende stund er jeg stadig på penicillin, og går nu med en V.A.C., der skal holde brystet fri for bakterier. Har været i hjemmesygepleje regi, men er nu atter på sårplejeafdeling Z. Forløbet har til nu varet mere end en måned, og så vidt jeg kan se, er der lange udsigter for mig til jeg får et normalt bryst.</p>	I nogen grad
116	<p>Henvisningen til scanning var der "gået kuk i". Skete først, da jeg rykkede telefonisk.</p>	I nogen grad
169	<p>Jeg skulle have fjernet stingene efter en uge hos egen læge. Inden for et døgn tid, der gled såret fra hinanden, og jeg havde derfor et hul ind. En uge efter var altså for tidligt at få fjernet syningerne. Jeg var forbi igen, hvor de prøvede med tape, om de kunne trække såret sammen, men det lykkedes heller ikke. Nu skal jeg vente til marts, hvor der skal tages stilling til, om det skal laves om, eller om arret heler fint.</p>	I høj grad
181	<p>Det gik ok, men da jeg fik trådene af efter syv dage som aftalt, sprang arret op, og det var bare noget hø. Der ville jeg nok gerne have haft dem til at sidde i nogle dage mere, og så jeg havde fået at vide, at jeg skulle passe meget godt på med at åbne munden, så det ikke ville gå op, men det var der ingen, som fortalte mig. Det kostede mig en del ekstra sygedage og et ar nu, som er større end nødvendigt!</p>	I høj grad
222	<p>Der blev noteret en forkert diagnose i min journal. Efterfølgende er den blevet rettet, fordi jeg gjorde personalet opmærksom på det.</p>	I nogen grad
242	<p>Lægen undersøgte mig for eventuelle modermærker, og han nævnte, at han ville undersøge mine kirtler. Det glemte han. Det kom jeg i tanke om efterfølgende. Han og to sygeplejersker var virkelig sympatiske, søde og hensynsfulde.</p>	I meget høj grad
274	<p>Jeg skulle slet ikke have haft det indgreb, der var planlagt.</p>	I nogen grad
317	<p>Ikke den læge, som jeg troede, var tilstede ved undersøgelse.</p>	I nogen grad
379	<p>Jeg havde fået tid til at få fjernet sting efter rekonstruktion, men det viste sig, at jeg havde fået en tid for tidligt. Det gik op for sygeplejersken, da hun havde fjernet sting på det ene bryst, at det nok var for tidligt. Hun tilkaldte en læge, som gav hende ret og sagde, at jeg havde fået en tid for tidligt i forhold til, hvad de normalt giver... Men altså det hele er nu gået fint sidenhen. Men det betød, at jeg skulle en ekstra gang ind på afdelingen for at få fjernet på det andet.</p>	I nogen grad

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

ID

**Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?**

2	Udover den meget lange ventetid er jeg godt tilfreds med forløbet! Det er nogle skønne mennesker, der er, både på ambulatoriet og senge afdelingen. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
10	Jeg har været ved mange forskellige læger i mit forløb. Omkring otte til ni stykker. Synes, det er for mange forskellige at skulle forholde sig til. Er klar over at mit forløb har ligget hen over sommerferien. Måske er det derfor. Jeg er stor tilhænger af, at der er uddannelseslæger, men har desværre været indkaldt til en, som ikke kunne det, jeg kom for. Ikke så smart, synes jeg, og synd for hende og mig. Ville være godt hvis sekretæren, der bestiller tiderne, ved om lægen kan udføre det, man skal ind til. Lidt ærgerligt at komme forgæves og så få at vide gangen efter, at der skulle være gjort noget, som lægen ikke kunne finde ud af og derved forlænger ens sygdom. Ellers godt tilfreds med forløbet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Har ikke noget at klage over.	I meget høj grad
