

**Indlæggelse på**  
Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O  
Århus Sygehus  
3. måling



**Indlæggelse på**  
Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O  
Århus Sygehus  
3. måling

Konceptet er udviklet af  
Kvalitetsafdelingen i Århus Amt  
Lyseng Alle 1  
8270 Højbjerg

e-mail: [amu@ag.aaa.dk](mailto:amu@ag.aaa.dk)

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181  
Pris kr. 75,00

Se rapporten: [www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 448

# Indhold

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Læsevejledning.....           | 5  |
| Formål .....                  | 7  |
| Metode.....                   | 9  |
| Opfølgning på rapporten ..... | 11 |

## Resultaterne

|   |    |
|---|----|
| 1. Om afdelingen .....                    | 15 |
| 2. Rapportens datagrundlag .....          | 19 |
| 3. De indlagte patienter.....             | 23 |
| 4. Tolv spørgsmål om tilfredshed.....     | 25 |
| 5. Ventetid og valg af sygehus .....      | 29 |
| 6. Stabiliteten i personalekontakten..... | 33 |
| 7. Samlet indtryk af afdelingen .....     | 35 |
| Litteratur.....                           | 37 |

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.



# Læsevejledning

Rapporten omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse i februar 2004 blandt indlagte patienter på:

Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O, Århus Sygehus

Rapporten er en standardrapport. Det er således læseren selv, der må ud-  
drage konklusionerne af de opstillede analyser.

Rapporten igennem lægges der op til, at afdelingen kan sammenligne sig  
med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra andre  
sengeafdelinger. I det omfang sådanne målinger endnu ikke foreligger, er  
der sat en streg i tabellerne.

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er  
den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fag-  
opdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede for-  
løb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordine-  
ring, god kommunikation og god faglig kvalitet. Den patientoplevede  
kvalitet og den professionelle faglige kvalitet er begge nødvendige for en  
god sundhedsfaglig kvalitet.

Der gives her en oversigt over rapportens afsnit, så læseren hurtigt kan  
finde hen til de afsnit, som har hovedinteressen. Først er der fire afsnit om  
undersøgelsens rammer: Baggrunden, formålet, metoden og lidt om op-  
følgning. Det er valgt at medtage de indledende tekster i alle rapporter, da  
rapporterne ikke altid læses i sammenhæng. For den der kender disse, kan  
læsningen begynde med afsnit 1 eller direkte med undersøgelsesresulta-  
terne i afsnit 3:

## **Afsnit 1: Om afdelingen**

Resultaterne fra afdelingens indlagte patienter kan ikke ses løsrevet fra,  
hvilken afdeling resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort  
rids af afdelingens karakteristika, herunder en række statistiske oplysning-  
er om antal indlagte, lokaleforhold, antal afsnit, specialer mv.

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

Her kan det ses, hvor mange indlagte patienter, der er sendt skemaer ud  
til, og hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en bort-  
faldsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsent-  
ativ undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke andre sengeafdelinger, der  
er valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

**Afsnit 3: De indlagte patienter**

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patienterne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af sengeafdelingens patientsammensætning. Baggrundsoplysningerne bruges herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers oplevelse af indlæggelsesforløbet.

**Afsnit 4: Tolv spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der 12 positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i forbindelse med indlæggelsen. Hvis der tidligere er foretaget måling på afdelingen, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre afdelinger. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne på afdelingen, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, at man kan se, om patienterne på sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af de 12 spørgsmål, går man til bilag 3.

**Afsnit 5: Ventetiden og valg af sygehus**

Her sættes der fokus på de ikke-akutte patienters oplevelse af ventetiden, inden de blev indlagt. Endelig ses der på, hvorfor de planlagte patienter netop har valgt indlæggelse på den aktuelle afdeling/sygehus.

**Afsnit 6: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten**

Hvordan opfatter patienten kontakten til lægerne og plejepersonalet under indlæggelsen? Er der for mange kontakter til forskellige læger og plejepersoner?

**Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen**

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af afdelingen. Fra en til fem stjerner, hvor én stjerne står for "uacceptabelt" og 5 stjerner for "enestående".

Også her er der mulighed for sammenligning med eventuelle tidligere målinger og patientsvar fra andre afdelinger. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem de forskellige typer af indlagte, kan man gå til bilag 2. Ønsker man at se kommentarerne, som de er knyttet til denne samlede vurdering, findes også disse i bilag 3.

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.



# Formål

## Måling af patienttilfredshed

Måling er en bevidst og systematisk form for iagttagelse. Ansatte kan dagligt iagttage patienterne og danne sig et indtryk af deres oplevelser. Men med et spørgeskema er der bevidst taget stilling til, på hvilke områder patienternes oplevelser iagttages. Og der er valgt en systematik, som lader alle adspurgte tælle lige meget. Det giver måske et andet resultat end hverdagens iagttagelser, hvor de dårlige oplevelser kan have en tendens til at fylde mest.

Med et spørgeskema måles brugernes oplevelse af de ydelser de får, og det er *ikke* det samme som medarbejdernes dygtighed. Derimod kan dygtige medarbejdere være en nærliggende årsag til tilfredshed hos brugeren. Men der kan være mange andre årsager til tilfredshed.

Formålet med at måle er at finde frem til områder, der kan forbedre brugernes tilfredshed. Måleresultaterne skal betragtes som en overordnet scanning, hvor det bagefter er vigtigt at finde den bagvedliggende årsag. Et undersøgelsesresultat kræver altså analyse, for at man kan få et godt handlegrundlag.

## Formål

Konceptets formål er:

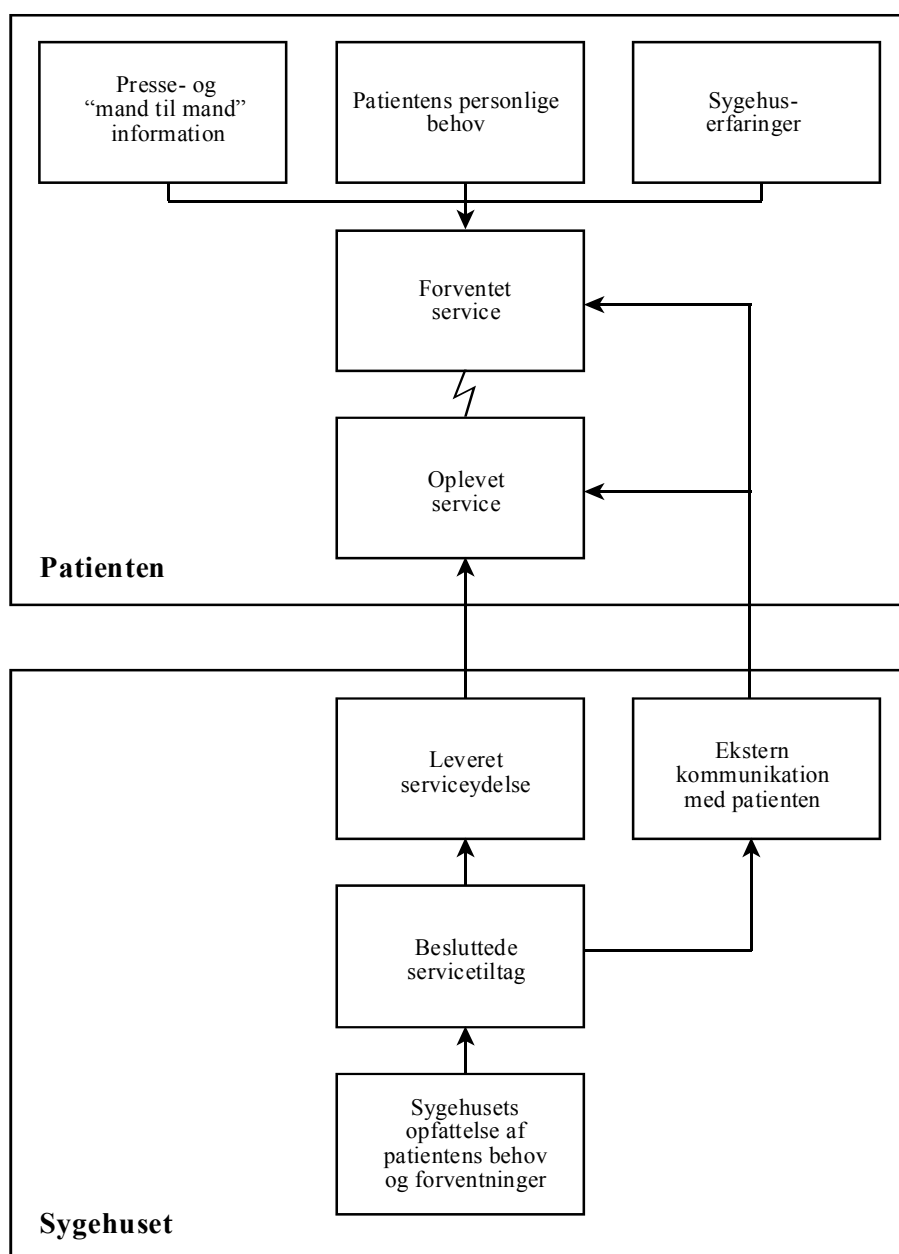
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne sig med andre afdelinger på udvalgte områder

Konceptet er udformet, så det giver mest mulig information til både den enkelte afdeling, sygehusledelsen og den overordnede amtslige styring af sygehusområdet.

## Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedureerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formålet at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

**Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service**



*Efter Christian Grönroos, "Service management and marketing". (1990)*

# Metode

## Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistreringssystem. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:

- 1 skema til den indlagte patient (grønt skema)
- 1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)
- 1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)
- 1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)

Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.

## Undersøgelsens spørgsmål

Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.

Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.

## Der spørges til traditionelle problemområder

De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.

## Både kvantitativ og kvalitativ

Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Kommentarer i rapportens bilag</b> | De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.  |
| <b>Validering af skemaerne</b>        | Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.   |
| <b>Hård test af hverdagen</b>         | Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i> har </i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.   |
| <b>Lokal organisering</b>             | <p>Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter fra Kvalitetsafdelingen. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.</p> <p>Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.</p> <p>Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.</p> |
| <b>Udsendelse og indsendelse</b>      | <p>Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.</p> <p>Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.</p>  |
| <b>Mere om metoden</b>                | For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.  |

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

Det er sjældent, at man ud fra en undersøgelses tal eller kommentarer direkte kan se, hvor man præcist skal sætte sine ressourcer ind i arbejdet med at forbedre kvaliteten. En undersøgelse kan kun give nogle bud på, hvor afdelingen med sandsynlighed kan finde områder, som med stor effekt for brugerne kan kvalitetsudvikles. Det er således den enkelte afdeling, der selv skal arbejde med rapporten. Man har jo i forvejen en værdifuld viden om, hvad der er god og dårlig kvalitet. Og rapportens resultater skal sættes ind i denne sammenhæng

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til at foretage forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange oplysninger i rapporten. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter deres karakter, og efter hvornår man tager fat på den. Et bud kunne således være følgende gruppering:

- ændringer som umiddelbart kan sættes i værk og som vil give oplevelsen af, at afdelingen kan handle (de hurtige succeser)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god ide med nogen udefra som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

- hvor tilfredsheden er stor
- hvor tilfredsheden har ændret sig til det værre
- hvor svarpersonernes svar afviger fra det forventede
- hvor man afviger fra andre afdelinger
- som er et problem for et bestemt udsnit af brugerne
- som svarpersonernes kommentarer peger på med ord
- hvor lysten til at gøre en indsats er stor
- hvor afdelingen mener, at udsigten til succes er god
- hvor succes er muligt med en beskeden indsats af ressourcer
- man allerede arbejder med, men hvor man bekræftes af rapportens indhold.

**Forventningerne  
eller den  
leverede ydelse?**

I henhold til modellen i figur 1, skal man hele tiden spørge:

- Er det manglende viden om patienternes behov, der er problemet?
- Mangler der ordentlige procedurer for de omhandlede forhold?
- Efterlever personalet ikke de procedurer, der allerede er?
- Eller er det patienternes forventninger, der skal søges afstemt efter de faktiske muligheder (information)?

**Små skridt**

I alt kvalitetsarbejde bør det erkendes, at forbedringerne kun kommer, hvis man koncentrerer indsatsen. Et eventuelt projekt skal analyseres, sådan at man kan planlægge sin indsats grundigt, herunder opstille mål for hvor man vil hen. Først herefter kan man iværksætte handlinger. Til sidst skal det sikres, at man får målt, om man opnår en effekt af indsatsen.

**Også psykologi**

Ændringsprocesser er imidlertid ikke alene et spørgsmål om at anvende rigtige teknikker. Det er også vigtigt at have fokus på elementære psykologiske mekanismer. Undertiden ses det, at mennesker anvender mange flugtmuligheder for at undgå "truslen" om forandring. Den mest kendte er at finde fejl i omgivelserne, så vi fritager os selv for ubehagelige ændringskrav. Man skyder skylden på andre. En anden er, at man slet ikke opfatter, at der stilles nye krav til arbejdet. Man glemmer eller misforstår. Og en tredje flugtmulighed er at nedgøre sine egne evner og muligheder, så ingen kan forvente noget som helst. Man fritstiller på den måde sig selv.

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejdertilfredsheden øges. Her kan det specielt være motiverende, hvis forskellige afdelinger med forskellig brugertilfredshed kan lære af hinandens erfaringer.

**Lakmusprøven**

Kvalitetsudviklingsprojekter skal naturligvis gerne føre til højere tilfredshed næste gang, der måles på afdelingen. Det er så at sige "lakmusprøven" på, om der er gjort det rigtige. Men da næste måling er på en anden gruppe af personer, er det nødvendigt at være lidt forsigtig med den sammenlignende tolkning af udviklingen i tilfredshedsniveauet. Når tiden går, kan der være mange andre faktorer end forbedringen, der har indflydelse på nettoresultatet af tilfredshedsmålingen. Men det er vigtigt at følge udviklingen i tilfredshedsniveauet for at vurdere, om et nyt tiltag nu også var en forbedring.