28	Jeg oplevede, at læge NN og hendes sygeplejerske med mere virkelig har hjulpet mere end rimeligt! De har været så søde og hjælpsomme, og selvom det var via privat mail og telefon. Aarhus Universitetshospitals administration har derimod været mildest talt utroligt sjusket og ringe. Jeg får først, efter jeg har ringet og skrevet adskillige gange, at vide, at læge NN er flyttet til anden by og, at Aarhus ikke lige ved, hvad der skal ske fremadrettet med os i projektet. Vi er ikke særligt mange, så derfor ville en mail omkring hvad der sker, hvornår sker det, og hvad skal der ske fremadrettet. At der var andre, som tog over, at læge NN kom ind og foretog nogle operationer, selvom hun havde skiftet job med mere. Alt dette har været så dårligt. Da jeg kommer langvejs fra har jeg ligeledes oplevet så megen dårlig planlægning. F.eks. var jeg indkaldt til forundersøgelse, som jeg ikke modtog. Da jeg tilfældigt ringede to dage før, opdagede jeg min tid/aftale, og tog derfor hurtigt fri fra arbejde og tog til Århus. Jeg snakkede med sekretæren flere gange og ved hver lejlighed sikrede jeg mig, at det var samme sted som før dvs. på Aarhus Universitetshospital, Skejby. Men sekretæren glemte at informere mig om, at det var på Aarhus Universitetshospital! Jeg havde jo ingen indkaldelse fået, fordi de ikke havde sendt en, så jeg havde ingen adresse. Derfor måtte jeg tage en taxa for egen regning for at nå min aftale med lægen. Dette er blot en af mange ting, som har været dårligt planlagt og vejledt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
32	Jeg har kun lyst at sende en stor, flot buket for hele behandlingsforløbet. Jeg er dybt taknemlig for hele det behandlingsforløb, de gav et gammelt fjols som mig. TAK. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
33	Personalet er i top og er altid venlige og kompetente, og jeg føler altid, at de går lige dét ekstra skridt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	God service ved efterfølgende komplikationer. Hurtig kontakt og hjælp over telefonen. Hurtige akuttider til tjek. [Kommunikation og information]	I høj grad
41	Godt formål. Jeg har intet at klage over, tværtimod.	I meget høj grad
43	1. Gennemgående den samme læge og sygeplejerske man har ved hvert besøg i afdelingen. 2. At de har sat sig ind i ens journal. 3. Huske at indkalde til Mammografi inden mødet på afdelingen. De havde lovet indkaldelsen ville være inden for tre måneder før operation. Jeg venter stadig på svar fra mammografien de havde glemt at indkalde til. 4. HYGIEJNE FORHOLD. ANSATTE, DER SPREDER DERES BACTERIER. []. Troede, at der var strikte hygiejnevejledninger som medarbejderne skulle overholde når de arbejder på et sygehus! Da jeg sad og ventede, observerede jeg følgende. En ansat nysen i sin hånd, hvorefter han støtter med hånden i en dørkarm. Han tager en seng, og et dokument med hånden, tager i elevatordøren, trykker på en etageknop, hvor han hele vejen har spredt sine bakterier, og så af sted med sengen, hvor han spredte sine bakterier til patienter og medarbejdere på flere etager. Andre personaler rodede i eget hår og ansigt, og rører fortsat ved remedier og ting. 5. EMPATI. Der er så mange læger på afdelingen som mangler denne evne. Jeg må sige, at jeg har mødt mange. For mange i min tid. Nu også en sygeplejerske, som manglede dette. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke
44	Jeg har stadigvæk et sår, der ikke er lægt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
45	Jeg har sideløbende fået foretaget to operationer for hudkræft. Ved sårbehandling af den første, tilkaldte sygeplejersken en læge til at kigge på såret. Jeg viste ved den lejlighed lægen et andet sted, hvor noget var i udbrud. Han indvilgede i straks at tage en prøve, der viste sig at være positiv. Derved sparede han tid, så jeg ikke skulle til min speciallæge i anden by, men fik en tid til operation efter fem uger. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
46	Jeg startede med behandlingen [sommeren 2016] og sluttede den [sommeren 2017] med kontrol og godkendelse. For mig har det været en behagelig oplevelse. Jeg har ikke været nervøs på noget tidspunkt, til trods for at jeg blev opereret fire gange under lokalbedøvelse og én gang under narkose, men jeg var under kyndig og god behandling af lægen og sygeplejerskerne. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

48	Blev set af samme læge HVER GANG! Det er godt. [Kontaktperson]	I meget høj grad
67	Dygtig og kreativ kirurg.	I høj grad
75	Forundersøgelsen viste, at jeg skulle have foretaget et indgreb. Jeg fik en tid [knap et halvt år] senere, men da ville de ikke foretage indgrebet alligevel, da de ikke var informeret om problemets omfang. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
83	Det var rigtig god service, at de tog mig ind før tid, fordi en anden patient var udeblevet. [Ventetid]	I meget høj grad
84	Alt ok.	I meget høj grad
92	Særdeles tilfreds med behandlingerne. Har haft kræft i ca. seks år.	I meget høj grad
104	Man kører 90 km for en fem minutters samtale med en læge, som beklager, at jeg ikke denne dag kunne få gennemført den operation, som jeg var blevet henvist til, så det eneste jeg kunne køre hjem med var, at jeg ville modtage en ny indkaldelse til operation. Retfærdigvis skal nævnes, at man i indkaldelsen til nævnte besøg, nævnte, at det ikke var sikkert, at operation kunne gennemføres denne dag, men hvorfor så indkalde mig til en overflødig samtale? [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
105	Jeg havde mobiltelefonnummeret til lægen NN for hudkræft og hende kunne jeg ringe til når som helst. Det synes jeg var særligt godt, så jeg kunne få afklaret mine egne spørgsmål i forhold til forløbet og behandlingen. Så tak for det. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
113	1. Når den læge, der ellers har været den behandlende læge i hele forløbet, er sygemeldt ville jeg ønske, at de blot udsatte min tid i stedet for at fastholde en indkaldelse, som så foregår ved en, for mig, ny læge, som ikke har sat sig ind i "sagen". Læge NN kunne og ville derfor ikke tage stilling til noget og orienterede mig om, at jeg skulle have en ny tid senere hos den ansvarlige læge. 2. Denne vikarlæge var [svær at forstå], og jeg havde STORE problemer med at forstå [vedkommende]. At kommunikationen fungerer burde være ekstremt vigtig også for ambulatoriet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
116	Man møder forskellige behandlere hver gang og føler sig som et personnummer. Giver utryghed. Kender behandleren mig? Er alt noteret i journalen? Dette var f.eks. ikke tilfældet hos min praktiserende læge. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
122	Godt professionelt forløb. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
125	Husk at fortælle forventet ventetid på operation - 8 måneder er ikke ok. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
136	Ambulatoriet skal tage kontakt til klienten straks, hvis der opstår tidsmæssige forsinkelser eller atypiske forløb, også selv om de måske holder sig indenfor behandlingsgarantien. Min kræftprøve skulle rekvireres fra andet hospital og mikroskoperes om igen i Aarhus. Der gik derfor to en halv uge fra jeg fik at vide fra egen praktiserende læge, at jeg havde kræft, til jeg kom til samtale på hospitalet. I de to en halv uge ringede jeg flere gange til hospitalet, først for at høre, hvorfor jeg ikke fik en tid til samtale, som min læge havde sagt jeg ville få efter en til to dage, sidenhen for at få en status på, hvornår prøven kunne være færdig, og jeg dermed kunne komme videre i forløbet. De første gange talte jeg blot med en uvidende sekretær, der ikke kunne sige noget om tidshorisonter ("jeg er jo ikke læge"). Der burde have været en læge (eller som minimum en oplyst sekretær), der ringede til mig på dag et for at sige, at det ville trække ud, og fortælle hvornår, jeg tidligst kunne forvente at komme til samtale, og give mig mulighed for at stille spørgsmål om det mulige behandlingsforløb. I stedet måtte jeg i løbet af de to en halv uge ringe op flere gange, insistere på at tale med en læge for at få info om tidshorisonter for samtale, og om hvad der kunne forventes (blandt andet var det jo rart at finde ud af, at min sygdom generelt behandles kirurgisk og ikke med et langt kemoterapiforløb). Alt det gav en kraftig fornemmelse af, at det kun var mig, der var tovholder på processen, og at der ikke var en tovholder på min sag på hospitalet, meget frustrerende. Jeg har talt med personalet om dette efterfølgende, kun en enkelt læge fattede min pointe om, at hospitalet burde have været den aktive part og henvendt sig til mig straks for at sige, at min indledende samtale ville blive udskudt. I stedet fokuserede man hele tiden på, om man havde nået at holde samtalen og den efterfølgende operation indenfor behandlingsgarantien. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