**TABEL 1. Statistiske oplysninger 2003****Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O, Århus Sygehus**

| Afdelingens speciale           | Kæbekirurgi |
|--------------------------------|-------------|
| Antal indlagte                 | 583         |
| Heraf akut indlagte            | 186         |
| Heraf planlagte                | 397         |
| Gennemsnitligt antal sengedage | -           |
| Belægningsprocent              | 65          |
| Antal senge                    | 9           |
| Enestuer                       | -           |
| Tomandsstuer                   | -           |
| Tremandsstuer                  | -           |
| Firemandsstuer                 | -           |
| Femmandsstuer                  | -           |
| Seksmandsstuer                 | -           |
| Antal sengeafsnit              | 1           |
| Ambulante besøg                | 8.965       |
| Antal ambulatorier             | 1           |
| Deldøgnsbehandlinger           | -           |
| Antal dagafsnit                | -           |
| Lægestillinger                 | 9,73        |
| Plejepersonalestillinger       | 10,43       |
| Lægeseekretærstillinger        | 5,1         |
| Samlet budgetramme             | 18,979      |

*Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.*



# 1. Om afdelingen

## Afdelingens speciale

Kæbekirurgisk afdeling er en højt specialiseret afdeling med lands- og landsdelsfunktioner og er et udbygget tværfagligt samarbejde med et højt aktivitetsniveau i kraft af en meget bred kontakt flade, der omfatter stort set alle hospitalets afdelinger samt det sundhedsvidenskabelige fakultet og Tandlægeskolen.

Afdelingen har således landsdelsfunktion på sekundær korrektion af kæbe – ganespalte, osseomyelitis og osteoradionekrose i kæberne, odontologisk behandling af hæmofilipatienter, vækstbetingede afvigelser i tand- og kæbestilling i forbindelse med juvenil reumatoid artrit, svære tilfælde af kæbelidelser, fx kæbeledeledsankylose og kæbeledeledrekonstruktioner, svære tilfælde af rekonstruktiv kæbekirurgi og kombineret ortodontisk kirurgisk behandling af svære tilfælde af ekstrem vækstbetinget kæbeanomali.

Herudover indgår afdelingen i det vstdanske kraniofaciale center og forestår afholdelsen af de tværfaglige kraniofaciale konferencer.

I samarbejde med Onkologisk Afdeling, Plastikkirurgisk Afdeling og Øre-næsehalsafdelingen varetager kæbekirurgisk afdeling behandlingen af patienter med cancer i mund- og kæberegionerne.

Siden 2001 har afdelingen varetaget Amtsspecialtandplejefunktionen, samt opbygget Vstdansk Videnscenter for sjældne odontologiske lidelser.

Kæbekirurgisk Afdeling har døgnvagtberedskab og modtager således patienter fra det jyske område undtagen Nordjyllands Amt, med ansigts- og kæbeskader og andre akutte tilstande, og indgår i hospitalets traumecenterfunktion.

Afdelingen modtager såvel akutte som henviste patienter, og havde i år 2003 – 8.965 ambulante behandlinger, 1.440 operationer og 1.933 sengedage.

Kæbekirurgisk Afdeling har selvstændigt ambulatorium og operationsafsnit. Ambulatoriet består af 7 klinikker, hvoraf de 2 klinikker er reserveret til ortodontibehandling af patienter med vækstbetingede kæbedeformiteter. To af de fire øvrige ambulatoriumklinikker har en størrelse, der muliggør udførelsen af ambulante kæbekirurgiske indgreb i lokal analgesi og sederering.

I forlængelse af ambulatoriet er der 3 operationsstuer, hvoraf de 2 har en størrelse, der muliggør dels undervisningsformål, dels for den enes vedkommende, at der kan laves multidisciplinær behandling af fx kraniofaciale anomalipatienter, multitraumatiserede patienter, der kræver operationsprocedurer med forskellige adgange.

## **Samarbejds- partnere**

Ud over de førnævnte samarbejdspartnere har afdelingen speciel kontaktflade til Hæmatologisk Afdeling, Århus Sygehus samt Hjer-temedicinsk Afdeling og Koagulationslaboratoriet, Skejby Sygehus.

Samarbejdet med Koagulationslaboratoriet, Skejby Sygehus, har ud-møntet sig i, at afdelingen er vestdansk center for kæbe kirurgisk be-handling af hæmofilipatienter.

## **Uddannelse**

I henhold til overenskomst med Odontologisk Institut, Tandlæge-skolen, varetager afdelingen dele af undervisningen i faget tand- og kæbekirurgi ved 2.del af tandlægevidenskabeligt studium ved Århus Universitet, dels i form af forelæsninger, dels ved afholdelse af pati-entdemonstrationer og kirurgiske demonstrationer for tandlægestu-derende under deres tjeneste på afdelingen.

Afdelingen fungerer som uddannelsesafdeling i specialet tand-, mund- og kæbekirurgi.

Afdelingen har en betydelig forskningsaktivitet inden for områder som klinisk farmakologi, specielt vedrørende nye analgetika og anti-inflammatoriske farmakas virkninger på postoperative smerter og inflammationsreaktioner. Rekonstruktion af knogledefekter er et andet forskningsområde ligesom nye behandlingsteknologier for kæbe-rekonstruktion.

Tredimensional diagnostik og behandlingsstimulering er et stort forskningsområde i afdelingen, hvor der foregår kliniske studier af knogledistraktionsbehandling til rekonstruktion i ansigts- og kæbe-partierne.

Undersøgelse af patientoplevelser og funktion i forbindelse med kor-rektiv kæbekirurgi er et andet forskningsområde, ligesom måling af nervepåvirkning af samme patienttyper.

Endagskirurgisk behandlingsregime er et eksempel på forsknings-projekter i afdelingen af mere tværfaglig karakter, der således for-uden afdelingen omfatter Anæstesiologisk Afdeling og endvidere samspillet mellem behandler og sygeplejegruppen.



**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for indlagte patienter på  
Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O**

| Patienter i procent<br>af antal indlagte | Udsendte<br>skemaer | Indkomne<br>svar |
|--|---------------------|------------------|
|  | Antal               | 162              |
| <b>Alder</b>                             |                     |                  |
| 0-18 år                                  | 20%                 | 23%              |
| 19-39 år                                 | 48%                 | 40%              |
| 40-59 år                                 | 25%                 | 29%              |
| 60-69 år                                 | 3%                  | 4%               |
| 70-79 år                                 | 1%                  | 1%               |
| 80 år eller mere                         | 2%                  | 2%               |
| <b>Køn</b>                               |                     |                  |
| Mand                                     | 55%                 | 47%              |
| Kvinde                                   | 45%                 | 53%              |
| <b>Diagnose</b>                          |                     |                  |
| Ortokirurgi (Kæbeflytning)               | 35%                 | 38%              |
| Traumatologi (Kæbebrud)                  | 23%                 | 16%              |
| Andet                                    | 43%                 | 46%              |

## 2. Rapportens datagrundlag

### Svarprocenten 57

Der er udsendt i alt 162 breve til indlagte patienter på

Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O Århus Sygehus

De udvalgte patienter har været indlagt en eller flere gange i perioden 1. november 2003 til 13. februar 2004.

Spørgeskemaerne blev udsendt i februar 2004. Patienterne fik 14 dage til at besvare spørgeskemaet, men i praksis er der medtaget skemaer, som indkom op til 30 dage efter udsendelsen.

Der indkom i alt 92 skemaer, svarende til en svarprocent på 57. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

### Tolkning af svarprocenten

I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

|            |  |
|------------|--|
| Under 40 % | Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed |
| 40 – 50 %  | Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed          |
| 50 – 60 %  | Acceptabelt  |
| Over 60 %  | Meget tilfredsstillende                              |

### Repræsentativiteten

Ud fra tabel 2 på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de patienter, der fik tilsendt et spørgeskema.

### Tidligere måling?

I rapporten er afdelingens undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

november 1999 - 90 svar. (1. gang)

nov. 2001 - 82 svar. (2. gang)

**TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag**

| Afdelingens navn                     | Antal svar   | Tidspunkt     | Sygehus                  |
|--------------------------------------|--------------|---------------|--------------------------|
| Dermato-Venerologisk Afd. D          | 144          | februar 2002  | Århus Amtssygehus        |
| Geriatrisk Afdeling G                | 42           | februar 2002  | Århus Amtssygehus        |
| Hæmatologisk Afdeling B              | 131          | februar 2002  | Århus Amtssygehus        |
| Kirurgisk Afdeling L                 | 239          | februar 2002  | Århus Amtssygehus        |
| Medicinsk Afdeling C                 | 160          | februar 2002  | Århus Amtssygehus        |
| Medicinsk-Kardiologisk Afd. A        | 301          | februar 2002  | Århus Amtssygehus        |
| Ortopædkirurgisk Afdeling E          | 202          | februar 2002  | Århus Amtssygehus        |
| Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L  | 223          | november 2001 | Århus Kommunehospital    |
| Lungemedicinsk Afdeling B            | 160          | november 2001 | Århus Kommunehospital    |
| Medicinsk Afdeling M                 | 216          | november 2001 | Århus Kommunehospital    |
| Medicinsk Afdeling V                 | 160          | november 2001 | Århus Kommunehospital    |
| Neurokirurgisk Afdeling GS           | 230          | november 2001 | Århus Kommunehospital    |
| Neurologisk Afdeling F               | 178          | november 2001 | Århus Kommunehospital    |
| Onkologisk Afdeling D                | 230          | november 2001 | Århus Kommunehospital    |
| Øre-, Næse-, Halsafdeling H          | 239          | januar 2002   | Århus Kommunehospital    |
| Ortopædkirurgisk Afdeling E          | 241          | november 2001 | Århus Kommunehospital    |
| Plastikkirurgisk Afdeling Z          | 118          | november 2001 | Århus Kommunehospital    |
| Respirationscenter Vest              | 79           | november 2001 | Århus Kommunehospital    |
| Reumatologisk Afdeling U             | 87           | november 2001 | Århus Kommunehospital    |
| Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 82           | nov. 2001     | Århus Kommunehospital    |
| Kirurgisk Område                     | 226          | april 2002    | Grenaa Centralsygehus    |
| Medicinsk Område                     | 201          | april 2002    | Grenaa Centralsygehus    |
| Gynækologisk Afdeling K001           | 87           | april 2002    | Odder Centralsygehus     |
| Medicinsk Afdeling M                 | 257          | april 2002    | Odder Centralsygehus     |
| Ortopædkirurgisk Afdeling K200       | 157          | april 2002    | Odder Centralsygehus     |
| Parenkymkirurgisk Afdeling K100      | 178          | april 2002    | Odder Centralsygehus     |
| Børneafdeling B                      | 215          | april 2002    | Randers Centralsygehus   |
| Gynækologisk/Obstetrisk Afd. G       | 196          | april 2002    | Randers Centralsygehus   |
| Medicinsk Afdeling M                 | 333          | april 2002    | Randers Centralsygehus   |
| Organkirurgisk Afdeling K            | 234          | april 2002    | Randers Centralsygehus   |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O          | 223          | april 2002    | Randers Centralsygehus   |
| Sengeafdelingen                      | 116          | maj 2002      | Samsø Sygehus            |
| Akutmedicinsk Modtageafsnit AMA      | 86           | april 2002    | Silkeborg Centralsygehus |
| Børneafdeling B1                     | 127          | april 2002    | Silkeborg Centralsygehus |
| Gynækologisk Afdeling G1             | 128          | april 2002    | Silkeborg Centralsygehus |
| Medicinsk Afdeling MA                | 234          | april 2002    | Silkeborg Centralsygehus |
| Ortopædkirurgisk Afdeling KO         | 218          | april 2002    | Silkeborg Centralsygehus |
| Parenkymkirurgisk Afdeling PA        | 223          | april 2002    | Silkeborg Centralsygehus |
| Børneafdeling A                      | 268          | februar 2002  | Skejby Sygehus           |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afd. Y       | 346          | februar 2002  | Skejby Sygehus           |
| Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afd. T     | 360          | februar 2002  | Skejby Sygehus           |
| Hjertemedicinsk Afdeling B           | 325          | februar 2002  | Skejby Sygehus           |
| Infektionsmedicinsk Afdeling Q       | 128          | februar 2002  | Skejby Sygehus           |
| Nyremedicinsk Afdeling C             | 131          | februar 2002  | Skejby Sygehus           |
| Urinvejskirurgisk Afdeling K         | 267          | februar 2002  | Skejby Sygehus           |
| <b>I alt</b>                         | <b>8.726</b> |               |                          |

**Udskrivning  
af lister over  
tilfældige patienter**

*Udvælgelsen* af patienterne til undersøgelsen blandt de indlagte er sket efter følgende kriterier i patientregistreringssystemet:

Alle indlagte inden for de *seneste 3 måneder* på afdelingen. Har patienten haft flere kontakter, udvælges patienten kun én gang. Udvælgelsen omfatter kun patienter, der har afsluttet deres indlæggelse.

Har afdelingen i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode på 3 måneders patientoplevelser.

**Sammenligning**

I rapporten er afdelingens patientsvar gennemgående sammenlignet med patienttilfredshedsundersøgelser fra andre sengeafdelinger. Sammenligningsgrundlaget i undersøgelsen refererer til et ikke-vægtet gennemsnit af svarene fra afdelingerne i Tabel 3 på modsatte side.

Sammenligning af patienternes svar på tværs af afdelinger giver mulighed for at kvalificere afdelingens arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de afdelinger, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er afdelingens resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets afdelinger, den afdeling, der er "bedst" i patienternes øjne og den, der er "dårligst". Afdelinger med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller.

Ønsker afdelingen at vide hvilke afdelinger, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der rettes henvendelse til Kvalitetsafdelingen.