139	Jeg fik en god behandling. De gjorde det godt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
142	Alt var perfekt bortset fra, at der går lige knap et år før operationen. MEGET LANG VENTETID. Ellers super behandling. [Ventetid]	I meget høj grad

143	Oprindeligt bad jeg om at tale med en fysioterapeut for at få råd om, hvilken klinik i Aarhus, der er ekspert på mit område. Det blev helt misforstået. Jeg fik et brev fra en læge om, at jeg ikke kunne få det betalt. DET VAR IKKE DET, DET DREJEDE SIG OM! Jeg ville bare have et godt råd, gerne telefonisk, og jeg ville naturligvis selv betale. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
155	Jeg fik først tilbudt en tid til rekonstruktion fire år efter første operation! Efter deltagelse i et andet forløb fik jeg tilfældigvis oplyst, at oplevede gener kunne afhjælpes. Det var ikke oplyst tidligere. Forløbet med dette har dog været utilfredsstillende langtrukket og er endnu ikke afsluttet. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
158	Takket være en særdeles dygtig læge NN, er kroniske sår opnået at blive helet. Det er sket, stik mod alle odds, efter talrige sårrevisioner og en tålmodig og vedholdende indsats af pågældende læge. Det er jeg dybt taknemmelig for. Da den tilgrundliggende årsag til sårene imidlertid ikke kan fjernes, kan risiko for recidiv desværre ikke udelukkes []. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
164	Det kunne være rart at lægen eller sygeplejersken, som har været med til operationen, også kom til undersøgelserne efter operationen for at følge sin patient hele vejen, til man bliver udskrevet. Det ville have givet mig og andre patienter en bedre tryghed gennem hele forløbet. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
177	På operationsstuen virkede medarbejderne meget imødekommende og kompetente. Og de informerede særdeles godt. Det var en meget fin oplevelse at blive opereret. Planlægnings- og ventetidskulturen trænger til en radikal ændring. Sæt jer i kundens sted. Og det har intet at gøre med, at der er forskel på en sundhedssektor og en privat virksomhed. Der er tale om holdninger og respekt for kundernes tid og oplevelser. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
185	Til første konsultation, før selve indgrebet, talte lægen meget hurtigt. Jeg fik ikke bedt lægen om at tale langsomt. Det er mit ansvar. Samme information blev gentaget ofte under samtalen. Blev overinformert, var min oplevelse, var også noget følelsepåvirket af min situation. Det har klart spillet ind i min oplevelse. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
189	Alt i alt et godt besøg.	I meget høj grad
191	Den behandling, som man får på Afdeling Z er altid super god. Man kan få relevant hjælp, når man ringer med spørgsmål, alle er venlige og ikke mindst engagerede. Der er afsat tid nok og der er ikke lange ventetider. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
194	Forskellige læger hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
196	Jeg havde fået oplyst, at jeg vil blive indkaldt til operation om efteråret i 2016. Jeg skulle stoppe [med bestemt kosttilskud]. Jeg forsøgte gentagne gange (23), at få oplyst om tidspunkt for operation pr. telefon, jeg var i kontakt med forskellige sekretærer, en sygeplejerske og en læge, ingen kunne give mig noget svar på mine spørgsmål. Jeg følte i den grad, jeg blev holdt hen i det uvisse. I [begyndelsen af 2017] modtager jeg endelig en operationstid, er lige blevet opereret [i efteråret 2017]. Det er en meget uprofessionel håndtering af koordineringen af operationstider; der var ingen, der vidste, hvem der gjorde hvad, kunne heller ikke få konkret besked om tidsestimat eller nummer på venteliste. Havde indtryk af, at ventelisten var fiktiv. Den eneste, der meldte klart ud, var læge NN, der skulle operere mig, hun kæmpede for at der skulle gives en bookingtid. Først da jeg skrev to klager til afdelingsledelsen, kom der en operationstid. Aarhus Plastikkirurgisk Ambulatorium kan bestemt blive bedre til at få sat deres tidsbookinger til operation i system. [Ventetid]	I nogen grad
214	De var meget søde og forstående. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
226	Taknemmelig for læge og sygeplejerskes omhyggelighed. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
227	God og venlig behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
228	Jeg er i forbindelse med [mit behandlingsforløb] blevet tilset af fem til syv forskellige læger og rigtig mange forskellige sygeplejersker. Jeg har fået mange forskellige informationer, der gik i hver sin retning, hvilket har været ret forvirrende som patient. Jeg har fået forskellige ting at vide af forskellige læger. Da jeg har haft et par komplikationer i mit forløb, har det været lidt frustrerende, fordi ingen enkelt læge eller sygeplejerske har fulgt mig i hele mit forløb. Jeg har derfor hver gang skulle forklare ALT fra bunden, og lægerne/sygeplejerskerne har ikke vidst, hvordan det behandlede område så ud for en uge eller to uger siden. Det kunne have været rart at have været tilknyttet en mindre gruppe læger/sygeplejersker; uden selvfølgelig, at dette skulle gå på kompromis med, hvor hurtigt man kan blive tilset ved behov [Kontaktperson]	I høj grad

232	Efter ambulat operation [i efteråret] på AUH blev jeg stillet i udsigt, at man efter biopsi af prøverne for hudkræft ville kontakte mig enten telefonisk eller pr. E-post med resultatet. Indtil dags dato har jeg ikke hørt noget. [Kommunikation og information]	I høj grad
234	Venligt og børnevenligt personale, der virkede meget forberedt og professionelt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
239	Jeg oplevede forløbet som helt tilfredsstillende.	I meget høj grad
240	Da min aftalte tid blev ændret, ringede de til mig, men jeg tog ikke telefonen, derefter sendte de mig besked på eboks. Det havde været smartere at sende en sms, når de alligevel prøvede at ringe. Jeg er ikke på eboks hver dag, og da den ændrede tid kom dagen før, jeg skulle til undersøgelse, havde jeg ikke set den. Derfor; send en SMS! [Kommunikation og information]	I meget høj grad
268	Jeg har været tilknyttet Hudklinikken samt Lasercentret på Marselisborg Hospital i Aarhus i tre og et halvt år ca. Jeg havde en fast læge tilknyttet, men da han blev sygemeldt, blev jeg kastet rundt mellem forskellige læger. Det er fint med nytænkning, men når det ikke virker til, at de læser journalen, og jeg hver gang skal redegøre for mit medicin og brug af diverse cremer gennem alle årene, bliver jeg frustreret, da jeg simpelthen ikke kan huske det. Derudover virker det ikke til, at lægerne i de forskellige afdelinger snakker sammen. Har oplevet at få en tid samme dag til to forskellige problematikker, men lægerne troede de skulle gøre det samme. Det er MEGET frustrerende, når jeg har taget fri fra arbejde og taget en lang køretur for at komme til konsultationen. Synes det er uprofessionelt. Jeg blev henvist til Plastikkirurgisk med min lidelse, og også her virkede det til, at de ikke havde snakket sammen med Lasercentret, da jeg igen blev spurgt til det samme omkring lidelsen. Jeg forventer, at alle spørgsmål står i min journal. Men jeg blev rigtigt glad, da lægen NN råbte vagt i gevær og ikke ville operere før han havde undersøgt alle muligheder for behandling, da der kunne være en risiko for forværring. Så et stort ønske fra min side er, at afdelingerne imellem bliver bedre til at kommunikere omkring den enkelte patient. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
271	Har fået meget fin behandling på ambulatoriet, men selve operationen gik jo ikke så godt, da de sting jeg fik syet i hovedet sprang op efter 12 dage, og det er derfor jeg er havnet på ambulatoriet, som nu forsøger, sammen med hjemmeplejen, at hele mit sår i hovedbunden. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
288	Man kan informere patienter tydeligt om, at de har mulighed for at få en akut-tid, og at de har mulighed for at komme til den samme læge hver gang (så vidt muligt). [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I meget høj grad
296	Intet kunne gøres bedre. En dygtig, venlig og meget omsorgsfuld sygeplejerske var et stort plus. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