**Tilfældigheder  
eller reelle  
forskelle?**

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i de to undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de to perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte hver måling som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afdelingers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra de to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for indlagte patienter på  
Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O, Århus Sygehus**

| Svar i procent af ANTAL indlagte patienter | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelingers gennemsnit |
|--|------------------------|---------|-----|------------------------------|
|  | 1. gang                | 2. gang | Nu  |                              |
|  | Antal                  | 90      | 82  | 92                           |
| <b>Alder</b>                               |                        |         |     |                              |
| 0-18 år                                    | 17%                    | 11%     | 23% | 11%                          |
| 19-39 år                                   | 42%                    | 43%     | 40% | 17%                          |
| 40-59 år                                   | 31%                    | 30%     | 29% | 28%                          |
| 60-69 år                                   | 4%                     | 7%      | 4%  | 18%                          |
| 70-79 år                                   | 4%                     | 5%      | 1%  | 17%                          |
| 80 år eller mere                           | 1%                     | 4%      | 2%  | 9%                           |
| <b>Køn</b>                                 |                        |         |     |                              |
| Mand                                       | 47%                    | 48%     | 47% | 46%                          |
| Kvinde                                     | 53%                    | 52%     | 53% | 54%                          |
| <b>Hvordan</b>                             |                        |         |     |                              |
| Akut                                       | 25%                    | 22%     | 23% | 53%                          |
| Indkaldt pr. brev(planlagt)                | 75%                    | 78%     | 77% | 47%                          |
| <b>Erfaring(5år)</b>                       |                        |         |     |                              |
| 1 gang                                     | 79%                    | 78%     | 80% | 63%                          |
| 2 gange                                    | 12%                    | 14%     | 15% | 18%                          |
| 3 gange                                    | 7%                     | 4%      | 5%  | 8%                           |
| Mere end 3 gange                           | 2%                     | 4%      | 1%  | 11%                          |
| <b>Indlagt</b>                             |                        |         |     |                              |
| En dag                                     | 18%                    | 11%     | 12% | 18%                          |
| 2-3 dage                                   | 41%                    | 43%     | 55% | 30%                          |
| 4-8 dage                                   | 38%                    | 46%     | 27% | 31%                          |
| Mere end 8 dage                            | 3%                     | 0%      | 5%  | 21%                          |
| <b>Bopæl</b>                               |                        |         |     |                              |
| Indenamtspatienter                         | 43%                    | 48%     | 48% | 83%                          |
| Udenamtspatienter                          | 57%                    | 52%     | 52% | 17%                          |
| <b>Modersmål</b>                           |                        |         |     |                              |
| Dansk                                      | 99%                    | 96%     | 95% | 96%                          |
| Ikke dansk                                 | 1%                     | 4%      | 5%  | 4%                           |
| <b>Uddannelse</b>                          |                        |         |     |                              |
| Folkeskole/mellem/real                     | 39%                    | 32%     | 42% | 37%                          |
| Erhvervsudd./håndværker                    | 23%                    | 30%     | 25% | 28%                          |
| Videregående uddannelse                    | 31%                    | 30%     | 29% | 26%                          |
| Andet                                      | 7%                     | 7%      | 4%  | 9%                           |
| <b>Søgt information</b>                    |                        |         |     |                              |
| Har søgt information                       | 16%                    | 10%     | 14% | 29%                          |
| Har ikke søgt information                  | 84%                    | 90%     | 86% | 71%                          |
| <b>Skemaet udfyldt af</b>                  |                        |         |     |                              |
| Patienten                                  | 85%                    | 93%     | 87% | 84%                          |
| Pårørende                                  | 15%                    | 7%      | 13% | 16%                          |

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afsnit er specificeret i afsnit 2.



### 3. De indlagte patienter

#### Baggrunds- spørgsmål

I spørgeskemaet er der stillet en række spørgsmål om patienten og patientens kontakt til afdelingen. Disse svar kan have interesse i sig selv som karakteristik af afdelingens patienter. Herudover kan de tjene som grundlag for at afgøre, om de forskellige patientgrupper har forskellig opfattelse af afdelingen.

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med resultatet af eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i afdelingen. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne sengeafdelinger i Århus Amt, således at man kan sætte afdelingens patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

#### Baggrunds- spørgsmålenes indhold

Alle baggrundsspørgsmålenes indhold skal ikke diskuteres her, men ét spørgsmål kalder på en kommentar:

Patienterne spørges om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdom via patientforeninger, biblioteket eller Internettet.

Spørgsmålet rummer afgrænsningsproblemer, men er valgt medtaget, fordi det i et vist omfang indfanger en ny type patient, der i højere grad stiller krav til sundhedsvæsenet. Andelen af aktive patienter på de enkelte afdelinger kan derfor være med til at forklare noget om patienttilfredsheden på en afdeling.

#### Karakteristik af de indlagte patienter

De spørgsmål, man kan få svar på ved at læse Tabel 4, er blandt andre følgende:

- Er sengeafdelingen karakteriseret af patienter, der indlægges mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer en gang? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Hvor længe ligger patienterne? Hvordan er afdelingens andel af akutte og planlagte patienter? Har det ændret sig? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre afdelinger?

#### Forskel på patienterne?

I bilag 2 kan man se, hvordan de forskellige patientgrupper besvarer de stillede tilfredshedsspørgsmål i undersøgelsen.

**TABEL 5. Tolv tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O, Århus Sygehus, februar 2004**

| Spørgsmål (svar i procent af 92 patientsvar)   | Ja  | Både og | Nej | Ved ikke/ej relevant |
|--|-----|---------|-----|----------------------|
| Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?   | 87% | 10%     | 3%  | 0%                   |
| Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?   | 90% | 8%      | 2%  | 0%                   |
| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?   | 78% | 15%     | 2%  | 4%                   |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?   | 85% | 8%      | 4%  | 3%                   |
| Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)                          | 87% | 5%      | 5%  | 2%                   |
| Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)               | 82% | 11%     | 4%  | 3%                   |
| Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv) | 77% | 16%     | 4%  | 2%                   |
| Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?                                   | 79% | 14%     | 3%  | 3%                   |
| Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)  | 78% | 14%     | 4%  | 3%                   |
| Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?   | 84% | 11%     | 2%  | 3%                   |
| Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)                                     | 89% | 9%      | 1%  | 1%                   |
| Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.) | 54% | 7%      | 4%  | 35%                  |

*Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste indlæggelse.*

## 4. Tolv spørgsmål om tilfredshed

|   |   |
|---|---|
| <b>Anbefalinger</b>                             | <p>Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje</li><li>- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst mulig omfang undgår ændringer i planlagte aftaler</li><li>- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten</li><li>- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient</li><li>- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus</li><li>- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet</li><li>- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten.</li></ul> |
| <b>Svar på 12 centrale spørgsmål</b>            | <p>Spørgeskemaet til de indlagte patienter rummer 12 positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".</p>   |
| <b>Andet kan have betydning for den enkelte</b> | <p>Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med en indlæggelse. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af afdelingen.</p>  |
| <b>Patienternes svar</b>                        | <p>Patienternes procentvise svarfordeling på de 12 spørgsmål fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".</p>   |
| <b>Kommentarer til spørgsmålene</b>             | <p>Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.</p>   |

**TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder<sup>1</sup> fra indlagte patienter på Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O, Århus Sygehus**

| For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter   | Afdelingens resultater   |         |     | Andre afdelinger <sup>2</sup> |                   |                      |
|--|--------------------------|---------|-----|-------------------------------|-------------------|----------------------|
|  | 1. gang                  | 2. gang | Nu  | Gennemsnit                    | "Bedste" afdeling | "Dårligste" afdeling |
|  | Antal <sup>3</sup><br>90 | 82      | 92  |                               |                   |                      |
| Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?   | 12%                      | 10%     | 13% | 14%                           | 4%                | 24%                  |
| Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?   | 10%                      | 6%      | 10% | 16%                           | 5%                | 29%                  |
| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?   | 17%                      | 13%     | 18% | 19%                           | 6%                | 38%                  |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?   | 11%                      | 11%     | 12% | 14%                           | 3%                | 24%                  |
| Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)                          | 15%                      | 10%     | 11% | 13%                           | 5%                | 23%                  |
| Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)               | 12%                      | 10%     | 16% | 24%                           | 9%                | 41%                  |
| Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv) | 20%                      | 21%     | 21% | 25%                           | 10%               | 45%                  |
| Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?                                   | 23%                      | 14%     | 18% | 24%                           | 11%               | 46%                  |
| Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)  | 13%                      | 28%     | 19% | 27%                           | 6%                | 74%                  |
| Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?   | 15%                      | 8%      | 13% | 13%                           | 2%                | 21%                  |
| Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)                                     | 13%                      | 15%     | 10% | 20%                           | 8%                | 34%                  |
| Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.) | 23%                      | 22%     | 17% | 25%                           | 15%               | 53%                  |

<sup>1</sup> Forbedringsmuligheder er opgjort som andel "Både og" og "Nej" - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2. Årsagen er, at tallene i bilag 2 er afrundet for hver af "forbedringssøjlerne". I denne tabel er afrundingen sket for det sammenlagte tal.

<sup>2</sup> Tabellens datagrundlag for sidste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

<sup>3</sup> Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

|   |   |
|---|---|
| <b>Forskel på patienterne?</b>                  | De 12 tilfredshedsspørgsmål er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable, herunder forskelle mellem afdelingens eventuelle afsnit og grupper af diagnosekoder.   |
| <b>Svar med forbedringsmuligheder</b>           | Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.   |
| <b>Tidsmæssig udvikling og andre afdelinger</b> | I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for afdelingen opstillet for hver af undersøgelsens 12 tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser af afdelingen. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.   |
| <b>Sammenligning med forsigtighed</b>           | <p>Sammenligning mellem forskellige afdelinger er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på den samme afdeling. Forskelle i sygdommens karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>Men når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at en afdeling nu engang har de patienter, den har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>   |
| <b>Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'</b>        | <p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre afdelinger i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets afdelinger fremgår af Tabel 3.</p> <p>Afdelingen har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede afdelinger. I alle tilfælde set med patienternes øjne.</p> |



## 5. Ventetid og valg af sygehus

|  |  |
|--|--|
| <b>Anbefalinger</b>                              | <p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom</li><li>- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne.</li></ul> |
| <b>Flest akutte indlæggelser</b>                 | <p>Andelen af akutte indlæggelser i Danmark ligger på omkring 65 procent. Og omkring 35% er planlagte indlæggelser. I denne sidste gruppe er der selvsagt en stor interesse for ventetiden, inden man kan komme til.</p>   |
| <b>Patienternes egen vurdering af ventetiden</b> | <p>Spørgeskemaet til afdelingens patienter har ikke haft som ambition at måle, hvor lang tid de planlagte patienter venter på at komme til behandling. En sådan undersøgelse skal foretages med et andet redskab end det foreliggende. Undersøgelsen sigter derimod på at kortlægge patienternes <i>vurdering</i> af, om de venter for længe, og om patienterne oplevede en fyldestgørende information inden den planlagte indlæggelse.</p>  |

**TABEL 7. De planlagte patienters ventetid inden indlæggelsen på****Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O**

Spørgsmål: *Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig? (fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)*

| Svar i procent af<br>ANTAL patienter | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger <sup>1</sup> |                      |                         |
|--------------------------------------|------------------------|---------|-----|-------------------------------|----------------------|-------------------------|
|                                      | 1. gang                | 2. gang | Nu  | Gennemsnit                    | "Bedste"<br>afdeling | "Dårligste"<br>afdeling |
| Antal                                | 60                     | 58      | 65  | 3.738                         |                      |                         |
| Ja                                   | 77%                    | 83%     | 86% | 81%                           | 98%                  | 61%                     |
| Nej                                  | 23%                    | 17%     | 14% | 19%                           | 2%                   | 39%                     |

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

<sup>1</sup> Kun afdelinger med svar fra mindst 20 patienter.

**TABEL 8. De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på****Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O**

Spørgsmål: *Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?*

| Svar i procent af<br>ANTAL patienter | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger <sup>1</sup> |                      |                         |
|--------------------------------------|------------------------|---------|-----|-------------------------------|----------------------|-------------------------|
|                                      | 1. gang                | 2. gang | Nu  | Gennemsnit                    | "Bedste"<br>afdeling | "Dårligste"<br>afdeling |
| Antal                                | 65                     | 59      | 66  | 3.735                         |                      |                         |
| Ja                                   | 97%                    | 97%     | 95% | 93%                           | 100%                 | 78%                     |
| Nej                                  | 3%                     | 3%      | 5%  | 7%                            | 0%                   | 22%                     |

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

<sup>1</sup> Kun afdelinger med svar fra mindst 20 patienter.

**TABEL 9. De planlagte patienters motiv til valg af sygehus****Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O**

Spørgsmål: *Hvad lå der bag valget af netop det sygehus? (gerne flere kryds)*

| Svar i procent af ANTAL<br>samlede svar | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger |
|---|------------------------|---------|-----|------------------|
|   | 1. gang                | 2. gang | Nu  | Gennemsnit       |
| Antal                                   | 75                     | 82      | 95  | 5.346            |
| Lægens råd                              | 44%                    | 48%     | 35% | 37%              |
| Kort venteliste                         | 1%                     | 2%      | 2%  | 8%               |
| Tæt på bopæl/familie                    | 11%                    | 12%     | 14% | 21%              |
| Gode erfaringer/godt omdømme            | 15%                    | 18%     | 19% | 21%              |
| Andet                                   | 29%                    | 20%     | 31% | 13%              |

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.



**Opleves ventetiden for lang?**

I Tabel 7 på modsatte side kan man se, hvordan de planlagte patienter på afdelingen har oplevet ventetiden, inden man har kunnet komme til.

Afdelingen har i Tabel 7 også mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling med hensyn til oplevet ventetid. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

Målet skal tages med forbehold, da det kun viser oplevelsen af ventetid for de patienter, der er kommet ind på afdelingen. De patienter, der omvisiteres til andre afdelinger efter at have stået på ventelisten, er selvsagt ikke med i undersøgelsen.

**Information inden indlæggelsen**

I Tabel 8 kan man se de planlagte patienters vurdering af, om de har fået tilstrækkelig information inden indlæggelsen. Igen kan der sammenlignes med eventuelle tidligere undersøgelser og andre planlagte patienter fra andre sengeafdelinger.

**Valg af sygehus**

I undersøgelsen er patienterne blevet spurgt om, hvad der ligger bag valget af det sygehus, de har været indlagt på. Patienterne har haft mulighed for at sætte flere kryds i følgende kategorier: lægens råd, kort venteliste, sygehuset ligger tæt på bopæl/familie, gode erfaringer/godt omdømme og andre grunde.

**Akutte og planlagtes valg af sygehus**

Motiverne for de planlagte patienters valg af sygehus fremgår af Tabel 9. Situationen er jo, at det ofte kun er de planlagte patienter, der har et reelt valg. Vel at mærke inden for de begrænsninger, der i øjeblikket ligger i det frie sygehusvalg.

**TABEL 10. De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige læger**

Spørgsmål: *Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)*

| Svar i procent af<br>ANTAL patienter | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger |                      |                         |
|--------------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------|----------------------|-------------------------|
|                                      | 1. gang                | 2. gang | Nu  | Gennemsnit       | "Bedste"<br>afdeling | "Dårligste"<br>afdeling |
|                                      | Antal                  | 84      | 79  | 86               | 8.274                |                         |
| Ja                                   | 8%                     | 5%      | 12% | 18%              | 2%                   | 44%                     |
| Nej                                  | 92%                    | 95%     | 88% | 82%              | 98%                  | 56%                     |

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*

**TABEL 11. De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner  
Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O**

Spørgsmål: *Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)*

| Svar i procent af<br>ANTAL patienter | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger |                      |                         |
|--------------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------|----------------------|-------------------------|
|                                      | 1. gang                | 2. gang | Nu  | Gennemsnit       | "Bedste"<br>afdeling | "Dårligste"<br>afdeling |
|                                      | Antal                  | 87      | 81  | 87               | 8.334                |                         |
| Ja                                   | 5%                     | 11%     | 13% | 15%              | 2%                   | 30%                     |
| Nej                                  | 95%                    | 89%     | 87% | 85%              | 98%                  | 70%                     |

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*

## 6. Stabiliteten i personalekontakten

### **Anbefalinger**

I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten
- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.

Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.

### **Kompetencen skal sikres**

En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter på sengeafdelingen er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning eller strukturering, vil der være mulighed for forbedringer.

### **For mange lægekontakter?**

Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger under indlæggelsen. I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre afdelinger har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.

### **For mange plejepersonkontakter?**

Tabel 11 viser en parallel opgørelse af patienternes vurdering af antallet af forskellige kontakter til plejepersonalet på sengeafdelingen.

### **Forskel på afsnit?**

De to spørgsmål om personalekontinuiteten er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE, herunder forskelle mellem sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit og grupper af diagnosekoder.

**TABEL 12. De indlagte patienters samlede vurdering af  
Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O**

Spørgsmål: *Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?  
(5 stjerner betyder "enestående", og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")*

| Svar i procent af<br>ANTAL patienter | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger |                      |                         |
|--------------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------|----------------------|-------------------------|
|                                      | 1. gang                | 2. gang | Nu  | Gennemsnit       | "Bedste"<br>afdeling | "Dårligste"<br>afdeling |
|                                      | Antal                  | 88      | 80  |                  |                      |                         |
| Fem stjerner (enestående)            | 27%                    | 36%     | 33% | 29%              | 46%                  | 14%                     |
| Fire stjerner (godt)                 | 65%                    | 58%     | 55% | 54%              | 49%                  | 47%                     |
| Tre stjerner (både godt og dårligt)  | 7%                     | 5%      | 11% | 14%              | 5%                   | 34%                     |
| To stjerner (dårligt)                | 0%                     | 0%      | 1%  | 2%               | 0%                   | 3%                      |
| En stjerne (uacceptabelt)            | 1%                     | 1%      | 0%  | 1%               | 0%                   | 2%                      |

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*

## 7. Samlet indtryk af afdelingen

### Fra 5 til 1 stjerne

Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af afdelingen. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder “enestående”, 4 betyder “godt”, 3 betyder “godt og dårligt”, 2 betyder “dårligt” og 1 stjerne betyder “uacceptabelt”.

Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvæjning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til afdelingen. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afdelingen.

### Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle sidste måling.

I Tabel 12 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre afdelinger har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering.

Afdelingen har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

### Kommentarer

Herudover er det værd at bemærke, at det er meget forskellige forhold, der kan betyde fradrag eller tillæg i antallet af stjerner. Dette fremgår af skemaets næste spørgsmål, hvor patienten er bedt om at begrunde, hvorfor han eller hun gav netop det antal stjerner. Disse kommentarer fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

### Forskel på afsnit og patienter?

I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af patienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit og grupper af diagnosekoder.



# Litteratur

“Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)

“Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)

“Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehusvæsen. (1993)

“Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)

“Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)

“Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)

“Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)

“Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)

“Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)

“Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)

“Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)

“Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)

“Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)

“Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)

“I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)

“Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)

“Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)

“I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, læggerspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusevæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelevanter livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)



## **Bilag 1. Følgebrev og skema**



Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

Du var indlagt på < \_\_\_\_\_ afdeling> <afsnit> i perioden fra den < \_\_\_\_\_ > til den < \_\_\_\_\_ >.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din indlæggelse på vor afdeling. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

**Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen, helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).**

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem i brevform.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med afdelingen, bedes du selv rette direkte henvendelse til afdelingen.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, projektleder Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Adm. Overlæge  
NN

Oversygeplejerske  
NN



21. Hvad er dit samlede indtryk af afsnit xx?

(5 stjerner betyder "enestående" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

- \*\*\*\*\* (Enestående)  
 \*\*\*\* (Godt)  
 \*\*\* (Både godt og dårligt)  
 \*\* (Dårligt)  
 \* (Uacceptabelt)  
 Ved ikke

22. Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode idéer til afdelingen)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

23. Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

(altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)  
 Har søgt information  Har ikke søgt information

24. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

27. Alder? (patientens)

år

28. Dit modersmål? (patientens)

Dansk  Ikke dansk

29. Din uddannelse? (patientens)

- Folkeskole/mellem/real  
 Erhvervsudd./håndværker  
 Videregående uddannelse  
 Andet

25. Køn? (patientens)

Mand  Kvinde

26. Bopæl? (patientens)

- Århus Amt  
 Uden for Århus Amt

Tak for din medvirken!

Sygdomsgruppe: \_\_\_\_\_  
(påført af afdelingen)

ÅRHUS AMT  
© Service- og kvalitetskontoret

Tilfreds med din indlæggelse på  
NN-afdeling, afsnit xx

NN-sygehus (afd. nr.)

1. Hvor mange gange har du været indlagt på afsnit xx inden for de seneste 5 år?  Antal gange (evt. cirka)

2. Hvor lang tid var du indlagt på afsnit xx ved din seneste indlæggelse?  Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på afsnit xx?

(din seneste indlæggelse)

- Akut (Cå til spørgsmål 7)  
 Indkaldt pr. brev (planlagt)

4. Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig?

(fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)  
 Ja  Nej  Ved ikke

5. Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?

Ja  Nej  Ved ikke

6. Hvad lå der bag valget af netop Århus Kommunehospital?

(gerne flere kryds)

- Lægens råd  Sygehuset ligger tæt på bopæl/familie  
 Kort venteliste  Gode erfaringer/godt omdømme  
 Andre grunde:

7. Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)

Ja  Nej  Ved ikke

8. Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)

Ja  Nej  Ved ikke

Bedes besvaret ud fra din seneste indlæggelse på afdelingen:



9. Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

10. Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

11. Lyttede lægerne til dig med interesse, når du sagde noget?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

12. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

13. Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle de plejepersoner du havde med at gøre)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

14. Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en "rød tråd")

Kommentarer: \_\_\_\_\_



15. Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandling, bivirkninger m.v.)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

16. Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

17. Var sengafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad, toilet mv.)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

18. Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

19. Fik du den information, du havde brug for inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

20. Har samspejlet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning m.v.)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

## **Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper**





## **Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper**

Når man kvalitetsudvikler, skærper man hele tiden kravene, efterhånden som man når resultater. Det er således udmærket, at man på sygehusområdet kan mønstre generel høj tilfredshed blandt patienterne. Næste skridt er at dykke ned i undergrupperne for at se, om der er særlige grupper, der stadig har behov for forbedringer. For eksempel kan der godt være generel tilfredshed med afdelingens evne til at informere, men hvad sker der, hvis man ser på de grupper, som af forskellige grunde kan have særlig brug for information? F.eks. til de der ikke har den store sygehuserfaring.

## **Bilagets opbygning**

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Nederst på siden kan man se, hvordan alle svarpersoner fra afdelingen gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De tre kategorier summerer hele tiden til 100% på tværs. Det vil sige, at uanset hvilken linie man tager, vil man kunne se, hvordan en bestemt gruppe har fordelt sine svar i procent.

I sidste søjle kan man se, hvor mange patienter procenterne dækker over. Det er søjlen "Antal patienter".

Når man vil se, om der er forskel imellem de forskellige grupper, f.eks. mænd og kvinder, foregår det ved at sammenligne procenterne "op og ned". Her kan man f.eks. se efter, hvor mange procent der har svaret "Nej".

Når man læser procenterne, skal man hele tiden holde øje med, at procenttallene dækker over et tilstrækkeligt antal patienter i søjlen "Antal patienter". Er der f.eks. tale om en lille gruppe på 10 patienter, vil procenttallene være usikre, da en patient på den måde tæller for 10%.

## **Stikprøve**

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i undersøgelsesperioden. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Man kan således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem patientgrupperne direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte målingen som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to patientgrupper på et spørgsmål skal være på mere end 10 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed.

I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene mellem de forskellige patientgrupper direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål. Herudover skal der hele tiden ses på, hvor mange svar de udregnede procenter er baseret på.

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

At der er samvariation er ikke ensbetydende med, at der er en årsags-sammenhæng. Samvariation kan være resultatet af flere forskellige sammenhænge i baggrundsforholdene. I undersøgelsen er det sådan, at flere af baggrundsspørgsmålene er samvarierende, hvilket skal iagttages, når man tolker på sammenhængene.

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

Analyserne foregiver ikke at være den ultimative analyse af de bagvedliggende forhold, der styrer patienternes svar. Analyserne giver alene en første afsøgning af overordnede talmæssige sammenhænge i materialet. De enkelte baggrundsspørgsmål giver hver for sig kun et lille, og ikke dækkende, billede af en gruppe patienter. De undergrupper, der tegnes af baggrundsspørgsmålene, er således ofte særdeles heterogene, og først ved at kombinere de forskellige undergrupper vil man i analysen kunne opnå mere genkendelige grupper fra hverdagen.

**Yderligere analyser?**

Der er ikke gennemført yderligere analyser i undersøgelsen, dels er analysemulighederne mangfoldige, dels har tidsfristen for afrapportering ikke muliggjort sådanne analyser, og dels er det vurderet, at eventuelle yderligere analyser må udspringe af de behov og ønsker, der må komme fra sygehuset.

| Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende? |                                      |     |         |     |                 |
|--|--------------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                                      | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|  |                                      | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                               | 91  | 0       | 9   | 11              |
|  | 2-3 dage                             | 90  | 10      | 0   | 50              |
|  | 4-8 dage                             | 80  | 12      | 8   | 25              |
|  | Mere end 8 dage                      | 80  | 20      | 0   | 5               |
| Hvordan  | Akut                                 | 81  | 10      | 10  | 21              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 88  | 10      | 1   | 69              |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                               | 87  | 9       | 4   | 70              |
|  | 2 gange                              | 85  | 15      | 0   | 13              |
|  | 3 gange                              | 100 | 0       | 0   | 4               |
|  | Mere end 3 gange                     | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Søgt information                                       | Har søgt information                 | 92  | 8       | 0   | 13              |
|  | Har ikke søgt information            | 86  | 10      | 4   | 77              |
| Køn  | Mand                                 | 86  | 9       | 5   | 43              |
|  | Kvinde                               | 88  | 10      | 2   | 49              |
| Bopæl  | Indenamtspatienter                   | 91  | 7       | 2   | 44              |
|  | Udenamtspatienter                    | 83  | 13      | 4   | 48              |
| Alder  | 0-18 år                              | 81  | 10      | 10  | 21              |
|  | 19-39 år                             | 92  | 8       | 0   | 37              |
|  | 40-59 år                             | 85  | 11      | 4   | 27              |
|  | 60-69 år                             | 75  | 25      | 0   | 4               |
|  | 70-79 år                             | 100 | 0       | 0   | 1               |
|  | 80 år eller mere                     | 100 | 0       | 0   | 2               |
| Modersmål  | Dansk                                | 88  | 9       | 2   | 86              |
|  | Ikke dansk                           | 60  | 20      | 20  | 5               |
| Uddannelse   | Folkeskole/mellem/real               | 89  | 6       | 6   | 36              |
|  | Erhvervsudd./håndværker              | 86  | 14      | 0   | 21              |
|  | Videregående uddannelse              | 88  | 12      | 0   | 25              |
|  | Andet                                | 67  | 0       | 33  | 3               |
| Skemaet udfyldt af                                     | Patienten                            | 86  | 11      | 3   | 80              |
|  | Pårørende                            | 92  | 0       | 8   | 12              |
| Diagnose   | Ortokirurgi (Kæbeflytning)           | 91  | 6       | 3   | 35              |
|  | Traumatologi (Kæbebrud)              | 67  | 20      | 13  | 15              |
|  | Andet                                | 90  | 10      | 0   | 42              |
| Afdeling i alt   | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 87  | 10      | 3   | 92              |

| Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom? |                                      |     |         |     |                 |
|--|--------------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                                      | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|  |                                      | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                               | 82  | 9       | 9   | 11              |
|  | 2-3 dage                             | 90  | 8       | 2   | 50              |
|  | 4-8 dage                             | 96  | 4       | 0   | 25              |
|  | Mere end 8 dage                      | 80  | 20      | 0   | 5               |
| Hvordan  | Akut                                 | 86  | 14      | 0   | 21              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 91  | 6       | 3   | 69              |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                               | 89  | 10      | 1   | 70              |
|  | 2 gange                              | 92  | 0       | 8   | 13              |
|  | 3 gange                              | 100 | 0       | 0   | 4               |
|  | Mere end 3 gange                     | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Søgt information   | Har søgt information                 | 92  | 8       | 0   | 13              |
|  | Har ikke søgt information            | 90  | 8       | 3   | 77              |
| Køn  | Mand                                 | 91  | 7       | 2   | 43              |
|  | Kvinde                               | 90  | 8       | 2   | 49              |
| Bopæl  | Indenamtspatienter                   | 93  | 7       | 0   | 44              |
|  | Udenamtspatienter                    | 88  | 8       | 4   | 48              |
| Alder  | 0-18 år                              | 95  | 5       | 0   | 21              |
|  | 19-39 år                             | 86  | 11      | 3   | 37              |
|  | 40-59 år                             | 89  | 7       | 4   | 27              |
|  | 60-69 år                             | 100 | 0       | 0   | 4               |
|  | 70-79 år                             | 100 | 0       | 0   | 1               |
|  | 80 år eller mere                     | 100 | 0       | 0   | 2               |
| Modersmål  | Dansk                                | 90  | 8       | 2   | 86              |
|  | Ikke dansk                           | 100 | 0       | 0   | 5               |
| Uddannelse   | Folkeskole/mellem/real               | 97  | 3       | 0   | 36              |
|  | Erhvervsudd./håndværker              | 81  | 14      | 5   | 21              |
|  | Videregående uddannelse              | 88  | 12      | 0   | 25              |
|  | Andet                                | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Skemaet udfyldt af                                       | Patienten                            | 89  | 9       | 3   | 80              |
|  | Pårørende                            | 100 | 0       | 0   | 12              |
| Diagnose   | Ortokirurgi (Kæbeflytning)           | 94  | 6       | 0   | 35              |
|  | Traumatologi (Kæbebrud)              | 87  | 13      | 0   | 15              |
|  | Andet                                | 88  | 7       | 5   | 42              |
| Afdeling i alt   | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 90  | 8       | 2   | 92              |

| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget? |                                      |     |         |     |                 |
|--|--------------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                                      | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|  |                                      | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                               | 82  | 18      | 0   | 11              |
|  | 2-3 dage                             | 81  | 19      | 0   | 48              |
|  | 4-8 dage                             | 83  | 13      | 4   | 23              |
|  | Mere end 8 dage                      | 80  | 0       | 20  | 5               |
| Hvordan  | Akut                                 | 95  | 5       | 0   | 19              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 78  | 19      | 3   | 67              |
| Erfaring(5år)                                      | 1 gang                               | 86  | 12      | 2   | 66              |
|  | 2 gange                              | 54  | 38      | 8   | 13              |
|  | 3 gange                              | 100 | 0       | 0   | 4               |
|  | Mere end 3 gange                     | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Søgt information                                   | Har søgt information                 | 69  | 23      | 8   | 13              |
|  | Har ikke søgt information            | 84  | 15      | 1   | 73              |
| Køn  | Mand                                 | 85  | 13      | 3   | 39              |
|  | Kvinde                               | 80  | 18      | 2   | 49              |
| Bopæl  | Indenamtspatienter                   | 93  | 5       | 2   | 42              |
|  | Udenamtspatienter                    | 72  | 26      | 2   | 46              |
| Alder  | 0-18 år                              | 86  | 14      | 0   | 21              |
|  | 19-39 år                             | 83  | 14      | 3   | 35              |
|  | 40-59 år                             | 77  | 19      | 4   | 26              |
|  | 60-69 år                             | 67  | 33      | 0   | 3               |
|  | 70-79 år                             | 100 | 0       | 0   | 1               |
|  | 80 år eller mere                     | 100 | 0       | 0   | 2               |
| Modersmål  | Dansk                                | 82  | 17      | 1   | 84              |
|  | Ikke dansk                           | 67  | 0       | 33  | 3               |
| Uddannelse   | Folkeskole/mellem/real               | 89  | 11      | 0   | 35              |
|  | Erhvervsudd./håndværker              | 85  | 15      | 0   | 20              |
|  | Videregående uddannelse              | 76  | 20      | 4   | 25              |
|  | Andet                                | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Skemaet udfyldt af                                 | Patienten                            | 82  | 16      | 3   | 77              |
|  | Pårørende                            | 82  | 18      | 0   | 11              |
| Diagnose   | Ortøkirurgi (Kæbeflytning)           | 85  | 12      | 3   | 34              |
|  | Traumatologi (Kæbebrud)              | 93  | 7       | 0   | 14              |
|  | Andet                                | 75  | 23      | 3   | 40              |
| Afdeling i alt                                     | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 82  | 16      | 2   | 88              |

| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen? |                                      |     |         |     |                 |
|--|--------------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                                      | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|  |                                      | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                               | 90  | 10      | 0   | 10              |
|  | 2-3 dage                             | 88  | 8       | 4   | 48              |
|  | 4-8 dage                             | 84  | 8       | 8   | 25              |
|  | Mere end 8 dage                      | 100 | 0       | 0   | 5               |
| Hvordan  | Akut                                 | 95  | 5       | 0   | 20              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 85  | 9       | 6   | 67              |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                               | 88  | 7       | 4   | 68              |
|  | 2 gange                              | 77  | 15      | 8   | 13              |
|  | 3 gange                              | 100 | 0       | 0   | 3               |
|  | Mere end 3 gange                     | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Søgt information   | Har søgt information                 | 83  | 8       | 8   | 12              |
|  | Har ikke søgt information            | 88  | 8       | 4   | 75              |
| Køn  | Mand                                 | 93  | 2       | 5   | 41              |
|  | Kvinde                               | 83  | 13      | 4   | 48              |
| Bopæl  | Indenamtspatienter                   | 95  | 5       | 0   | 42              |
|  | Udenamtspatienter                    | 81  | 11      | 9   | 47              |
| Alder  | 0-18 år                              | 81  | 14      | 5   | 21              |
|  | 19-39 år                             | 88  | 6       | 6   | 34              |
|  | 40-59 år                             | 93  | 7       | 0   | 27              |
|  | 60-69 år                             | 75  | 0       | 25  | 4               |
|  | 70-79 år                             | 100 | 0       | 0   | 1               |
|  | 80 år eller mere                     | 100 | 0       | 0   | 2               |
| Modersmål  | Dansk                                | 89  | 7       | 4   | 83              |
|  | Ikke dansk                           | 80  | 0       | 20  | 5               |
| Uddannelse   | Folkeskole/mellem/real               | 91  | 9       | 0   | 35              |
|  | Erhvervsudd./håndværker              | 90  | 5       | 5   | 20              |
|  | Videregående uddannelse              | 79  | 13      | 8   | 24              |
|  | Andet                                | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                            | 87  | 9       | 4   | 77              |
|  | Pårørende                            | 92  | 0       | 8   | 12              |
| Diagnose   | Ortokirurgi (Kæbeflytning)           | 82  | 12      | 6   | 34              |
|  | Traumatologi (Kæbebrud)              | 93  | 7       | 0   | 14              |
|  | Andet                                | 90  | 5       | 5   | 41              |
| Afdeling i alt   | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 88  | 8       | 4   | 89              |

| Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre) |                                      |     |         |     |                 |
|---|--------------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                                      | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|   |                                      | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt   | En dag                               | 100 | 0       | 0   | 10              |
|   | 2-3 dage                             | 88  | 6       | 6   | 50              |
|   | 4-8 dage                             | 84  | 8       | 8   | 25              |
|   | Mere end 8 dage                      | 100 | 0       | 0   | 4               |
| Hvordan   | Akut                                 | 100 | 0       | 0   | 21              |
|   | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 85  | 7       | 7   | 67              |
| Erfaring(5år)   | 1 gang                               | 88  | 6       | 6   | 69              |
|   | 2 gange                              | 85  | 8       | 8   | 13              |
|   | 3 gange                              | 100 | 0       | 0   | 3               |
|   | Mere end 3 gange                     | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Søgt information  | Har søgt information                 | 75  | 8       | 17  | 12              |
|   | Har ikke søgt information            | 91  | 5       | 4   | 76              |
| Køn   | Mand                                 | 95  | 0       | 5   | 42              |
|   | Kvinde                               | 83  | 10      | 6   | 48              |
| Bopæl   | Indenamtspatienter                   | 93  | 7       | 0   | 44              |
|   | Udenamtspatienter                    | 85  | 4       | 11  | 46              |
| Alder   | 0-18 år                              | 86  | 5       | 10  | 21              |
|   | 19-39 år                             | 86  | 8       | 6   | 36              |
|   | 40-59 år                             | 96  | 4       | 0   | 26              |
|   | 60-69 år                             | 75  | 0       | 25  | 4               |
|   | 70-79 år                             | 100 | 0       | 0   | 1               |
|   | 80 år eller mere                     | 100 | 0       | 0   | 2               |
| Modersmål   | Dansk                                | 89  | 6       | 5   | 84              |
|   | Ikke dansk                           | 80  | 0       | 20  | 5               |
| Uddannelse  | Folkeskole/mellem/real               | 92  | 6       | 3   | 36              |
|   | Erhvervsudd./håndværker              | 90  | 5       | 5   | 20              |
|   | Videregående uddannelse              | 83  | 8       | 8   | 24              |
|   | Andet                                | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                            | 88  | 6       | 5   | 78              |
|   | Pårørende                            | 92  | 0       | 8   | 12              |
| Diagnose  | Ortokirurgi (Kæbeflytning)           | 83  | 9       | 9   | 35              |
|   | Traumatologi (Kæbebrud)              | 100 | 0       | 0   | 15              |
|   | Andet                                | 90  | 5       | 5   | 40              |
| Afdeling i alt  | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 89  | 6       | 6   | 90              |

**Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)**

|                    |                                      | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|--------------------|--------------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|                    |                                      | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt            | En dag                               | 91  | 9       | 0   | 11              |
|                    | 2-3 dage                             | 86  | 10      | 4   | 50              |
|                    | 4-8 dage                             | 82  | 14      | 5   | 22              |
|                    | Mere end 8 dage                      | 60  | 20      | 20  | 5               |
| Hvordan            | Akut                                 | 85  | 15      | 0   | 20              |
|                    | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 84  | 10      | 6   | 68              |
| Erfaring(5år)      | 1 gang                               | 85  | 12      | 3   | 68              |
|                    | 2 gange                              | 69  | 15      | 15  | 13              |
|                    | 3 gange                              | 100 | 0       | 0   | 4               |
|                    | Mere end 3 gange                     | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Søgt information   | Har søgt information                 | 77  | 8       | 15  | 13              |
|                    | Har ikke søgt information            | 85  | 12      | 3   | 74              |
| Køn                | Mand                                 | 88  | 7       | 5   | 41              |
|                    | Kvinde                               | 81  | 15      | 4   | 48              |
| Bopæl              | Indenamtspatienter                   | 86  | 12      | 2   | 42              |
|                    | Udenamtspatienter                    | 83  | 11      | 6   | 47              |
| Alder              | 0-18 år                              | 76  | 19      | 5   | 21              |
|                    | 19-39 år                             | 89  | 8       | 3   | 37              |
|                    | 40-59 år                             | 84  | 8       | 8   | 25              |
|                    | 60-69 år                             | 75  | 25      | 0   | 4               |
|                    | 70-79 år                             | 100 | 0       | 0   | 1               |
|                    | 80 år eller mere                     | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Modersmål          | Dansk                                | 85  | 12      | 4   | 84              |
|                    | Ikke dansk                           | 75  | 0       | 25  | 4               |
| Uddannelse         | Folkeskole/mellem/real               | 78  | 17      | 6   | 36              |
|                    | Erhvervsudd./håndværker              | 90  | 10      | 0   | 20              |
|                    | Videregående uddannelse              | 88  | 8       | 4   | 24              |
|                    | Andet                                | 100 | 0       | 0   | 2               |
| Skemaet udfyldt af | Patienten                            | 83  | 13      | 4   | 78              |
|                    | Pårørende                            | 91  | 0       | 9   | 11              |
| Diagnose           | Ortokirurgi (Kæbeflytning)           | 82  | 12      | 6   | 34              |
|                    | Traumatologi (Kæbebrud)              | 86  | 14      | 0   | 14              |
|                    | Andet                                | 85  | 10      | 5   | 41              |
| Afdeling i alt     | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 84  | 11      | 4   | 89              |



| Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv) |                                      | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|--|--------------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                                      | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                               | 82  | 9       | 9   | 11              |
|  | 2-3 dage                             | 84  | 14      | 2   | 49              |
|  | 4-8 dage                             | 67  | 25      | 8   | 24              |
|  | Mere end 8 dage                      | 80  | 20      | 0   | 5               |
| Hvordan  | Akut                                 | 76  | 19      | 5   | 21              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 79  | 16      | 4   | 68              |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                               | 83  | 13      | 4   | 70              |
|  | 2 gange                              | 67  | 25      | 8   | 12              |
|  | 3 gange                              | 75  | 25      | 0   | 4               |
|  | Mere end 3 gange                     | 0   | 100     | 0   | 1               |
| Søgt information   | Har søgt information                 | 75  | 17      | 8   | 12              |
|  | Har ikke søgt information            | 80  | 16      | 4   | 76              |
| Køn  | Mand                                 | 81  | 17      | 2   | 42              |
|  | Kvinde                               | 77  | 17      | 6   | 48              |
| Bopæl  | Indenamtspatienter                   | 79  | 19      | 2   | 42              |
|  | Udenamtspatienter                    | 79  | 15      | 6   | 48              |
| Alder  | 0-18 år                              | 86  | 14      | 0   | 21              |
|  | 19-39 år                             | 78  | 17      | 6   | 36              |
|  | 40-59 år                             | 78  | 15      | 7   | 27              |
|  | 60-69 år                             | 50  | 50      | 0   | 4               |
|  | 70-79 år                             | 100 | 0       | 0   | 1               |
|  | 80 år eller mere                     | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Modersmål  | Dansk                                | 79  | 18      | 4   | 84              |
|  | Ikke dansk                           | 80  | 0       | 20  | 5               |
| Uddannelse   | Folkeskole/mellem/real               | 81  | 17      | 3   | 36              |
|  | Erhvervsudd./håndværker              | 65  | 25      | 10  | 20              |
|  | Videregående uddannelse              | 83  | 13      | 4   | 24              |
|  | Andet                                | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                            | 77  | 18      | 5   | 78              |
|  | Pårørende                            | 92  | 8       | 0   | 12              |
| Diagnose   | Ortokirurgi (Kæbeflytning)           | 86  | 9       | 6   | 35              |
|  | Traumatologi (Kæbebrud)              | 87  | 7       | 7   | 15              |
|  | Andet                                | 70  | 28      | 3   | 40              |
| Afdeling i alt   | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 79  | 17      | 4   | 90              |

| Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? |                                      |     |         |     |                 |
|--|--------------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                                      | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|  |                                      | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                               | 73  | 27      | 0   | 11              |
|  | 2-3 dage                             | 84  | 10      | 6   | 50              |
|  | 4-8 dage                             | 78  | 22      | 0   | 23              |
|  | Mere end 8 dage                      | 100 | 0       | 0   | 4               |
| Hvordan  | Akut                                 | 81  | 19      | 0   | 21              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 82  | 13      | 4   | 67              |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                               | 84  | 13      | 3   | 70              |
|  | 2 gange                              | 64  | 27      | 9   | 11              |
|  | 3 gange                              | 100 | 0       | 0   | 4               |
|  | Mere end 3 gange                     | 0   | 100     | 0   | 1               |
| Søgt information   | Har søgt information                 | 69  | 15      | 15  | 13              |
|  | Har ikke søgt information            | 85  | 14      | 1   | 74              |
| Køn  | Mand                                 | 80  | 17      | 2   | 41              |
|  | Kvinde                               | 83  | 13      | 4   | 48              |
| Bopæl  | Indenamtspatienter                   | 83  | 14      | 2   | 42              |
|  | Udenamtspatienter                    | 81  | 15      | 4   | 47              |
| Alder  | 0-18 år                              | 76  | 14      | 10  | 21              |
|  | 19-39 år                             | 84  | 14      | 3   | 37              |
|  | 40-59 år                             | 88  | 12      | 0   | 25              |
|  | 60-69 år                             | 50  | 50      | 0   | 4               |
|  | 70-79 år                             | 100 | 0       | 0   | 1               |
|  | 80 år eller mere                     | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Modersmål  | Dansk                                | 82  | 14      | 4   | 83              |
|  | Ikke dansk                           | 100 | 0       | 0   | 5               |
| Uddannelse   | Folkeskole/mellem/real               | 89  | 8       | 3   | 36              |
|  | Erhvervsudd./håndværker              | 80  | 20      | 0   | 20              |
|  | Videregående uddannelse              | 75  | 21      | 4   | 24              |
|  | Andet                                | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                            | 82  | 16      | 3   | 77              |
|  | Pårørende                            | 83  | 8       | 8   | 12              |
| Diagnose   | Ortokirurgi (Kæbeflytning)           | 86  | 11      | 3   | 35              |
|  | Traumatologi (Kæbebrud)              | 87  | 13      | 0   | 15              |
|  | Andet                                | 77  | 18      | 5   | 39              |
| Afdeling i alt   | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 82  | 15      | 3   | 89              |

| Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv) |                                      |     |         |     |                 |
|---|--------------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                                      | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|   |                                      | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt   | En dag                               | 100 | 0       | 0   | 10              |
|   | 2-3 dage                             | 88  | 10      | 2   | 49              |
|   | 4-8 dage                             | 60  | 32      | 8   | 25              |
|   | Mere end 8 dage                      | 75  | 0       | 25  | 4               |
| Hvordan   | Akut                                 | 90  | 0       | 10  | 21              |
|   | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 77  | 20      | 3   | 66              |
| Erfaring(5år)   | 1 gang                               | 82  | 13      | 4   | 68              |
|   | 2 gange                              | 69  | 23      | 8   | 13              |
|   | 3 gange                              | 67  | 33      | 0   | 3               |
|   | Mere end 3 gange                     | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Søgt information  | Har søgt information                 | 73  | 27      | 0   | 11              |
|   | Har ikke søgt information            | 82  | 13      | 5   | 76              |
| Køn   | Mand                                 | 88  | 7       | 5   | 42              |
|   | Kvinde                               | 74  | 21      | 4   | 47              |
| Bopæl   | Indenamtspatienter                   | 73  | 20      | 7   | 44              |
|   | Udenamtspatienter                    | 89  | 9       | 2   | 45              |
| Alder   | 0-18 år                              | 85  | 15      | 0   | 20              |
|   | 19-39 år                             | 78  | 22      | 0   | 36              |
|   | 40-59 år                             | 81  | 8       | 12  | 26              |
|   | 60-69 år                             | 75  | 0       | 25  | 4               |
|   | 70-79 år                             | 100 | 0       | 0   | 1               |
|   | 80 år eller mere                     | 100 | 0       | 0   | 2               |
| Modersmål   | Dansk                                | 82  | 13      | 5   | 83              |
|   | Ikke dansk                           | 60  | 40      | 0   | 5               |
| Uddannelse  | Folkeskole/mellem/real               | 83  | 17      | 0   | 35              |
|   | Erhvervsudd./håndværker              | 85  | 10      | 5   | 20              |
|   | Videregående uddannelse              | 67  | 21      | 13  | 24              |
|   | Andet                                | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                            | 78  | 17      | 5   | 77              |
|   | Pårørende                            | 100 | 0       | 0   | 12              |
| Diagnose  | Ortokirurgi (Kæbeflytning)           | 68  | 29      | 3   | 34              |
|   | Traumatologi (Kæbebrud)              | 93  | 0       | 7   | 15              |
|   | Andet                                | 88  | 8       | 5   | 40              |
| Afdeling i alt  | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 81  | 15      | 4   | 89              |

| <b>Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?</b> |                                      |     |         |     |                 |
|---|--------------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                                      | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|   |                                      | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt   | En dag                               | 64  | 36      | 0   | 11              |
|   | 2-3 dage                             | 98  | 2       | 0   | 49              |
|   | 4-8 dage                             | 79  | 21      | 0   | 24              |
|   | Mere end 8 dage                      | 50  | 0       | 50  | 4               |
| Hvordan   | Akut                                 | 80  | 15      | 5   | 20              |
|   | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 88  | 10      | 1   | 67              |
| Erfaring(5år)   | 1 gang                               | 88  | 10      | 1   | 67              |
|   | 2 gange                              | 77  | 15      | 8   | 13              |
|   | 3 gange                              | 75  | 25      | 0   | 4               |
|   | Mere end 3 gange                     | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Søgt information  | Har søgt information                 | 92  | 8       | 0   | 13              |
|   | Har ikke søgt information            | 85  | 12      | 3   | 74              |
| Køn   | Mand                                 | 83  | 12      | 5   | 41              |
|   | Kvinde                               | 90  | 10      | 0   | 48              |
| Bopæl   | Indenamtspatienter                   | 84  | 12      | 5   | 43              |
|   | Udenamtspatienter                    | 89  | 11      | 0   | 46              |
| Alder   | 0-18 år                              | 95  | 5       | 0   | 21              |
|   | 19-39 år                             | 89  | 11      | 0   | 35              |
|   | 40-59 år                             | 81  | 12      | 8   | 26              |
|   | 60-69 år                             | 75  | 25      | 0   | 4               |
|   | 70-79 år                             | 100 | 0       | 0   | 1               |
|   | 80 år eller mere                     | 50  | 50      | 0   | 2               |
| Modersmål   | Dansk                                | 87  | 11      | 2   | 83              |
|   | Ikke dansk                           | 100 | 0       | 0   | 5               |
| Uddannelse  | Folkeskole/mellem/real               | 94  | 6       | 0   | 35              |
|   | Erhvervsudd./håndværker              | 74  | 21      | 5   | 19              |
|   | Videregående uddannelse              | 88  | 12      | 0   | 25              |
|   | Andet                                | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                            | 84  | 13      | 3   | 77              |
|   | Pårørende                            | 100 | 0       | 0   | 12              |
| Diagnose  | Ortokerurgi (Kæbeflytning)           | 91  | 9       | 0   | 34              |
|   | Traumatologi (Kæbebrud)              | 86  | 7       | 7   | 14              |
|   | Andet                                | 83  | 15      | 2   | 41              |
| Afdeling i alt  | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 87  | 11      | 2   | 89              |

| Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv) |                                      |     |         |     |                 |
|--|--------------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                                      | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|  |                                      | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                               | 100 | 0       | 0   | 11              |
|  | 2-3 dage                             | 86  | 12      | 2   | 50              |
|  | 4-8 dage                             | 92  | 8       | 0   | 25              |
|  | Mere end 8 dage                      | 100 | 0       | 0   | 4               |
| Hvordan  | Akut                                 | 95  | 5       | 0   | 21              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 88  | 10      | 1   | 68              |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                               | 90  | 9       | 1   | 69              |
|  | 2 gange                              | 92  | 8       | 0   | 13              |
|  | 3 gange                              | 100 | 0       | 0   | 4               |
|  | Mere end 3 gange                     | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Søgt information   | Har søgt information                 | 85  | 15      | 0   | 13              |
|  | Har ikke søgt information            | 91  | 8       | 1   | 76              |
| Køn  | Mand                                 | 98  | 2       | 0   | 42              |
|  | Kvinde                               | 84  | 14      | 2   | 49              |
| Bopæl  | Indenamtspatienter                   | 91  | 9       | 0   | 44              |
|  | Udenamtspatienter                    | 89  | 9       | 2   | 47              |
| Alder  | 0-18 år                              | 100 | 0       | 0   | 21              |
|  | 19-39 år                             | 89  | 11      | 0   | 37              |
|  | 40-59 år                             | 88  | 8       | 4   | 26              |
|  | 60-69 år                             | 75  | 25      | 0   | 4               |
|  | 70-79 år                             | 100 | 0       | 0   | 1               |
|  | 80 år eller mere                     | 50  | 50      | 0   | 2               |
| Modersmål  | Dansk                                | 89  | 9       | 1   | 85              |
|  | Ikke dansk                           | 100 | 0       | 0   | 5               |
| Uddannelse   | Folkeskole/mellem/real               | 92  | 8       | 0   | 36              |
|  | Erhvervsudd./håndværker              | 80  | 15      | 5   | 20              |
|  | Videregående uddannelse              | 92  | 8       | 0   | 25              |
|  | Andet                                | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                            | 89  | 10      | 1   | 79              |
|  | Pårørende                            | 100 | 0       | 0   | 12              |
| Diagnose   | Ortokirurgi (Kæbeflytning)           | 91  | 9       | 0   | 35              |
|  | Traumatologi (Kæbebrud)              | 100 | 0       | 0   | 15              |
|  | Andet                                | 85  | 12      | 2   | 41              |
| Afdeling i alt   | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 90  | 9       | 1   | 91              |

**Har samspelet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom?  
(henvisning, opfølgning mv.)**

|                    |                                      | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|--------------------|--------------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|                    |                                      | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt            | En dag                               | 80  | 20      | 0   | 5               |
|                    | 2-3 dage                             | 86  | 8       | 6   | 36              |
|                    | 4-8 dage                             | 80  | 13      | 7   | 15              |
|                    | Mere end 8 dage                      | 67  | 0       | 33  | 3               |
| Hvordan            | Akut                                 | 75  | 25      | 0   | 12              |
|                    | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 85  | 6       | 9   | 47              |
| Erfaring(5år)      | 1 gang                               | 86  | 7       | 7   | 42              |
|                    | 2 gange                              | 64  | 27      | 9   | 11              |
|                    | 3 gange                              | 100 | 0       | 0   | 3               |
|                    | Mere end 3 gange                     | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Søgt information   | Har søgt information                 | 86  | 0       | 14  | 7               |
|                    | Har ikke søgt information            | 83  | 12      | 6   | 52              |
| Køn                | Mand                                 | 71  | 17      | 13  | 24              |
|                    | Kvinde                               | 92  | 6       | 3   | 36              |
| Bopæl              | Indenamtspatienter                   | 76  | 16      | 8   | 25              |
|                    | Udenamtspatienter                    | 89  | 6       | 6   | 35              |
| Alder              | 0-18 år                              | 83  | 0       | 17  | 12              |
|                    | 19-39 år                             | 92  | 4       | 4   | 24              |
|                    | 40-59 år                             | 71  | 24      | 5   | 21              |
|                    | 60-69 år                             | 100 | 0       | 0   | 1               |
|                    | 70-79 år                             | 100 | 0       | 0   | 1               |
|                    | 80 år eller mere                     | 100 | 0       | 0   | 1               |
| Modersmål          | Dansk                                | 82  | 11      | 7   | 55              |
|                    | Ikke dansk                           | 100 | 0       | 0   | 4               |
| Uddannelse         | Folkeskole/mellem/real               | 81  | 8       | 12  | 26              |
|                    | Erhvervsudd./håndværker              | 77  | 23      | 0   | 13              |
|                    | Videregående uddannelse              | 93  | 7       | 0   | 14              |
|                    | Andet                                | 100 | 0       | 0   | 3               |
| Skemaet udfyldt af | Patienten                            | 81  | 11      | 8   | 53              |
|                    | Pårørende                            | 100 | 0       | 0   | 7               |
| Diagnose           | Ortøkirurgi (Kæbeflytning)           | 87  | 0       | 13  | 23              |
|                    | Traumatologi (Kæbebrud)              | 70  | 30      | 0   | 10              |
|                    | Andet                                | 85  | 11      | 4   | 27              |
| Afdeling i alt     | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 83  | 10      | 7   | 60              |

**Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig? (fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)**

|                    |                                      | Ja  | Nej | Antal patienter |
|--------------------|--------------------------------------|-----|-----|-----------------|
|                    |                                      | %   | %   |                 |
| Indlagt            | En dag                               | 60  | 40  | 5               |
|                    | 2-3 dage                             | 97  | 3   | 38              |
|                    | 4-8 dage                             | 68  | 32  | 19              |
|                    | Mere end 8 dage                      | 100 | 0   | 3               |
| Hvordan            | Akut                                 | 0   | 0   | 0               |
|                    | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 86  | 14  | 65              |
| Erfaring(5år)      | 1 gang                               | 89  | 11  | 46              |
|                    | 2 gange                              | 83  | 17  | 12              |
|                    | 3 gange                              | 50  | 50  | 4               |
|                    | Mere end 3 gange                     | 100 | 0   | 1               |
| Søgt information   | Har søgt information                 | 91  | 9   | 11              |
|                    | Har ikke søgt information            | 85  | 15  | 53              |
| Køn                | Mand                                 | 83  | 17  | 23              |
|                    | Kvinde                               | 88  | 12  | 42              |
| Bopæl              | Indenamtspatienter                   | 85  | 15  | 27              |
|                    | Udenamtspatienter                    | 87  | 13  | 38              |
| Alder              | 0-18 år                              | 86  | 14  | 14              |
|                    | 19-39 år                             | 90  | 10  | 30              |
|                    | 40-59 år                             | 76  | 24  | 17              |
|                    | 60-69 år                             | 100 | 0   | 2               |
|                    | 70-79 år                             | 100 | 0   | 1               |
|                    | 80 år eller mere                     | 100 | 0   | 1               |
| Modersmål          | Dansk                                | 87  | 13  | 60              |
|                    | Ikke dansk                           | 75  | 25  | 4               |
| Uddannelse         | Folkeskole/mellem/real               | 87  | 13  | 30              |
|                    | Erhvervsudd./håndværker              | 91  | 9   | 11              |
|                    | Videregående uddannelse              | 83  | 17  | 18              |
|                    | Andet                                | 50  | 50  | 2               |
| Skemaet udfyldt af | Patienten                            | 88  | 12  | 57              |
|                    | Pårørende                            | 75  | 25  | 8               |
| Diagnose           | Ortokirurgi (Kæbeflytning)           | 81  | 19  | 31              |
|                    | Traumatologi (Kæbebrud)              | 100 | 0   | 2               |
|                    | Andet                                | 91  | 9   | 32              |
| Afdeling i alt     | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 86  | 14  | 65              |

| <b>Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?</b> |                                      |     |     |                 |
|--|--------------------------------------|-----|-----|-----------------|
|  |                                      | Ja  | Nej | Antal patienter |
|  |                                      | %   | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                               | 100 | 0   | 5               |
|  | 2-3 dage                             | 92  | 8   | 39              |
|  | 4-8 dage                             | 100 | 0   | 19              |
|  | Mere end 8 dage                      | 100 | 0   | 3               |
| Hvordan  | Akut                                 | 0   | 0   | 0               |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 95  | 5   | 66              |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                               | 98  | 2   | 49              |
|  | 2 gange                              | 80  | 20  | 10              |
|  | 3 gange                              | 100 | 0   | 4               |
|  | Mere end 3 gange                     | 100 | 0   | 1               |
| Søgt information   | Har søgt information                 | 92  | 8   | 12              |
|  | Har ikke søgt information            | 96  | 4   | 53              |
| Køn  | Mand                                 | 96  | 4   | 23              |
|  | Kvinde                               | 95  | 5   | 43              |
| Bopæl  | Indenamtspatienter                   | 100 | 0   | 28              |
|  | Udenamtspatienter                    | 92  | 8   | 38              |
| Alder  | 0-18 år                              | 87  | 13  | 15              |
|  | 19-39 år                             | 100 | 0   | 31              |
|  | 40-59 år                             | 94  | 6   | 16              |
|  | 60-69 år                             | 100 | 0   | 2               |
|  | 70-79 år                             | 100 | 0   | 1               |
|  | 80 år eller mere                     | 100 | 0   | 1               |
| Modersmål  | Dansk                                | 95  | 5   | 61              |
|  | Ikke dansk                           | 100 | 0   | 4               |
| Uddannelse   | Folkeskole/mellem/real               | 93  | 7   | 29              |
|  | Erhvervsudd./håndværker              | 91  | 9   | 11              |
|  | Videregående uddannelse              | 100 | 0   | 19              |
|  | Andet                                | 100 | 0   | 2               |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                            | 97  | 3   | 58              |
|  | Pårørende                            | 88  | 13  | 8               |
| Diagnose   | Ortokirurgi (Kæbeflytning)           | 94  | 6   | 33              |
|  | Traumatologi (Kæbebrud)              | 100 | 0   | 2               |
|  | Andet                                | 97  | 3   | 31              |
| Afdeling i alt   | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 95  | 5   | 66              |



| <b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b> |                                      |    |     |                 |
|--|--------------------------------------|----|-----|-----------------|
|  |                                      | Ja | Nej | Antal patienter |
|  |                                      | %  | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                               | 9  | 91  | 11              |
|  | 2-3 dage                             | 15 | 85  | 48              |
|  | 4-8 dage                             | 8  | 92  | 24              |
|  | Mere end 8 dage                      | 0  | 100 | 3               |
| Hvordan  | Akut                                 | 6  | 94  | 17              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 13 | 87  | 68              |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                               | 12 | 88  | 65              |
|  | 2 gange                              | 8  | 92  | 13              |
|  | 3 gange                              | 0  | 100 | 4               |
|  | Mere end 3 gange                     | 0  | 100 | 1               |
| Søgt information   | Har søgt information                 | 23 | 77  | 13              |
|  | Har ikke søgt information            | 10 | 90  | 71              |
| Køn  | Mand                                 | 13 | 88  | 40              |
|  | Kvinde                               | 11 | 89  | 46              |
| Bopæl  | Indenamtspatienter                   | 8  | 93  | 40              |
|  | Udenamtspatienter                    | 15 | 85  | 46              |
| Alder  | 0-18 år                              | 10 | 90  | 20              |
|  | 19-39 år                             | 14 | 86  | 36              |
|  | 40-59 år                             | 8  | 92  | 24              |
|  | 60-69 år                             | 33 | 67  | 3               |
|  | 70-79 år                             | 0  | 100 | 1               |
|  | 80 år eller mere                     | 0  | 100 | 2               |
| Modersmål  | Dansk                                | 11 | 89  | 81              |
|  | Ikke dansk                           | 25 | 75  | 4               |
| Uddannelse   | Folkeskole/mellem/real               | 23 | 77  | 35              |
|  | Erhvervsudd./håndværker              | 0  | 100 | 19              |
|  | Videregående uddannelse              | 9  | 91  | 23              |
|  | Andet                                | 0  | 100 | 2               |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                            | 13 | 87  | 75              |
|  | Pårørende                            | 0  | 100 | 11              |
| Diagnose   | Ortokirurgi (Kæbeflytning)           | 18 | 82  | 33              |
|  | Traumatologi (Kæbebrud)              | 17 | 83  | 12              |
|  | Andet                                | 5  | 95  | 41              |
| Afdeling i alt   | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 12 | 88  | 86              |

| <b>Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b> |                                      |    |     |                 |
|--|--------------------------------------|----|-----|-----------------|
|  |                                      | Ja | Nej | Antal patienter |
|  |                                      | %  | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                               | 0  | 100 | 11              |
|  | 2-3 dage                             | 10 | 90  | 49              |
|  | 4-8 dage                             | 22 | 78  | 23              |
|  | Mere end 8 dage                      | 25 | 75  | 4               |
| Hvordan  | Akut                                 | 0  | 100 | 19              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 16 | 84  | 67              |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                               | 10 | 90  | 67              |
|  | 2 gange                              | 25 | 75  | 12              |
|  | 3 gange                              | 0  | 100 | 4               |
|  | Mere end 3 gange                     | 0  | 100 | 1               |
| Søgt information   | Har søgt information                 | 17 | 83  | 12              |
|  | Har ikke søgt information            | 12 | 88  | 73              |
| Køn  | Mand                                 | 10 | 90  | 42              |
|  | Kvinde                               | 16 | 84  | 45              |
| Bopæl  | Indenamtspatienter                   | 10 | 90  | 42              |
|  | Udenamtspatienter                    | 16 | 84  | 45              |
| Alder  | 0-18 år                              | 5  | 95  | 19              |
|  | 19-39 år                             | 16 | 84  | 37              |
|  | 40-59 år                             | 12 | 88  | 25              |
|  | 60-69 år                             | 33 | 67  | 3               |
|  | 70-79 år                             | 0  | 100 | 1               |
|  | 80 år eller mere                     | 0  | 100 | 2               |
| Modersmål  | Dansk                                | 11 | 89  | 82              |
|  | Ikke dansk                           | 50 | 50  | 4               |
| Uddannelse   | Folkeskole/mellem/real               | 18 | 82  | 33              |
|  | Erhvervsudd./håndværker              | 10 | 90  | 21              |
|  | Videregående uddannelse              | 8  | 92  | 24              |
|  | Andet                                | 0  | 100 | 2               |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                            | 14 | 86  | 76              |
|  | Pårørende                            | 0  | 100 | 11              |
| Diagnose   | Ortokirurgi (Kæbeflytning)           | 18 | 82  | 33              |
|  | Traumatologi (Kæbebrud)              | 0  | 100 | 14              |
|  | Andet                                | 13 | 88  | 40              |
| Afdeling i alt   | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 13 | 87  | 87              |

| <b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b> |                                      |                    |                  |                 |
|---|--------------------------------------|--------------------|------------------|-----------------|
|   |                                      | 4 eller 5 stjerner | 1, 2, 3 stjerner | Antal patienter |
|   |                                      | %                  | %                |                 |
| Indlagt   | En dag                               | 82                 | 18               | 11              |
|   | 2-3 dage                             | 90                 | 10               | 48              |
|   | 4-8 dage                             | 83                 | 17               | 24              |
|   | Mere end 8 dage                      | 100                | 0                | 5               |
| Hvordan   | Akut                                 | 95                 | 5                | 21              |
|   | Indkaldt pr. brev(planlagt)          | 85                 | 15               | 66              |
| Erfaring(5år)                                     | 1 gang                               | 88                 | 12               | 68              |
|   | 2 gange                              | 77                 | 23               | 13              |
|   | 3 gange                              | 100                | 0                | 4               |
|   | Mere end 3 gange                     | 100                | 0                | 1               |
| Søgt information                                  | Har søgt information                 | 75                 | 25               | 12              |
|   | Har ikke søgt information            | 89                 | 11               | 75              |
| Køn   | Mand                                 | 90                 | 10               | 42              |
|   | Kvinde                               | 85                 | 15               | 47              |
| Bopæl   | Indenamtspatienter                   | 91                 | 9                | 44              |
|   | Udenamtspatienter                    | 84                 | 16               | 45              |
| Alder   | 0-18 år                              | 90                 | 10               | 20              |
|   | 19-39 år                             | 86                 | 14               | 36              |
|   | 40-59 år                             | 88                 | 12               | 26              |
|   | 60-69 år                             | 75                 | 25               | 4               |
|   | 70-79 år                             | 100                | 0                | 1               |
|   | 80 år eller mere                     | 100                | 0                | 2               |
| Modersmål   | Dansk                                | 88                 | 12               | 83              |
|   | Ikke dansk                           | 80                 | 20               | 5               |
| Uddannelse  | Folkeskole/mellem/real               | 89                 | 11               | 35              |
|   | Erhvervsudd./håndværker              | 85                 | 15               | 20              |
|   | Videregående uddannelse              | 88                 | 12               | 25              |
|   | Andet                                | 100                | 0                | 3               |
| Skemaet udfyldt af                                | Patienten                            | 86                 | 14               | 78              |
|   | Pårørende                            | 100                | 0                | 11              |
| Diagnose  | Ortokirurgi (Kæbeflytning)           | 88                 | 12               | 34              |
|   | Traumatologi (Kæbebrud)              | 93                 | 7                | 15              |
|   | Andet                                | 85                 | 15               | 40              |
| Afdeling i alt                                    | Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O | 88                 | 12               | 89              |



## **Bilag 3. Patienternes kommentarer**



## **Patienterne forklarer utilfredse kryds**

Læses kommentarerne i rapporten i deres helhed, er det vigtigt at gøre opmærksom på, at kommentarerne ikke er repræsentative. Det viser sig altid i sådanne undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer ofte giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

## **Kvalitativ analyse**

Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarerne skal behandles kvalitativt, og giver altså primært et indtryk af de mange årsager og fænomener, der kan ligge bag de forskellige krydser. Det være sig positive som negative ytringer. Sat på spidsen kan man sige: hvor mange kritiske kommentarer skulle der for eksempel til for at opveje en kommentar fra et forældrepar, der skrev om deres barns indlæggelse: "De reddede hans liv".

## **Patienternes egne kommentarer**

Det er tilstræbt at gengive kommentarerne i den form, de er afgivet. Enkelte kommentarer er dog søgt anonymiseret. Det gælder konsekvent, hvor der er nævnt navne. Kommentarerne er skrevet i en rækkefølge svarende til det spørgsmål, de faldt ved.

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra, nemlig alder, diagnose og indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar.










Kommentarerne, der begrundes antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

Der er ikke gjort forsøg på at rette eventuelle faktuelle fejloplysninger i kommentarerne.





**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Følte mig lidt overset - men det var også midt i middagsmaden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Jeg syntes det tog for lang tid. Cirka 4 timer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet
-  *Den foregik i aflukket rum, så man ikke ville blive forstyrret. Råd og vejledning var tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Omhyggelig indlæggelsessamtale med nyttige informationer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet
-  *Det kan ikke være rigtigt, at man skal vente 12 timer med en kæbe i hånden.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)
-  *Meget forvirret på grund af sygdom.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet
-  *Nej, for lang ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet
-  *Høflig og venlig.  
Tilrettelagt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet
-  *Venligt modtaget og vist tilrette.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet



*Da jeg kom, blev jeg modtaget venligt og fik straks tilbudt noget at spise, så jeg synes, at den var fuldt tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Alt gik fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Der var en misforståelse mellem modtagelsen (jeg blev overført fra andet sygehus) og tandlægen. Derfor lå jeg og ventede på tandlægen i modtagelsen i 3 timer. Det var dog vist til større ulempe for tandlægen end for mig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Ventede 2 timer på at blive vist rundt på afdelingen ved modtagelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Alle var venlige og organiserede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Følte mig velkommen og sikker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Var bevidstløs.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Der var travlhed og ventetid, som man kan forvente - men personalet var forstående og serverede et måltid mad - vindende gestus!*


Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

**Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?**

 *Jeg havde en slange nede i maven, og min oplevelse var, at den kunne have været fjernet på et tidligere tidspunkt - men pga. at det var aften/nat ville man ikke gøre det.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)


 *Resultatet blev godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)


 *Der mangler flere oplysninger om, hvordan man har det efter operationen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet


 *Man havde et indtryk af meget erfaring, så man kunne føle sig tryk og fri til at stille spørgsmål om usikkerhed.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

 *Men det var en hård omgang (hils dem).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet


 *Jeg fik blødninger i min kæbe. Der blev taget for hårdt fat.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet


 *Ja, følte jeg var i gode hænder.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet

 *Ja, jeg fik et godt resultat ud af min operation, så jeg klager ikke.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

 *De vidste, hvad de lovede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Jeg er MEGET tilfreds.*

*Alle var rigtig søde, og jeg siger mange tak til ALLE.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

|   |
|---|
| <b>Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?</b> |
|---|

*Det var OK.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)*De fleste gjorde - især de yngste var meget høflige.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)*De har travlt i efterbehandlingen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)*Lægerne havde travlt. Hvis de skulle forklare noget, synes jeg ikke, de havde tid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet

*Jeg havde en seriøs jernmangel, som ikke blev taget seriøst nok, dvs. jeg fik ikke jerndryp, som jeg ellers havde recept på.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)*Lægerne stillede hele tiden spørgsmål og lyttede grundigt til det man svarede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)*Ja, det synes jeg de var.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)*Ja, blandt andet narkoselægen, der gav mig noget mod kvalme under narkosen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)*Sagde ikke noget, var meget syg, blev overført til lokalsygehus bagefter.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Det var bare træls at skulle fortælle det samme til 5 forskellige læger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*De svarede på spørgsmål, men talte også hen over hovedet - 'interessant eksemplar...'*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)





*De var utroligt flinke.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Rigtig godt personale, de fleste.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Ja, fra sygeplejerskerne, de var fantastiske.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Var indlagt på patienthotellet efter første døgn, men var velkommen på afdelingen efter behov.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*De var rare og venlige til at tale med mig og svarede på alle de spørgsmål, jeg stillede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Absolut søde piger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Meget flinke.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Jeg følte et langt stykke hen ad vejen, at jeg mere var et sæt tænder på en kæbe end et helt menneske med en krop, der havde det elendigt lang tid efter operationen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)







*Noterede mig særligt en sygehjælper, der ikke bare gjorde, hvad hun mente hun skulle, men havde overskud til venlighed og engagement - godt minde...*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

**Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt?  
(var der en rød tråd)**


 *Ja, bortset fra opfølgningen med røntgen - der var ikke booket tid, selvom jeg havde fået en.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)


 *Forundersøgende læge var forskellig fra opererende læge, som vi dårligt nok hilste på og aldrig så efter operationen. Iøvrigt kunne vi ikke få at vide, hvem der skulle operere før dagen før operationen. Det var det værste ved indlæggelsen. Informationerne passede ikke. Blev lavet om 3 gange, også ved hjælp af en tandlæges beslutning i sidste øjeblik.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

 *Faktisk ingen ventetider.  
Dejligt at stuegang er om morgenen, når man skal udskrives.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)


 *Ventetiden på indlæggelsen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet


 *Jeg havde fået at vide, at jeg skulle opereres i begge kæber, men på indlæggelsesdagen fik jeg at vide, at det kun var nødvendigt at operere i overkæben. Disse oplysninger gav mig tvivl om de bedste beslutninger havde været taget for min skyld eller ej.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)


 *Man kan altid godt føle sig lidt usikker og nervøs, når man skal opereres.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)


 *Der gik 3-4 år, før jeg kom så langt, selvom man vidst, at det var det eneste, der kunne holde. Det var ydmygende. Hvem har skylden?*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet

 *Meget flot tilrettelagt for at tilgodese mine behov for at kunne passe mit arbejde mest muligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Ja! Forundersøgelse cirka 2 måneder før operation, og så 2 kontroller i ugerne efter operationen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Alle var søde og flinke. Jeg fik en fin behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Undtagen modtagelsen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Var meget omtåget på grund af ulykken.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Jeg overnattede på patienthotellet. Skulle møde ind klokken cirka 7. Man kontaktede mig først klokken 9.00. (Her var jeg meget tørstig - jeg måtte da godt have drukket lidt klokken 7.00!)*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

**Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)**



*Ikke så meget om bivirkninger.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Jeg manglede forklaringer om, hvorfor operationen var ændret.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*De forklarede godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Jeres læger skal lære at snakke dansk ordentligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Jeg spurgte ikke om så meget, da jeg ikke var - og stadig ikke er - klar over, hvad behandlingen er til gavn for.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Ikke meget.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet



*Min efterfølgende medicin virkede for stærkt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



**Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)**



*Mangler ikke-ryger dagligstue.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*OK for mig, men jeg er glad for, at jeg ikke skulle bruge tid i fællesstuen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Jeg var meget utilfreds med, at der blev røget på sygehuset. Der lugtede meget af røg.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Var kun på afdelingen i 2 timer.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Den var OK.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Gulvet var lidt for koldt med de bare fødder.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Der trak ind af viduerne. Uro på gangene om natten.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Ja - pga. kort indlæggelsesforløb.*

*Nej - alt for små stuer, kun 1 TV.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Meget fine.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Ja, det synes jeg. Det var nogle fine stuer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Kunne godt have brugt et toilet på stuen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Patienthotellet var for mig en helt enestående form for indlæggelse. Jeg kan ikke rose toiletter og personale nok for den imødekommenhed og omsorg, man udviste.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Tingene var da okay, men jeg synes, at det var lidt gammeldags og utidssvarende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Jeg synes, at der var for få toiletter og badeværelser.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Der var lidt støj fra ombygning, men ikke værre end det var til at klare.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Min 'værelseskammerat' havde mange gæster på én gang, og jeg følte mig lidt 'klemt' på værelset i daværende tidsrum.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Gode forhold.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Stuen var ikke 'stor' nok til 3 patienter og pårørende, men ellers var det godt nok...*

Respondentens svar: Både og


Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)


Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



**Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?**

 *Blev kørt på sengeafdelingen fra opvågningen, idet jeg var meget påvirket af narkosen. Hvis jeg ikke tog hjem, skulle jeg på patienthotellet.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet

 *Men faktisk omvendt. Jeg fik lov til at tage hjem lidt tidligt, fordi jeg havde det fint og var så fuld af energi.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)

 *De sender jo ikke én hjem, hvis man ikke føler sig klar.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)

 *Ja, jeg måtte nærmest ikke gå.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)

 *Hotellet.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet

 *Var syg 14 dage efter.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet

 *Jeg ved ikke, hvad mere de kunne gøre for mig. Instruktion i, hvad jeg skulle gøre hjemme.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet

 *Ja, jeg fik endda lov til at blive udskrevet én dag før jeg egentlig skulle have været!*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)

 *Skulle opereres på Amtssygehuset et par dage senere.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)



*Bad selv om at blive udskrevet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Men jeg var forbavset over, hvor hurtigt man bliver udskrevet efter en kæbeoperation.*









Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

**Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)**

-  *Medicin - ja, gode råd - nej.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Sygeplejerskerne brugte den tid, der var nødvendig, selvom de havde travlt. De viste os det aldrig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Fik en masse info om alt muligt godt, bortset fra hel klar besked omkring, hvad man kunne spise for noget mad og hvornår. Hvad er 'blød kost'? Hvor 'blød' er blød kost? Etc.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Jeg ville gerne have haft mere information, om hvad jeg kunne forvente af problemer med hensyn til medicin og føleforstyrrelser i ansigtet. Har aldrig haft det så dårligt som de første 10-12 dage.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet
-  *Skema osv. blev udleveret. Overskueligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Der er altid spørgsmål, når man kommer hjem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet
-  *Skulle viderebehandles på et udenamtssygehus.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet
-  *Lægen fortalte, at trådene selv løsnede sig, men det gjorde de ikke. Fik ikke besked om, at tandlæge skulle fjerne trådene, men det fik egen tandlæge. Fik dem fjernet en måned efter på hospitalet efter besværlig telefonsamtale.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet



*Ja, de var meget hjælpsomme med medicin, gode råd, opskrifter mm.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Forklaring (skriftlig) til næste sygehus blev sendt med.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Talte ikke med lægen efter operationen. Det mangler.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet



*Manglede information om hvordan man skal forholde sig, når man er alene med børn (sine egne).*

Respondentens svar: Både og








Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



**Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)**

-  *Meget sødt og dygtigt personale. Flot sygepleje.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Når man er fem år, er det vigtigste, at man føler sig tryk på afdelingen, og det klarede personalet utrolig flot. Han er ikke bange for læger/sygehus efter indlæggelse og snakker/fortæller kun positivt om oplevelsen/ophold på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet
-  *Der er kun godt at sige om min behandling.  
Læge og plejere var gode til at sige, hvad der skulle gøres + rare og venlige.  
Kun godt at sige herfra.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *På grund af aftenholdet, der modtog mig fra opvågningen. Jeg blev ikke taget alvorligt - følte mig til besvær - og det synes jeg ikke er rimeligt.  
Man kan ikke sige: 'læs i din bog' til én, der har smerter og lige er opereret - Jeg kunne knap fokusere på titlen.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Sygeplejerskerne/plejepersonalet var gode. Lægerne meget 'flyvske' - ikke nok inde i sagen/egen journal - var ikke opdateret.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet
-  *Operationen var vellykket, det er det vigtigste.  
Kommunikationen er vigtig. Der mangler lidt. Man mærker tydeligt, at lægen er en autoritet.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Når man endelig bliver behandlet, bliver man behandlet utrolig godt. Sødt og venligt personale og kompetente fagpersoner, men der er for lang ventetid på at komme i behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet



*Fordi det er fortjent.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Jeg fandt personalet var friske og veloplagte og meget venlige.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Fordi jeg generelt var ret godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*For alle var søde, og det gik hurtigt med at hjælpe mig. Tak for alt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Personalet tager sig tid til at tale med én. Alle jeg har mødt er søde og rare. Jeg har været meget godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Operationsgangen virker behagelig og kompetent.*

*Plejegangen er ikke OK for mig - man har tilsyneladende glemt, at man er servicepersonale og ikke nogle 'store' damer, som patienten skal være yderst taknemmelig overfor.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Elevationssege ville være en god forbedring.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Alle steder vi var, var personalet i tvivl, om han skulle på børneafdelingen eller voksenafdelingen.*

*Ville gerne have vidst på forhånd, om man skulle være indlagt sammen med ham eller på hotellet (P.S: for hans skyld: man er ikke voksen som 12-årig).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Nogle af dem har så travlt, at de er ude af lokalet næsten inden, de er kommet ind for at snakke.*


*Jeg var ikke så glad for at være der.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet

 *Egentlig synes jeg, at der skulle gives 5 stjerner. Men på grund af den mængde af forskellige læger/tandlæger, som så til mig igennem forløbet, og at jeg nærmest ikke fik ét ord indført ved de første visitationer, måtte jeg give 4 stjerner i stedet. Ellers et yderst professionelt miljø. Trygt og sikkert. Stor omsorg og venlighed. Man fornemmer at være i de bedste hænder.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)


 *Sygeplejerskerne var fantastiske, selvom de havde travlt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet

 *Alle var utroligt søde, gav god information og tog situationen alvorligt, selvom det 'kun' drejede sig om to tænder der skulle ud.*

*Super behandling fra alle, både læger og sygeplejersker.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet


 *De er flinke og rare, og man får oplysninger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet


 *Jeg oplevede kun indlæggelsen og forløbet herunder som positivt. Dog manglede der lidt information om bivirkningerne ved antibiotikaen. Her tænker jeg på gener fra mave-tarm, som bliver et stort problem, når man som kæbeopereret patient også lægger kosten helt om i en periode.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)


 *Fordi jeg er meget tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)


 *Imødekommende og venligt plejepersonale.  
Men kontakt med forskellige læger, hvilket skabte usikkerhed/utryghed.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet

 *Manglende information, i særdeleshed om føleforstyrrelser.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet





*Jeg blev mødt med ufølsomhed og ikke lyttet til både af læge og sygeplejerske.*

*Jeg har været igennem to andre operationer (på anden afdeling, på andet hospital), hvor det er første gang, hvor jeg havde det så skidt på grund af dårlig pleje, at jeg helst ville gå hjem - men det kunne jeg jo bare ikke - jeg var for syg til det - men det havde jeg meget lyst til.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Man kan vel altid forbedre forholdene, det er bare svært at komme med idéer, men jeg var ellers godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Fordi alt gik godt og på en professionel måde. Alle var søde og venlige ved mig. Læge NN - kirurg - har været super sød ved mig! De andre som NN og andre, som jeg ikke kan huske navnet på, var meget venlige ved mig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Fordi både personalet og lægerne var søde til at tage hensyn til mine egne behov og situation.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Der var både ris og ros. Jeg syntes, at når man har fået 33 strålebehandlinger må jeres hals- og cancerlæge være opmærksom på, at det kan gå ud over tænderne i stedet for næsten at håne én og sige: 'du trænger nok til at komme til tandlæge'.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Fordi alle næsten stod på pinde for mig. De var rigtig søde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*God information.*

*Godt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*De var for voldsomme under operationen. De var gode til at forklare, hvad der skulle ske.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*For di de vidste meget om det, og de var gode.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*God pleje og et muntert personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*På grund af lille intens afdeling med et godt og omhyggeligt plejepersonale. Udviste empati og havde styr på tingene. Det giver tryghed, hvilket man har behov for forud for en operation.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Har været meget tilfreds med opholdet, men blev som sagt lidt forvirret engang imellem over alle de informationer, der blev givet af forskellige mennesker.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Sygeplejerskerne burde få 5 stjerner, men de ikke dansktalende læger kun 1 stjerne.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Man følte en vis tryghed, og det betyder meget, især når man er barn.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Personalet i godt humør. Altid tid til eventuelle ønsker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Var der kun ét døgn.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Alt gik godt, god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Jeg fik en supergod behandling, og min operation gik rigtig godt. Jeg er meget tilfreds med det, som er lavet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Fordi det var rigtig godt, og alle var søde og rare.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Ja, synes det var en fin stue.*

*Godt personale, det var rart.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Velinformeret hurtig operation.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Jeg var meget tilfreds med behandlingen, mens jeg var indlagt, men jeg syntes ikke det var enestående.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Har ingen problemer haft.*

*Så jeg har ingen klager.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Alt kørte upåklageligt. Selv om natten, hvor sygeplejersker kom meget forsigtigt, så man ikke vågner brat. Professionel.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet



*Jeg er meget glad for den behandling, jeg har fået. Og personalet har været alletiders søde og rare med et smil på læben. Tak for alt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Strålende plejepersonale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet




*Alt fungerede perfekt, venlighed og kompetence, hensyn til mine ønsker i meget stor udstrækning, og i mit tilfælde en enestående indkvartering på patienthotellet, med den frihed det indebærer. Det gør 30 dage lidt kortere og har for mig været en god oplevelse.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år


Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet

 *Fordi du følte dig godt tilpas på begge afdelinger. Var meget omhyggelige på grund af sygdom.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet

 *På grund af de manglende papirer fra min egen tandlæge, da det har forstyrret mit indtryk!*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

 *Jeg vil sige, at mit indtryk var godt. Jeg var godt tilfreds.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)

 *Der var utrolig god information fra plejepersonalet, både før og under indlæggelsen. Det var meget, meget professionelt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

 *Lægerne virkede meget dygtige.*

*Jeg var imponeret over, at kæben/tænderne blev sat så godt på plads, at biddet er så tæt på det oprindelige, som det er.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)

 *For dårlig modtagelse.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

 *'Mobilforbuddet' er noget pjat!!*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet

 *Jeg har ingenting at klage over, men der er jo altid noget som kan gøres anderledes.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet

 *Alle var venlige, havde tid til mig, selvom der var travlt. Jeg fik svar på alle spørgsmål med det samme og atmosfæren var behagelig og afslappet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*God, rar atmosfære, venligt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Opholdet på Kæbekirurgisk Afdeling O var en meget positiv oplevelse.*

*Personalet var utroligt professionelt og serviceminded.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Ris: kunne godt have tænkt mig at snakke med den læge, som opererede mig.*

*Læger + personale har været rigtig gode til at informere og svare på spørgsmål.*

*De havde tid til én. Også når man havde brug for dem.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*For rutinepræget uden lyst til at ændre på praksis. Typisk konservativ. Sådan har vi altid gjort.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Jeg er ovenud godt tilfreds med den behandling, jeg har fået på Århus Kommunehospital - jeg har været indlagt flere gange og føler mig altid i sikre hænder.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*For fin behandling, gode forklaringer, lydhørhed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Har fået en god hjælp, derfor stjerner til afdelingen.*

*Mange af mine landsmænd kom for at se til mig; personalet fandt det i orden. Tak for det.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*De er meget venlige og forstående og dygtige.*

*Jeg siger 1000 tak for GOD behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Meget tilfreds!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Andet



*God behandling - hjælp og støtte.*

*Lægerne/sygeplejerskerne var lyttende og medmenneskelige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*De har ikke altid givet info i god tid forinden, hvis for eksempel man skal holde sig i ro nogle dage efter, kunne det være rart at vide forinden.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Generelt rigtig godt indtryk - manglede lidt oplysninger i indlæggelsesbrevet om hvor/hvordan forældre kunne medindlægges.*

*Positiv stemning - stort set samme læge osv. - dejligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Flinke og erfarne medarbejdere!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Fordi jeg kunne mærke, man havde gennemtænkt nogle procedurer til gavn for mig som patient. Jeg manglede klart en procedure for modtagelse efter overnatning på patienthotellet. Der er noget galt med efterbehandling/kontrol. Her var man kun optaget af min kæbe, ikke mit totale velbefindende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)