297	Der var for mit vedkommende intet at kritisere. Alt var ok, og det var et dygtigt personale, der stod til rådighed. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
298	Jeg synes det bare var godt.	I meget høj grad
300	God service og god orientering. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
311	Dårlig læge ved orienterende møde. Følte en smule at jeg kom til besvær. Fremragende læge NN og operationshold, der foretog operationen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
316	De var gode til at forklare ting, så jeg forstod det. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
320	Mit indtryk var, at mit tilfælde blev seriøst behandlet. Man samlede mange læger, som var specialister på hver deres specifikke felt, for at give mig den bedste rådgivning og behandling. Og alle behandlinger er blevet fulgt godt op med kontroller. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
327	Alt for mange ændringer af tider. [Kommunikation og information]	I nogen grad
335	Jeg fik en meget god hjælp og svar på mine spørgsmål. Alle var søde og meget hjælpsomme :-). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
341	Jeg ved godt, det kan være svært at tilrettelægge, når der skal tre samtaler til før indlæggelse. Men der er rigtig meget ventetid, og det er ikke rart, når man selv har travlt på job. Personalet gør, hvad de kan og giver stor undskyldning for ventetiderne. Men de er særdeles søde og kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad

342	De er bare alle så søde og smilende. Man føler sig hjemme og godt tilpas. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
347	Jeg synes, at jeg manglede information på skrift om operationen inden og efter. Her modtog jeg noget fra en fysioterapeut jeg aldrig så. Nogle af informationerne fra det papir var modstridende med, hvad den opererende læge sagde, jeg skulle. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
365	Jeg har haft et meget positivt forløb og er stolt af det danske sundhedssystem.	I meget høj grad
379	Jeg har været patient på afdelingen mange gange. De er alle sammen utrolig søde og gode til at forklare, og man føler sig tryk og i "de rette hænder". Men ofte virkede det som om, man burde kunne koordinere bedre mellem de enkelte afdelinger. Flere gav også selv udtryk for, at det virkede lidt hul i hovedet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
389	Det er svært at have et godt indtryk. Når forløbet startede [for flere år siden], masser af fejl og blevet glemt af læger, der også havde svært ved at acceptere, at de havde lavet fejl og sjusket med deres arbejde. Måske derfor de glemte at indkalde mig til en operation. Jeg ville først være blevet færdig i [om nogle år], hvis der ikke var kommet et afbud. Alt i alt, virkelig dårlig oplevelse og alt for mange dårlige læger. Blev en prøvekuld og da det ikke gik helt godt ville de have, at jeg skulle acceptere deres fejl. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
394	De behandlede mig som et stykke kød. Det var forfærdeligt. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
403	Alt inde i selve ambulatoriet var klinisk rent og ok, hvorimod gangen udenfor lignede en baggård med opbevaring af alt muligt, og hvor jeg har min store tvivl, om der kan gøres forsvarligt rent dagligt. Det så i hvert fald ikke godt ud. [Fysiske rammer]	I høj grad
405	Bortset fra manglende biopsi var jeg godt tilfreds.	I høj grad
414	Fik en særdeles fin redegørelse om, hvad og hvordan det skulle ske, samt hvad der evt. kunne ske (blødning). Der blev også oplyst, hvad jeg skulle tage af smertestillende piller, når bedøvelsen ikke længere havde virkning. Men der blev slet ingen smerter. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
418	Jeg er 100 procent tilfreds med den behandling, jeg har fået på Aarhus Universitetshospital. Dels på onkologisk afdeling i forbindelse med min brystkræft [for nogle år siden] og efterfølgende diverse kontrolbesøg. Altid en god, venlig og imødekommende behandling. Alt dette har givet en utrolig tryk og varme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad