

**Indlæggelse på**  
Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O  
Århus Sygehus  
4. Runde



**Indlæggelse på**  
Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O  
Århus Sygehus  
4. Runde

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

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

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356  
Pris kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 671

# 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. Spørgsmål om tilfredshed.....	25
5. Ventetid og valg af sygehus .....	29
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	31
7. Samlet indtryk af afdelingen .....	33
Litteratur.....	35

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.



# Læsevejledning

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 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 løst 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  
repræsentativitetsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad patienterne i  
undersøgelsen repræsenterer afdelingens faktiske patienter. 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 patien-  
terne. Spørgsmålene er i sig selv interessante ved at de giver et billede af  
sengeafdelingens patientsammensætning. Baggrundspørgsmålene bruges  
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers  
oplevelse af indlæggelsesforløbet.

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række 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, 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 tilfredshedsspørgsmålene, 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. Desuden ses der på, hvorfor de planlagte patienter netop har valgt indlæggelse på den aktuelle afdeling/sygehus.

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

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne og plejepersonalet under indlæggelsen. Er der kontakt til for mange 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 fem 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, konsulent Claus Linde Nielsen 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 patienten. 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:

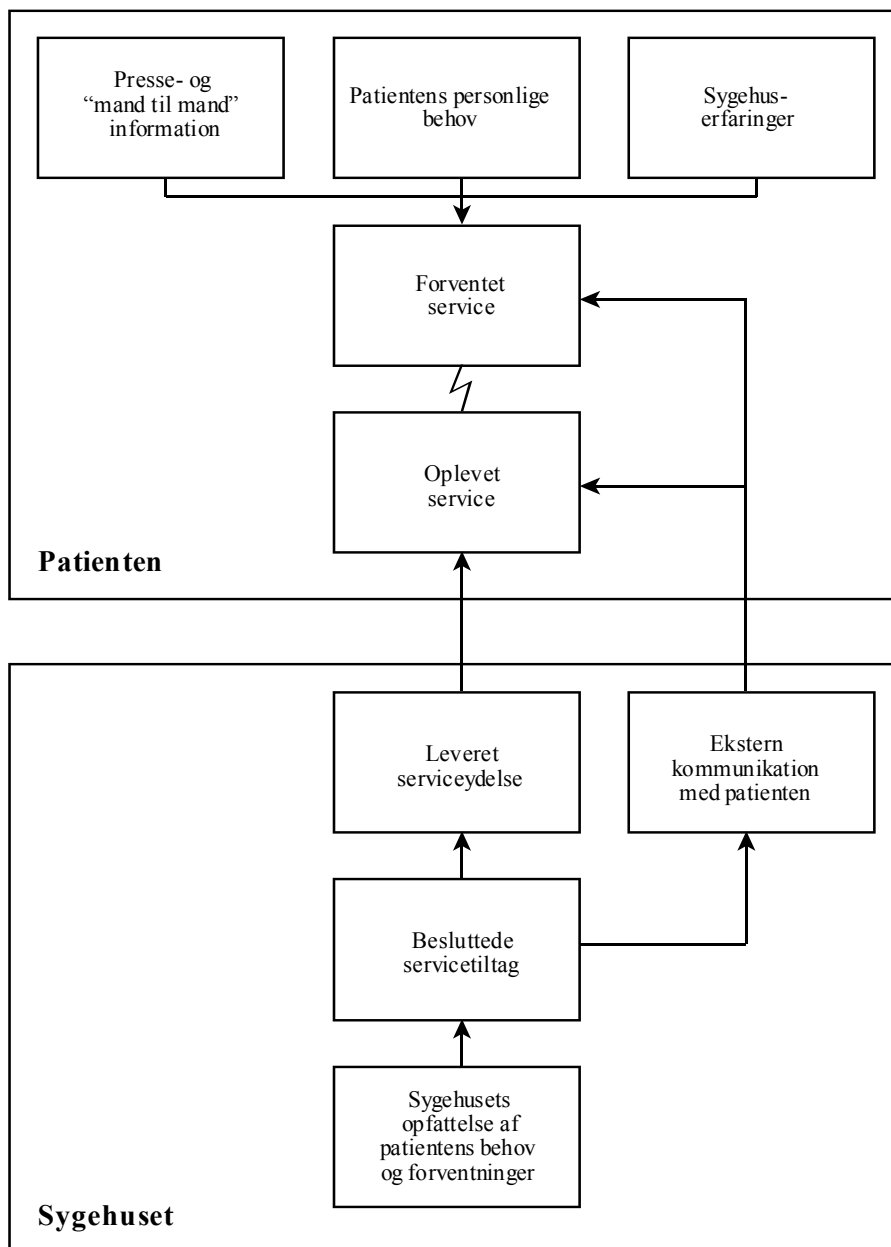
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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 procedurerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået 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

<b>Metode</b>	<p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1 skema til den indlagte patient (grønt skema)</li><li>1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)</li><li>1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)</li><li>1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)</li></ul> <p>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.</p>
<b>Undersøgelsens spørgsmål</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Der spørges til traditionelle problemområder</b>	<p>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.</p>
<b>Både kvantitativ og kvalitativ</b>	<p>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.</p>

<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 med indsigt i konceptet. 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>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.</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 dem. 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 successer)
- 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 utilfredsheden er stor
- hvor utilfredsheden 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 for afdelingen****Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Kæbekirurgi
Antal indlagte	597
Heraf akut indlagte	161
Heraf planlagte	436
Gennemsnitligt antal sengedage	-
Belægningsprocent	63
Antal senge	7 + 2 hotelsenge
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	1
Ambulante besøg	8942
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	9,73
Plejepersonalestillinger	10,43
Lægeseekretærstillinger	5,1
Samlet budgetramme	22.172
Statistik år	2005

- 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 kæbeleedsankylose og kæbeledrekonstruktioner, 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 Vestdansk 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 2005 – ca. 10000 ambulante behandlinger, 1.500 operationer og 1.900 sengedage.

Kæbekirurgisk Afdeling har selvstændigt ambulatorium og operationsafsnit. Ambulatoriet består af 7 klinikker, hvoraf de 4 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.

**Samarbejdspartnere** 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 udmøntet sig i, at afdelingen er vestdansk center for kæbe kirurgisk behandling af hæmofilpatienter.

### **Uddannelse**

I henhold til overenskomst med Odontologisk Institut, Tandlægeskolen, 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 patientdemonstrationer og kirurgiske demonstrationer for tandlægestuderende 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. Yderligere er der etableret projekter vedr. 3 dimensionale bløddelsanalyser ved hjælp af stereofotografisk teknik.

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

Endagskirurgisk behandlingsregime er et eksempel på forskningsprojekter i afdelingen af mere tværfaglig karakter, der således foruden afdelingen omfatter Anæstesiologisk Afdeling og endvidere samspillet mellem behandler og sygeplejegruppen.



**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på  
Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O**

Undersøgelsesfakta		
Undersøglesperiode	15. okt. 2005 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	191	
Indkomne svar	103	
<b>Svarprocent</b>	<b>54</b>	
Tidligere målinger	februar 2004 - 92 Svar nov. 2001 - 82 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	195
<b>Alder</b>		
0-18 år	21%	19%
19-39 år	46%	43%
40-59 år	21%	22%
60-69 år	9%	11%
70-79 år	3%	4%
80 år eller mere	2%	2%
<b>Køn</b>		
Mand	54%	47%
Kvinde	46%	53%
<b>Diagnose</b>		
Ortokirurgi (Kæbeflytning)	_%	47%
Traumatologi (Kæbebrud)	_%	19%
Andet	_%	35%

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for afdelingen.

### 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 selektionsskævhed.

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

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige afsnit, selvom disse afsnit har forskellig størrelse.

### 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. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige afsnit med lige mange patienter (jf. ovenfor).

**Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag**

Afdelingens navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Dermato-Venerologisk Afdeling D	129	februar 2004	Århus Sygehus
Geriatrisk Afdeling G	99	februar 2004	Århus Sygehus
Hæmatologisk Afdeling B	135	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Afdeling L	257	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	231	februar 2004	Århus Sygehus
Lungemedicinsk Afdeling B	180	februar 2004	Århus Sygehus
Med. Afd. M	184	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Afdeling V (gastro)	104	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Afd. C	186	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	351	februar 2004	Århus Sygehus
Neurokirurgisk Afdeling	232	februar 2004	Århus Sygehus
Neurologisk Afdeling F (stroke)	171	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenafdeling J	78	februar 2004	Århus Sygehus
Onkologisk Afdeling D	238	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse-, Halsafdeling H	224	februar 2004	Århus Sygehus
Ortopædkirurgisk Center i Århus	370	februar 2004	Århus Sygehus
Plastikkirurgisk Afdeling Z	167	februar 2004	Århus Sygehus
Rehabiliteringsafsnittet, Odder Sygehus	37	februar 2004	Århus Sygehus
Respirationscenter Vest	90	februar 2004	Århus Sygehus
Reumatologisk Afdeling U	63	februar 2004	Århus Sygehus
Samsø Sygehus	62	februar 2004	Århus Sygehus
Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	92	februar 2004	Århus Sygehus
Børneafdeling B	226	maj 2004	Randers Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M1	326	maj 2004	Randers Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M2	237	maj 2004	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Afdeling K	247	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling O	238	maj 2004	Randers Centralsygehus
Akut Medicinsk Modtageafd. AMA	106	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Afdeling GO	109	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Afdeling MA	276	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling KO	249	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Afdeling P	215	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Børneafdeling A	289	november 2003	Skejby Sygehus
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	289	november 2003	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afdeling T	331	november 2003	Skejby Sygehus
Hjertemedicinsk Afdeling B	358	november 2003	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	130	november 2003	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Afdeling C	135	november 2003	Skejby Sygehus
Urinvejskirurgisk Afdeling K	269	november 2003	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>7.710</b>		

## 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 henvises til [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk).

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

## 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 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 to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning.

**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
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	82	92	103	7.710
<b>Alder</b>				
0-18 år	11%	23%	19%	11%
19-39 år	43%	40%	43%	15%
40-59 år	30%	29%	22%	27%
60-69 år	7%	4%	11%	19%
70-79 år	5%	1%	4%	17%
80 år eller mere	4%	2%	2%	11%
<b>Køn</b>				
Mand	48%	47%	47%	48%
Kvinde	52%	53%	53%	52%
<b>Hvordan</b>				
Akut	22%	23%	27%	55%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	78%	77%	73%	45%
<b>Erfaring(5år)</b>				
1 gang	78%	80%	70%	62%
2 gange	14%	15%	24%	18%
3 gange	4%	5%	2%	7%
Mere end 3 gange	4%	1%	5%	13%
<b>Indlagt</b>				
En dag	11%	12%	17%	21%
2-3 dage	43%	55%	63%	30%
4-8 dage	46%	27%	19%	30%
Mere end 8 dage	0%	5%	2%	19%
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	48%	48%	46%	81%
Udenamtspatienter	52%	52%	54%	19%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	96%	95%	99%	96%
Ikke dansk	4%	5%	1%	4%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	10%	14%	23%	30%
Har ikke søgt information	90%	86%	77%	70%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	93%	87%	93%	83%
Pårørende	7%	13%	7%	17%



### 3. De indlagte patienter

#### Baggrundsspørgsmål

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 eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i afdelingen. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne sengeafdelinger, således at man kan sætte afdelingens patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

#### Baggrundsspørgsmålenes 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 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O, Århus Sygehus, februar 2006**

Spørgsmål (svar i procent af 103 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	82%	10%	4%	5%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	94%	4%	1%	1%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	83%	8%	1%	8%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	86%	7%	1%	6%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	88%	5%	3%	4%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	74%	18%	4%	4%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	80%	17%	2%	2%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	76%	15%	3%	7%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	81%	14%	3%	3%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	89%	2%	5%	4%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	83%	10%	4%	4%
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)	74%	4%	4%	18%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelinger fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	49%	6%	5%	41%

- Svarene er givet ud fra patienternes seneste indlæggelse

## 4. Spørgsmål om tilfredshed

### Anbefalinger

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:

- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje
- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst muligt omfang undgår ændringer i planlagte aftaler
- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten
- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient
- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet
- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet
- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten
- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan de pårørende inddrages i patientens forløb.

### Svar på centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til de indlagte patienter rummer en række positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".

### Andet kan have betydning for den enkelte

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.

### Patienternes svar

Patienternes procentvise svarfordeling på spørgsmålene fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".

### Kommentarer til spørgsmålene

Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder 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		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	82	92			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	10%	13%	14%	14%	4%	28%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	6%	10%	5%	16%	4%	33%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	13%	18%	9%	19%	6%	45%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	11%	12%	8%	14%	4%	27%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	10%	11%	8%	13%	4%	27%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	10%	16%	23%	24%	5%	39%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	21%	21%	19%	25%	11%	47%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	14%	18%	19%	24%	6%	41%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	28%	19%	17%	22%	2%	48%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	8%	13%	7%	15%	3%	36%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	15%	10%	14%	20%	8%	33%
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)			10%	-	-	-
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	22%	17%	18%	26%	7%	44%

- 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 på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2.

- Antal angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål, men kan variere mellem spørgsmålene.

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

<b>Forskel på patienterne?</b>	Tilfredshedsspørgsmålene 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 hvert af undersøgelsens 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>	Sammenligning mellem forskellige afdelinger er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på den samme afdeling. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.  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.
<b>Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'</b>	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.  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.

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

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 ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	58	65	71	3.132	
Ja	83%	86%	80%	82%	100%	61%
Nej	17%	14%	20%	18%	0%	39%

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

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	59	66	70	3.132	
Ja	97%	95%	97%	93%	100%	79%
Nej	3%	5%	3%	7%	0%	21%

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

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

Svar i procent af ANTAL samlede svar	Afdelingens resultater			Andre afdelinger
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit
	Antal	82	95	91
Lægens råd	48%	35%	40%	37%
Kort venteliste	2%	2%	1%	5%
Tæt på bopæl/familie	12%	14%	8%	17%
Gode erfaringer/godt omdømme	18%	19%	15%	21%
Andet	20%	31%	36%	19%

## 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>
<b>Opleves ventetiden for lang?</b>	<p>I Tabel 7 på modsatte side kan man se, hvordan de planlagte patienter på afdelingen har oplevet ventetiden, inden de har kunnet komme til. Afdelingen har 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.</p> <p>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.</p>
<b>Information inden indlæggelsen</b>	<p>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.</p>
<b>Valg af sygehus</b>	<p>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.</p>
<b>Akutte og planlagtes valg af sygehus</b>	<p>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.</p>

**Tabel 10 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige læger på Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	79	86	97	7.265		
Ja	5%	12%	11%	18%	2%	33%
Nej	95%	88%	89%	82%	98%	67%

**Tabel 11 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på 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 ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	81	87	100	7.322		
Ja	11%	13%	9%	14%	4%	40%
Nej	89%	87%	91%	86%	96%	60%

**Tabel 12 Andelen af indlagte patienter, der fik udleveret et kontaktkort Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O**

*Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	-	-	91	-		
Ja	-	-	63%	-	-	-
Nej	-	-	37%	-	-	-



## 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 med den primære kontakt til patienten
- at 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 patientens 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 diagnosegrupper.

### Udlevering af kontaktkort?

Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under indlæggelsen og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 12. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).

**Tabel 13 De indlagte patienters samlede vurdering af  
Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O**  
*Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	80	89	102	7.710		
Antal						
Fem stjerner (enestående)	36%	33%	36%	30%	52%	19%
Fire stjerner (godt)	58%	55%	56%	53%	46%	43%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	5%	11%	7%	14%	2%	29%
To stjerner (dårligt)	0%	1%	1%	2%	0%	8%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	0%	0%	1%	0%	1%
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>6%</b>	<b>12%</b>	<b>8%</b>	<b>17%</b>	<b>2%</b>	<b>38%</b>

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.

## 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 “både 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.

### Gennemsnit, bedste og dårligste afdeling

Tabel 13 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle sidste måling.

I Tabel 13 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.

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. I tabel 13 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes ”andel kritiske helhedsvurderinger”.

### Kommentarer

Det er 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 diagnosegrupper.



# 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 sygehushvæsen. (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, lægperspektiver 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 sygehusvæsen. 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 Krogstrup (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 har i perioden fra den <\_\_\_\_\_> til den <\_\_\_\_\_> været indlagt en eller flere gange på <\_\_\_\_\_afdeling> <afsnit>.

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



22. Hvad er dit samlede indtryk af NN Afdeling?

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

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

---

---

---

---

---

---

---

---

24. Har du selv op søgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

- Har søgt information
- Har ikke søgt information

25. Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

26. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
- Pårørende

27. Køn? (patientens)

- Mand
- Kvinde

28. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
- Nej

29. Alder? (patientens)

år

30. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk
- Ikke dansk

Tak for din medvirken!



Afd.kode: xx

Evt. afsnitkode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med din indlæggelse på

## NN Afdeling

NN Sygehus

1. Hvor mange gange har du været indlagt på NN Afdeling inden for de seneste 5 år?

Antal gange (evt. cirka)

2. Hvor lang tid var du indlagt på NN Afdeling ved din seneste indlæggelse?

Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på NN Afdeling?

(din seneste indlæggelse)

- Akut eller overført fra anden afdeling (gå 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 NN Sygehus?

(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, behandlinger, bivirkninger mv.)

Kommentarer:

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

Kommentarer:

17. Var sengeafdelingens 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 kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (information, støtte mv.)

Kommentarer:

21. Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvielse, opfølgning mv.)

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. de der ikke har den store sygehuserfaring.

## **Bilagets opbygning**

Hvert af undersøgelsens holdnings spørgsmål 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 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	82	12	6	17
	2-3 dage	89	6	5	64
	4-8 dage	73	27	0	15
	Mere end 8 dage	100	0	0	2
Hvordan	Akut	83	13	4	24
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	86	9	4	74
Erfaring(5år)	1 gang	88	10	1	67
	2 gange	79	13	8	24
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	80	0	20	5
Søgt information	Har søgt information	73	9	18	22
	Har ikke søgt information	89	11	0	74
Køn	Mand	88	9	2	43
	Kvinde	83	11	6	53
Bopæl	Indenamtspatienter	84	9	7	43
	Udenamtspatienter	87	11	2	55
Alder	0-18 år	89	5	5	19
	19-39 år	83	14	2	42
	40-59 år	76	14	10	21
	60-69 år	100	0	0	11
	70-79 år	100	0	0	3
	80 år eller mere	100	0	0	2
Modersmål	Dansk	87	10	3	97
	Ikke dansk	0	0	100	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	11	4	91
	Pårørende	100	0	0	7
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	87	13	0	47
	Traumatologi (Kæbebrud)	100	0	0	16
	Andet	76	12	12	34
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	86	10	4	98

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	88	12	0	17
	2-3 dage	98	0	2	64
	4-8 dage	89	11	0	19
	Mere end 8 dage	100	0	0	2
Hvordan	Akut	86	11	4	28
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	99	1	0	74
Erfaring(5år)	1 gang	94	6	0	71
	2 gange	100	0	0	24
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	80	0	20	5
Søgt information	Har søgt information	91	4	4	23
	Har ikke søgt information	96	4	0	77
Køn	Mand	96	4	0	47
	Kvinde	94	4	2	53
Bopæl	Indenamtspatienter	94	4	2	47
	Udenamtspatienter	96	4	0	55
Alder	0-18 år	100	0	0	19
	19-39 år	98	2	0	44
	40-59 år	95	0	5	22
	60-69 år	82	18	0	11
	70-79 år	75	25	0	4
	80 år eller mere	100	0	0	2
Modersmål	Dansk	96	4	0	101
	Ikke dansk	0	0	100	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	4	1	95
	Pårørende	100	0	0	7
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	98	2	0	47
	Traumatologi (Kæbebrud)	95	5	0	19
	Andet	91	6	3	35
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	95	4	1	102

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	86	14	0	14
	2-3 dage	90	8	2	60
	4-8 dage	95	5	0	19
	Mere end 8 dage	100	0	0	2
Hvordan	Akut	92	4	4	26
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90	10	0	69
Erfaring(5år)	1 gang	91	9	0	66
	2 gange	91	9	0	23
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	75	0	25	4
Søgt information	Har søgt information	90	5	5	21
	Har ikke søgt information	90	10	0	72
Køn	Mand	89	11	0	44
	Kvinde	92	6	2	50
Bopæl	Indenamtspatienter	93	4	2	45
	Udenamtspatienter	88	12	0	50
Alder	0-18 år	100	0	0	18
	19-39 år	86	14	0	43
	40-59 år	90	5	5	21
	60-69 år	86	14	0	7
	70-79 år	100	0	0	4
	80 år eller mere	100	0	0	2
Modersmål	Dansk	91	9	0	94
	Ikke dansk	0	0	100	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	9	1	88
	Pårørende	100	0	0	7
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	87	13	0	45
	Traumatologi (Kæbebrud)	100	0	0	19
	Andet	90	7	3	30
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	91	8	1	95

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	100	0	0	14
	2-3 dage	90	8	2	63
	4-8 dage	89	11	0	18
	Mere end 8 dage	100	0	0	2
Hvordan	Akut	96	0	4	26
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90	10	0	71
Erfaring(5år)	1 gang	93	7	0	67
	2 gange	96	4	0	23
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	60	20	20	5
Søgt information	Har søgt information	95	0	5	22
	Har ikke søgt information	90	10	0	73
Køn	Mand	90	10	0	42
	Kvinde	92	6	2	53
Bopæl	Indenamtspatienter	91	7	2	45
	Udenamtspatienter	92	8	0	52
Alder	0-18 år	89	11	0	19
	19-39 år	91	9	0	43
	40-59 år	90	5	5	21
	60-69 år	100	0	0	9
	70-79 år	100	0	0	3
	80 år eller mere	100	0	0	2
Modersmål	Dansk	93	7	0	96
	Ikke dansk	0	0	100	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	91	8	1	90
	Pårørende	100	0	0	7
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	87	13	0	46
	Traumatologi (Kæbebrud)	95	5	0	19
	Andet	97	0	3	31
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	92	7	1	97

<b>Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	100	0	0	16
	2-3 dage	92	5	3	62
	4-8 dage	84	11	5	19
	Mere end 8 dage	100	0	0	2
Hvordan	Akut	93	4	4	27
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	92	6	3	72
Erfaring(5år)	1 gang	94	3	3	69
	2 gange	91	9	0	23
	3 gange	50	50	0	2
	Mere end 3 gange	80	0	20	5
Søgt information	Har søgt information	86	10	5	21
	Har ikke søgt information	93	4	3	76
Køn	Mand	96	2	2	46
	Kvinde	88	8	4	51
Bopæl	Indenamtspatienter	93	4	2	46
	Udenamtspatienter	91	6	4	53
Alder	0-18 år	89	11	0	19
	19-39 år	93	5	2	43
	40-59 år	91	0	9	22
	60-69 år	100	0	0	9
	70-79 år	100	0	0	4
	80 år eller mere	50	50	0	2
Modersmål	Dansk	93	5	2	98
	Ikke dansk	0	0	100	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	3	3	92
	Pårørende	71	29	0	7
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	91	4	4	47
	Traumatologi (Kæbebrud)	100	0	0	19
	Andet	88	9	3	32
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	92	5	3	99

**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	53	33	13	15
	2-3 dage	78	19	3	64
	4-8 dage	94	6	0	18
	Mere end 8 dage	50	50	0	2
Hvordan	Akut	77	19	4	26
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	77	19	4	73
Erfaring(5år)	1 gang	78	19	3	69
	2 gange	74	22	4	23
	3 gange	50	50	0	2
	Mere end 3 gange	80	0	20	5
Søgt information	Har søgt information	50	32	18	22
	Har ikke søgt information	84	16	0	76
Køn	Mand	78	18	4	45
	Kvinde	75	21	4	52
Bopæl	Indenamtspatienter	76	20	4	45
	Udenamtspatienter	78	19	4	54
Alder	0-18 år	68	32	0	19
	19-39 år	81	14	5	43
	40-59 år	86	5	10	21
	60-69 år	70	30	0	10
	70-79 år	50	50	0	4
	80 år eller mere	50	50	0	2
Modersmål	Dansk	78	19	3	98
	Ikke dansk	0	0	100	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	17	4	92
	Pårørende	57	43	0	7
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	83	15	2	46
	Traumatologi (Kæbebrud)	78	22	0	18
	Andet	68	24	9	34
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	77	19	4	99

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	88	12	0	17
	2-3 dage	78	19	3	64
	4-8 dage	89	11	0	18
	Mere end 8 dage	50	50	0	2
Hvordan	Akut	81	15	4	27
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	81	18	1	74
Erfaring(5år)	1 gang	80	19	1	70
	2 gange	83	17	0	24
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	80	0	20	5
Søgt information	Har søgt information	83	9	9	23
	Har ikke søgt information	80	20	0	76
Køn	Mand	87	13	0	46
	Kvinde	77	19	4	53
Bopæl	Indenamtspatienter	83	15	2	46
	Udenamtspatienter	80	18	2	55
Alder	0-18 år	84	16	0	19
	19-39 år	77	20	2	44
	40-59 år	90	5	5	21
	60-69 år	73	27	0	11
	70-79 år	75	25	0	4
	80 år eller mere	100	0	0	2
Modersmål	Dansk	82	17	1	100
	Ikke dansk	0	0	100	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	18	2	94
	Pårørende	100	0	0	7
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	81	19	0	47
	Traumatologi (Kæbebrud)	84	16	0	19
	Andet	79	15	6	34
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	81	17	2	101

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	81	19	0	16
	2-3 dage	75	20	5	60
	4-8 dage	100	0	0	18
	Mere end 8 dage	100	0	0	2
Hvordan	Akut	85	12	4	26
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	80	17	3	70
Erfaring(5år)	1 gang	84	16	0	67
	2 gange	77	14	9	22
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	60	20	20	5
Søgt information	Har søgt information	73	18	9	22
	Har ikke søgt information	83	15	1	72
Køn	Mand	89	11	0	45
	Kvinde	74	20	6	50
Bopæl	Indenamtspatienter	86	9	5	43
	Udenamtspatienter	77	21	2	53
Alder	0-18 år	79	16	5	19
	19-39 år	83	15	2	41
	40-59 år	81	14	5	21
	60-69 år	67	33	0	9
	70-79 år	100	0	0	4
	80 år eller mere	100	0	0	2
Modersmål	Dansk	82	16	2	95
	Ikke dansk	0	0	100	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	17	3	89
	Pårørende	100	0	0	7
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	83	15	2	46
	Traumatologi (Kæbebrud)	89	11	0	18
	Andet	74	19	6	31
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	81	16	3	96



Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	88	12	0	17
	2-3 dage	81	15	5	62
	4-8 dage	84	16	0	19
	Mere end 8 dage	100	0	0	2
Hvordan	Akut	79	21	0	28
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	85	11	4	72
Erfaring(5år)	1 gang	80	16	4	69
	2 gange	88	13	0	24
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	100	0	0	5
Søgt information	Har søgt information	87	13	0	23
	Har ikke søgt information	81	15	4	75
Køn	Mand	81	15	4	47
	Kvinde	84	14	2	51
Bopæl	Indenamtspatienter	89	11	0	46
	Udenamtspatienter	78	17	6	54
Alder	0-18 år	89	5	5	19
	19-39 år	77	21	2	43
	40-59 år	82	14	5	22
	60-69 år	90	10	0	10
	70-79 år	100	0	0	4
	80 år eller mere	100	0	0	2
Modersmål	Dansk	83	14	3	99
	Ikke dansk	100	0	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	14	3	93
	Pårørende	86	14	0	7
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	83	11	7	46
	Traumatologi (Kæbebrud)	74	26	0	19
	Andet	88	12	0	34
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	83	14	3	100

Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	100	0	0	15
	2-3 dage	94	3	3	63
	4-8 dage	84	0	16	19
	Mere end 8 dage	100	0	0	2
Hvordan	Akut	89	0	11	27
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94	3	3	72
Erfaring(5år)	1 gang	91	3	6	68
	2 gange	96	0	4	24
	3 gange	100	0	0	2
	Mere end 3 gange	100	0	0	5
Søgt information	Har søgt information	95	0	5	22
	Har ikke søgt information	92	3	5	75
Køn	Mand	98	0	2	45
	Kvinde	90	4	6	52
Bopæl	Indenamtspatienter	94	2	4	47
	Udenamtspatienter	92	2	6	52
Alder	0-18 år	95	0	5	19
	19-39 år	98	0	2	44
	40-59 år	91	5	5	22
	60-69 år	75	13	13	8
	70-79 år	100	0	0	4
	80 år eller mere	50	0	50	2
Modersmål	Dansk	93	2	5	98
	Ikke dansk	100	0	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	2	4	92
	Pårørende	86	0	14	7
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	94	2	4	47
	Traumatologi (Kæbebrud)	95	0	5	19
	Andet	91	3	6	32
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	93	2	5	99

<b>Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	80	20	0	15
	2-3 dage	87	8	5	63
	4-8 dage	89	5	5	19
	Mere end 8 dage	50	50	0	2
Hvordan	Akut	81	11	7	27
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88	10	3	72
Erfaring(5år)	1 gang	86	12	3	69
	2 gange	91	4	4	23
	3 gange	50	50	0	2
	Mere end 3 gange	80	0	20	5
Søgt information	Har søgt information	76	10	14	21
	Har ikke søgt information	88	11	1	76
Køn	Mand	91	9	0	45
	Kvinde	81	12	8	52
Bopæl	Indenamtspatienter	85	11	4	46
	Udenamtspatienter	87	9	4	53
Alder	0-18 år	89	11	0	19
	19-39 år	84	12	5	43
	40-59 år	91	5	5	22
	60-69 år	89	11	0	9
	70-79 år	75	25	0	4
	80 år eller mere	50	0	50	2
Modersmål	Dansk	87	10	3	98
	Ikke dansk	0	0	100	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	10	3	92
	Pårørende	71	14	14	7
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	94	6	0	47
	Traumatologi (Kæbebrud)	84	16	0	19
	Andet	75	13	13	32
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	86	10	4	99

Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	91	9	0	11
	2-3 dage	91	6	4	53
	4-8 dage	89	0	11	18
	Mere end 8 dage	100	0	0	2
Hvordan	Akut	88	8	4	24
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	92	3	5	60
Erfaring(5år)	1 gang	89	4	7	56
	2 gange	95	5	0	22
	3 gange	100	0	0	1
	Mere end 3 gange	80	20	0	5
Søgt information	Har søgt information	83	17	0	18
	Har ikke søgt information	92	2	6	64
Køn	Mand	95	3	3	38
	Kvinde	86	7	7	44
Bopæl	Indenamtspatienter	93	5	2	41
	Udenamtspatienter	88	5	7	43
Alder	0-18 år	94	0	6	18
	19-39 år	90	7	2	41
	40-59 år	86	7	7	14
	60-69 år	100	0	0	5
	70-79 år	100	0	0	4
	80 år eller mere	50	0	50	2
Modersmål	Dansk	92	4	5	83
	Ikke dansk	0	100	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	91	5	4	78
	Pårørende	83	0	17	6
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	89	5	7	44
	Traumatologi (Kæbebrud)	100	0	0	16
	Andet	87	9	4	23
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	90	5	5	84

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	78	22	0	9
	2-3 dage	89	5	5	38
	4-8 dage	64	14	21	14
	Mere end 8 dage	0	0	0	0
Hvordan	Akut	50	25	25	12
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	90	6	4	49
Erfaring(5år)	1 gang	81	12	7	43
	2 gange	85	8	8	13
	3 gange	100	0	0	1
	Mere end 3 gange	75	0	25	4
Søgt information	Har søgt information	86	7	7	14
	Har ikke søgt information	80	11	9	46
Køn	Mand	75	13	13	32
	Kvinde	89	7	4	28
Bopæl	Indenamtspatienter	70	15	15	27
	Udenamtspatienter	91	6	3	34
Alder	0-18 år	92	8	0	13
	19-39 år	87	7	7	30
	40-59 år	56	22	22	9
	60-69 år	83	17	0	6
	70-79 år	67	0	33	3
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	83	10	7	60
	Ikke dansk	0	0	100	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	9	9	57
	Pårørende	75	25	0	4
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	90	3	6	31
	Traumatologi (Kæbebrud)	80	20	0	10
	Andet	68	16	16	19
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	82	10	8	61

**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	78	22	9
	2-3 dage	85	15	53
	4-8 dage	63	38	8
	Mere end 8 dage	0	100	1
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	80	20	71
Erfaring(5år)	1 gang	78	22	46
	2 gange	90	10	20
	3 gange	0	100	1
	Mere end 3 gange	75	25	4
Søgt information	Har søgt information	75	25	16
	Har ikke søgt information	81	19	54
Køn	Mand	90	10	29
	Kvinde	73	27	41
Bopæl	Indenamtspatienter	88	12	25
	Udenamtspatienter	76	24	46
Alder	0-18 år	87	13	15
	19-39 år	73	27	33
	40-59 år	100	0	13
	60-69 år	75	25	8
	70-79 år	50	50	2
	80 år eller mere	0	0	0
Modersmål	Dansk	80	20	71
	Ikke dansk	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	18	68
	Pårørende	33	67	3
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	84	16	45
	Traumatologi (Kæbebrud)	100	0	3
	Andet	68	32	22
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	80	20	71

<b>Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	100	0	9
	2-3 dage	98	2	52
	4-8 dage	88	13	8
	Mere end 8 dage	100	0	1
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	97	3	70
Erfaring(5år)	1 gang	98	2	46
	2 gange	95	5	19
	3 gange	100	0	1
	Mere end 3 gange	100	0	4
Søgt information	Har søgt information	88	13	16
	Har ikke søgt information	100	0	53
Køn	Mand	100	0	29
	Kvinde	95	5	40
Bopæl	Indenamtspatienter	92	8	25
	Udenamtspatienter	100	0	45
Alder	0-18 år	100	0	15
	19-39 år	94	6	31
	40-59 år	100	0	13
	60-69 år	100	0	8
	70-79 år	100	0	2
	80 år eller mere	100	0	1
Modersmål	Dansk	97	3	70
	Ikke dansk	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	97	3	66
	Pårørende	100	0	4
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	100	0	43
	Traumatologi (Kæbebrud)	100	0	3
	Andet	91	9	23
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	97	3	70

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	12	88	17
	2-3 dage	8	92	60
	4-8 dage	22	78	18
	Mere end 8 dage	0	100	2
Hvordan	Akut	15	85	27
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	10	90	70
Erfaring(5år)	1 gang	10	90	67
	2 gange	13	87	23
	3 gange	0	100	2
	Mere end 3 gange	20	80	5
Søgt information	Har søgt information	5	95	22
	Har ikke søgt information	14	86	73
Køn	Mand	14	86	44
	Kvinde	10	90	51
Bopæl	Indenamtspatienter	13	87	45
	Udenamtspatienter	10	90	52
Alder	0-18 år	11	89	18
	19-39 år	5	95	40
	40-59 år	23	77	22
	60-69 år	9	91	11
	70-79 år	25	75	4
	80 år eller mere	0	100	2
Modersmål	Dansk	11	89	96
	Ikke dansk	0	100	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	12	88	90
	Pårørende	0	100	7
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	9	91	44
	Traumatologi (Kæbebrud)	6	94	18
	Andet	18	82	34
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	11	89	97



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

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	6	94	17
	2-3 dage	6	94	63
	4-8 dage	22	78	18
	Mere end 8 dage	0	100	2
Hvordan	Akut	15	85	27
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	7	93	73
Erfaring(5år)	1 gang	10	90	69
	2 gange	4	96	24
	3 gange	0	100	2
	Mere end 3 gange	20	80	5
Søgt information	Har søgt information	9	91	23
	Har ikke søgt information	9	91	75
Køn	Mand	9	91	46
	Kvinde	10	90	52
Bopæl	Indenamtspatienter	13	87	46
	Udenamtspatienter	6	94	54
Alder	0-18 år	0	100	18
	19-39 år	7	93	43
	40-59 år	23	77	22
	60-69 år	0	100	11
	70-79 år	25	75	4
	80 år eller mere	0	100	2
Modersmål	Dansk	8	92	99
	Ikke dansk	100	0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	10	90	93
	Pårørende	0	100	7
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	9	91	46
	Traumatologi (Kæbebrud)	6	94	18
	Andet	11	89	35
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	9	91	100

<b>Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	53	47	15
	2-3 dage	69	31	58
	4-8 dage	53	47	17
	Mere end 8 dage	0	100	1
Hvordan	Akut	35	65	23
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	72	28	68
Erfaring(5år)	1 gang	59	41	64
	2 gange	81	19	21
	3 gange	50	50	2
	Mere end 3 gange	25	75	4
Søgt information	Har søgt information	68	32	22
	Har ikke søgt information	60	40	68
Køn	Mand	63	37	41
	Kvinde	61	39	49
Bopæl	Indenamtspatienter	57	43	42
	Udenamtspatienter	67	33	49
Alder	0-18 år	67	33	18
	19-39 år	64	36	39
	40-59 år	60	40	20
	60-69 år	60	40	10
	70-79 år	50	50	2
	80 år eller mere	50	50	2
Modersmål	Dansk	63	37	90
	Ikke dansk	0	100	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	65	35	84
	Pårørende	29	71	7
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	76	24	42
	Traumatologi (Kæbebrud)	41	59	17
	Andet	58	42	31
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	63	37	91

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	94	6	17
	2-3 dage	89	11	64
	4-8 dage	100	0	19
	Mere end 8 dage	100	0	2
Hvordan	Akut	93	7	28
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	92	8	74
Erfaring(5år)	1 gang	94	6	71
	2 gange	92	8	24
	3 gange	50	50	2
	Mere end 3 gange	80	20	5
Søgt information	Har søgt information	78	22	23
	Har ikke søgt information	96	4	77
Køn	Mand	98	2	47
	Kvinde	87	13	53
Bopæl	Indenamtspatienter	94	6	47
	Udenamtspatienter	91	9	55
Alder	0-18 år	89	11	19
	19-39 år	93	7	44
	40-59 år	91	9	22
	60-69 år	91	9	11
	70-79 år	100	0	4
	80 år eller mere	100	0	2
Modersmål	Dansk	93	7	101
	Ikke dansk	0	100	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	7	95
	Pårørende	86	14	7
Diagnose	Ortokirurgi (Kæbeflytning)	91	9	47
	Traumatologi (Kæbebrud)	95	5	19
	Andet	91	9	35
Afdeling i alt	Tand, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	92	8	102



## **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 udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.









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 fejl oplysninger i kommentarerne.





<b>Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?</b>
---

-  *Sygeplejerskerne i ambulatoriet arbejdede efter samlebåndsmetoden og svarede henkastet på mine spørgsmål. Individuel sygeplejer var et ukendt fænomen for hende.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Den var endda meget god og venlig.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)
-  *En meget venlig modtagelse.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet
-  *Det var rodet, da jeg blev sendt fra Kæbekirurgisk til skadestuen og så til O.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet
-  *Professionelt - god planlægning, selvom det var midt i byggerodet.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Var ikke ved bevidsthed.*  
 Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)
-  *Jeg blev taget meget godt imod.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Fik ingen reel intro, da der ikke lige var nogen tilstede, men efter en time på gangen, fik jeg lidt at spise og et sengenummer, som vist nok var mit...*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Der var ingen koordination mellem afdeling O og H omkring indlæggelsesprocedure. Jeg blev henvist fra O ambulatoriet til H ambulatoriet, som skulle henvise til modtagelse. H ambulatoriet vidste dog ikke, hvilken modtagelse.*  
 Respondentens svar: Nej  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet



*Blev taget godt imod og endda tilbudt frokost, imens jeg ventede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Ved ikke pga. ulykke. Kan ikke huske det.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Meget fyldestgørende. Grundig orientering.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*For mange forskellige personer vi skulle snakke med og ventetiden var for lang.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Blev sendt rundt til mange forskellige læger og bygninger. Ubegavede spørgsmål fra flere læger uden relevans fra flere læger.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Mødte kl. 10.30, men blev først indlagt sidst på eftermiddagen. Det kunne godt planlægges bedre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Der var hele tiden nogen, man kunne snakke med.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Jeg blev modtaget af en tandlæge ved navn NN, som præsenterede sig. Det betyder så meget. Han var dygtig og sød til at forklare mig om min tilstand. Mødte mig hvor jeg var i den situation, som var kæbebrud.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Ustruktureret indlæggelse, men ikke så relevant i mit tilfælde.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Jeg kunne ikke blive taget bedre imod. Personalet var venligt og hjælpsomt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Indlæggelse lige omkring middagstid. En halv times ventetid på sygeplejerske. Anden sygeplejerske tilbyder middagsmad i mellemtiden.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Blev flyttet til anden afdeling, da den skulle lukke pga. weekendlukket.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet



*Det var som om de ikke vidste, jeg skulle komme, og jeg skulle gentage mig selv flere gange. Først sygeplejerske, så læge, så en tredie. Det må kunne gøres mere effektivt for alle parter.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Personalet var særlig gode til at få mig til at føle mig rolig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Der gik tre timer, fra jeg ankom med ambulancen til afdelingen. Modtagelsen i afdelingen ok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Personalet er venligt og sætter sig godt ind i situationen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

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

-  *Ja, meget kompetent behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Lidt uenighed i starten om tidspunkter, men vi blev enige.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet
-  *Jeg ville gerne have haft en eller to gange kontrol mere i mit behandlingsforløb/ efterfølgende for at jeg kunne få 100% klarmelding.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)
-  *Velinformerende og kompetent personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Absolut.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Tydeligt rutineret og erfarne, hvilket dog også bevirkede 'glemte' informationer og forskellig håndtering af samme situation.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Særdeles godt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet
-  *Ja, upåklagelig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Jeg burde have haft skinne lagt på ved første henvendelse, og ikke da kæben var skredet ved et eftersyn en måned efter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)



*Har indtrykket af, at de har gjort alt, hvad de kunne.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Alt gik som smurt. Operationssygeplejerskerne var søde, og jeg følte mig tryk ved dem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Den var næsten for god.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Jeg synes virkelig, at arbejdet var meget professionelt og flot udført.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Behandlingen foregik yderst tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**



*Her kunne jeg kun komme til at føle mig tryk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Sygeplejersken var sød.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet



*Jeg begyndte at kaste op af morfinen, jeg fik. Da jeg fik det bedre, sagde lægen, at jeg skulle have noget mere. Så begyndte jeg at kaste op igen, selvom jeg fortalte, at jeg ikke kunne tåle det.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Kender dog ikke resultatet pt..*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet



*Personalet var meget opmærksomme på mit velbefindende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Der er meget lidt tid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Ikke altid, men synes de gik lige meget op i det eller kom hurtigt, hvis man trykkede på kaldeknappen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Ja, de var interesserede i, hvordan jeg havde det oven på operationen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Ikke i starten, men da jeg gjorde ham opmærksom på, at det blev bedre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Ja, og kom med uddybende svar.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Kunne godt bruge en ansvarlig læge under hele forløbet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Var villige til at hjælpe og lytte meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*De var meget søde og rigtig gode til at forklare forløb/operation.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)







*Ja, i høj grad. Jeg havde aldrig troet, jeg kunne blive behandlet så godt på et hospital, men der må jeg vist af med nogle fordomme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Ja, de er professionelle samtidig med, at de viser empati.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Behandlingen var god, men i det hele taget blev der ikke rigtig lyttet til en. Man følte lidt, man druknede i en travl situation.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Vi var to jævnaldrende, der lå på stue sammen. Det var super godt, for vi skulle have det samme lavet og fik en god snak.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Alle de sygeplejersker var virkelig søde og hjælpsomme. Gjorde at opholdet var til at holde ud.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Havde ikke brug for psykisk støtte.*









Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

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

-  *Helt igennem i orden.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Der var faktisk ingen, jeg kunne tillade mig at brokke mig over.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)
-  *Vi måtte køre to gange med mors medicin fra plejecentret. Sygehuset skulle kunne levere medicinen. Vi kan forstå, at sygehuset skal vide, hvad medicin Mor skal have, men de skulle levere det.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet
-  *Alle omhyggelige og meget venlige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *På nær den sidste før hjemkaldelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)
-  *Man opdager, at jeg hverken har fået næse- eller øjendråber efter operationen, som egentlig foreskrevet ved udskrivelse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *De var omhyggelige med at sørge for, at jeg havde det så godt som muligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *En enkelt dag blev jeg glemt. Fik ingen aftensmad før jeg selv bad om det, men der var maden kørt væk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)



*Absolut.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Var der ikke så længe.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Ja, jeg synes, de var flinke. Jeg følte mig tryk i deres hænder.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Lidt ked af, at jeg ikke fik en ung sygeplejerske med hjem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*En sygeplejerske (aften) vidste ingenting om, hvad jeg skulle/måtte.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Alle de sygeplejersker var virkelig søde og hjælpsomme. Gjorde at opholdet var til at holde ud.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)

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



*Det var rigtig dejligt uden ventetid - følelsen af at være ventet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Fra jeg blev modtaget på skadestuen og fremefter, kørte det optimalt - dog var det ubehageligt, at jeg blev sendt hjem dagen efter fra skadestuen og først skulle møde til operation dagen efter, idet jeg havde meget blod i munden natten over. Blødningen i munden ville ikke rigtig stoppe.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Operationen blev udskudt en uge pga. manglende hjembestilling af apparatur. Operationen blev planlagt ca. seks måneder før operationsdagen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Der var et godt samarbejde mellem personer og afdelingen imellem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Kort ventetid i forbindelse med ambulant kontrolbesøg. Jeg kom ind til tiden i modsætning til øjenlægen, hvor det hele virker dårligt tilrettelagt og ustruktureret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Sygeplejersken skrev på kortet, hvilke undersøgelser jeg skulle have de pågældende datoer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Det blev sat meget tidligt igang, da jeg skulle have været opereret i sommerferien. Kunne dog ikke lade sig gøre pga. ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Nu var jeg der ikke så længe, men jeg synes, det var meget struktureret. Jeg vidste, hvad der skulle ske, hvad der er beroligende i denne situation.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Ventede fire til fem timer på anæstesi, før operationen kunne startes.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Ja, samt god koordinering med Skejby om hæmofili.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Forundersøgelse lå dårligt sidst på dagen efter alt andet var ordnet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Dårlig kommunikation mellem tandlæge, skolen og sygehuset.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Efter operationen svigtede informationen i nogen grad.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Bortset fra modtagelsen, gik behandlingsforløbet og afsluttende samtale glat.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Jeg kunne faktisk få den tid, jeg ville have og med den samme læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Det gik som smurt.*

Respondentens svar: Ja

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.)**



*Meget fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Der var god information, og det var meget dejligt, at jeg fik udleveret en folder om, hvad der skulle ske, og hvad jeg skulle gøre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Kan ikke vide, om der er noget I ikke har fortalt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet



*Jeg synes ikke, tandlægerne var tydelige nok i, hvor slemme bivirkningerne kunne være.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Jeg fik blot ikke at vide, at jeg ikke måtte pudse næse efter operationen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Mere klar besked om kostplan efter operation ønskes.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Dog blev jeg ikke oplyst om antabuseffekt af lægemidlet, som blev indtaget i forbindelse med operation ved nytår.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Kun hvis jeg spurgte om konkrete ting og var vedholdende,*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Var hele tiden klar over, hvad der skulle ske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Kirurgen har udført et fint stykke arbejde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Fik sat skruer i kæben under anden operation, hvilket jeg først opdagede efter operationen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Jeg fik meget information om føde og mundhygiejne. Jeg ville gerne have haft mere at vide om undersøgelser og behandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Bivirkningerne var langt værre end beskrevet før operationen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Man fik god information, men stadig blev der ikke lagt så god vægt på mine egne spørgsmål.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Jeg manglede en snak efter operationen med lægen, der havde opereret. Jeg kom hjem uden at vide, hvad I har lavet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Fik ikke at vide at jeg ikke måtte pudse næse, så fik en grim hævelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

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



*Meget fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*I enkelte tilfælde var sygeplejersken ikke ordentligt inde i min sag, og så er det bedre ikke at svare end at give forkerte oplysninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Der var lidt uenighed om, hvornår jeg skulle ned til operationen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Informationer tog de hånd om med det samme jeg gjorde opmærksom på det.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Ja, og var der den mindste tvivl, blev det undersøgt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Der var delte meninger om, hvornår jeg kunne spise igen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Ja, denne gang. Første gang var der forskel på, hvordan jeg skulle pleje tænder/mund efter operationen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Ingen uoverensstemmelser.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Hvis der var tvivl, blev det opklaret med det samme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)





*Det sted jeg skulle syes og der, hvor jeg blev indlagt i sengen, fik jeg ikke helt det samme at vide angående særbehandling.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Ja, plejen bar præg af godt teamwork på tværs af teams og afdelinger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet





*Dårlige senge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Lidt trangt op til weekenden, men fik en god plads.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Ærgerligt at man skal flyttes fra en afdeling til en anden pga. lukning af afdeling i weekenden.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Fine forhold - lidt umoderne, men fungerede fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Der var det i forhold til, at det jo er noget gammelt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Ja, fik lov at bo for mig selv, som jeg foretrækker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Jeg synes, toilettet var lidt ulækkert.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Minus toilet og bad.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Lidt trist at man som indlagt til observation kommer sammen med 'rigtig' syge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet

<b>Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?</b>
---

*Meget fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)*Ja, jeg var på ingen måde tvunget til at forlade stedet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)*Ja, og fik endvidere et telefonnummer med hjem, hvis jeg fik brug for kontakt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)*Mor blev udskrevet til Silkeborg Sygehus uden sine journaler. De vidste ikke, hvad de skulle stille op med hende og sendte hende hjem dagen efter uden besked om medicin og efterbehandling. Mors kostforplejning var ikke god nok. Hun burde have fået tilbudt energiberiget kost, da hun er småt spisende.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet

*Ja, og det gjorde mig tryk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)*Ikke helt. Man ville have mig hjemsendt senest til weekenden - mangel på plads var undskyldningen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)*Ja, de lod mig ikke gå, før jeg havde bevist, at jeg kunne få flydende kost ned.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)*Planlagt udskrivelse - ingen spurgte til, hvordan jeg havde det. Havde f.eks. ikke prøvet at spise endnu.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Blev overrasket over at blive udskrevet 24 timer efter operationen, men havde det fint med at komme hjem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Synes det var dejligt, at få lov til at tage hjem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Alle gangene er jeg taget hjem, når jeg var klar.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Ja, og ca. tolv timer mere som planlagt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Jeg ville gerne selv hjem tidligt og fik en rigtig god information.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Ja, men der blev lagt op til, at jeg skulle hjem dagen efter operationen, hvilket jeg ikke var klar til.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Men valgte selv at tage hjem. Fik at vide, jeg skulle blive, til jeg følte mig helt tryk*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet

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



*Meget fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Ja bestemt, og det var fint med information om det videre forløb.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Der manglede desværre en enkelt pille, men det gik alligevel.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Recept medicin udgået.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Der blev udleveret forkert medicin. Ingen der sagde farvel etc..*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Den var god.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Både læger og sygeplejersker var omhyggelige, så jeg ikke var i tvivl.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Information om både medicin og opskriften på forskellig slags mad, da jeg ikke kunne tygge almindelig mad.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Talte med en læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Sygeplejerskerne var generelt velinformerede på det område.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Nedskrevne instrukser om mad og medicin.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Som sagt fik jeg alt at vide om føde, medicin og mundhygiejne. Jeg ville bare gerne vide lidt mere om undersøgelser og behandling - måske i en brochure.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Ja, og endda mere end jeg havde brug for, kan jeg se efterfølgende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Ville godt have vidst, hvordan jeg kunne smertebehandle, når jeg havde meget ondt.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Jeg vidste ikke, hvad I havde lavet ved operationen, da jeg ikke snakkede med lægen. Der var en læge, der udskrev mig, men hun kunne ikke fortælle noget.*








Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet

**Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende?  
(Information, støtte mv.)**

-  *Under indlæggelsen var kontakten god, men omkring videresendelsen til Silkeborg Sygehus, var den mangelfuld.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Andet
-  *Der har ingen været.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Blev informeret om, at min mor havde ringet for at høre til min tilstand.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Vældig stor tilfredshed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)
-  *Personalet ualmindeligt flinkt når familie og pårørende ringede for at høre, hvordan det stod.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)
-  *De var rigtig gode til at orientere. Der var ingen utålmodighed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Sygeplejerskerne klarede det godt, men lægerne havde lidt for travlt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)







*Min egen læge har ikke været involveret i forløbet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Har ikke undersøgt det.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Det er mit indtryk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Kontakten går videre til taleinstitut.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Min tandlæge glemte at lave en henvisning.*








Respondentens svar: Nej


Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

<b>Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)</b>
--

-  *Fordi jeg altid har været godt modtaget, hvis jeg har haft brug for det. Er altid venlige og søde, hvis man ringer, når der er problemer.*  
 Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
 Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Behagelige samtaler med personalet og god service.*  
 Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
 Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet
-  *Omsorgsfuldt og venligt personale og tandlæger.*  
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet
-  *Fordi det var en god oplevelse at være indlagt og behandlet hos jer. Det eneste var ambulatoriesygeplejersken (en gammel model), som nok skulle overveje at søge et andet job, måske ved et samleband, hvor hun ikke behøver at være imødekommende.*  
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
 Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Vi har været godt tilfredse lige fra den første dag. Godt personale.*  
 Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
 Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Hvis det skulle have været enestående, så skulle der have været mere opfølgende kontrol og eftersyn, og det skulle være mere fleksibelt at få flyttet sine tider. Jeg måtte pga. aflysning vente 14 dage med en kontrol. Ellers var alt super.*  
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
 Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)
-  *Generelt god, tryk og professionel behandling. Tvivlede på intet tidspunkt på personalets ekspertise. Venligt personale som udstrålede overskud. Dog lidt utilfreds med udskydelse af operationsdatoen.*  
 Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
 Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Jeg synes, at personalet ydede meget, var altid lydhøre selvom de havde travlt, var også gode til at informere på en god og forstående måde.*  
 Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet


 *God pleje, men da jeg boede på patienthotellet er det svært at vurdere. Men plejen jeg fik på Afdeling O var god.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet

 *Jeg blev ud over den faglige ekspertise, mødt med omsorg, varme og humor. Dette har jeg været meget rørt over, og det har gjort hele forløbet til en rigtig god oplevelse for mig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)


 *Jeg blev behandlet godt generelt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)


 *Meget omsorgsfulde. Altid smilende og venlige. Tager sig god tid, selvom deres arbejdspress må være enormt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet


 *Mor var glad for at være der og slutresultatet er godt. Vi havde kun problemer med hjemsendelsen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet


 *Fantastisk personale, smilende og venlige. Virker fantastisk omsorgsfulde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)


 *Jeg var ikke utilfreds med noget, men har til gengæld heller ikke noget sammenligningsgrundlag, da jeg aldrig har været indlagt før.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)


 *Alle på afdelingen virkede meget dygtige og professionelle. Dog var der ofte meget ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

 *Jeg oplevede smilende, venlige mennesker overalt. Godt samarbejde. Det var en rigtig god oplevelse, og jeg var meget nervøs inden operationen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Bl.a. fordi information fra Ortoskolen var rigtig god, og behandlingen under indlæggelse var god.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet



*Fordi det var godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet



*God behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)



*Lidt for hurtig hjemsendelse. Ellers stor ros til Kæbekirurgisk.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)



*Det er fint nok med mig i Århus. Også på O sengeafdeling. Bare jeg må ryge, Jeg var kun i min seng om aftenen. Jeg har svært ved at ligge i en seng en hel dag.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet



*De tog sig godt af mig og lyttede til, hvad jeg sagde. Der var ingen, der stod i vejen for at svare på mine spørgsmål. Det at kirurgen kom op og hilste på mig, inden operationen, gav mig meget tryk.*

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



*Generelt godt, men i forbindelse med operation var slange i maven (til opsugning af blod) ikke lagt korrekt - havde det dårligt og måtte kaste masser af blod op efter at være kommet op på sengeafdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)









*Det var godt. Bare lidt langt til toilet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet



*Afdelingen fungerer godt. Det virker som om, der er et godt arbejdsklima på afdelingen. Personalet tog sig god tid til at tale med mig i forbindelse med den ulykke, som var årsag til indlæggelsen. Man følte sig velkommen som menneske.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)

-  *Selve behandlingen var upåklagelig, men der kunne godt være gjort lidt mere ud af appetitligheden på den flydende mad, som i forvejen kan være svær at have lyst til. Desuden vil det være en fordel at være opmærksom på, at smertestillende medicin som f.eks. Naproxen giver mavesår.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Har været glad for at komme der.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet
-  *Erfarent personale. Dog glipper informationer og individuelle hensyn. Måske for travlt? Måske ved vagtskifte.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Følte mig særdeles godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet
-  *Meget kompetente læger og sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet
-  *Ok, bortset fra at stuerne var så iskolde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Ortokirurgi (Kæbeflytning)
-  *Jeg kunne godt have brugt flere informationer om forløbet efter indlæggelsen, men ellers er jeg godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Traumatologi (Kæbebrud)
-  *Super professionel behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet
-  *Læger og plejepersonale virker kompetente og imødekommende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet
-  *Altid godt modtaget både som patient samt min familie. Altid venlige læger og venligt plejepersonale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet



*Har generelt været tilfreds bortset fra, at de tre gange havde problemer med at finde min journal, hvilket gav en del ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Fordi det gik fint. God behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Det er fordi, jeg føler, man får den information man skal have, når man har spørgsmål, og jeg er en af de patienter, der har fået det meget bedre efter at have været igennem to gange.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Generelt god service/forplejning.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Ris: Vi oplevede en meget sur sygeplejerske i telefonen, der skulle undersøge, om der var bestilt værelse på patienthotellet.*

*Idé: Brug evt. røntgenbilleder ved forklaring om kirurgiske operationer.*

*Ros: Professionelt arbejde, søde, rare mennesker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Det hele har fungeret trygt og godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Fordi jeg fik en god behandling, gode oplysninger og den omsorg, der var brug for.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)




*Fordi jeg fik en god behandling hele vejen igennem af alt personale og lægerne/kirurgerne. For hjælpsomhed af alt personale og besvarelse på spørgsmål der var en del af indlæggelsen efter en færdselsulykke.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)


 *Det var yderst venligt personale. Alle havde tid til at lytte. Aldrig overladt til sig selv. Det var en rigtig god anledning.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)


 *Perfekt behandling. Lægerne var meget professionelle. Plejepersonalet meget behageligt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)


 *Alt var godt på nær en manglende skinne.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)


 *Vi fik den behandling, som vi syntes var god, og der var altid en, når vi havde brug for en. Syntes Afdeling O er en rigtig god afdeling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

 *Pga. NN og en anden tandlæge og plejepersonalet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet


 *Hurtig behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)


 *Generelt lidt for meget ventetid - specielt når man har en aftalt tid. Personalet er dog dygtigt og venligt. Man skal nok forsøge, at undgå at overvurdere, hvor mange aftaler, man kan nå på en dag.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)


 *Fordi min kæreste og jeg fik det indtryk af personalet, at han kunne opholde sig ved siden af mig under opvågning efter operationen, men da jeg kom i narkose, lod det sig ikke gøre.... Det beroligede ham ikke just, for han var næsten mere nervøs end jeg.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)

 *Man har nogen at snakke med. Der er mad nok, og man får medicin på klokkeslet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)





*Jeg synes, I er enestående, fordi I er gode til at forklare omfanget af situationen og drage patienten ind i det. Jeg synes generelt, jeres modtagelse er varm. Da jeg kom med et kæbebrud med lidt af et chok, blev jeg mødt roligt og kunne mærke de naturlige omgivelser for personalet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Meget lang ventetid for et barn på fire år.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*De hjalp mig altid og trøstede mig altid, når jeg var ked af det.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Professionelt personale med menneskelig forståelse er perfekt til sådan en afdeling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Baggrunden er, at operationen gav det ønskede resultat. Alt virker meget professionelt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Jeg har ikke mødt sødere personale på andre afdelinger. Al det information, jeg fik, var god og let forståelig. Der blev altid lyttet og svaret på de spørgsmål, jeg eller min familie havde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Fordi det virker til, at der er styr på det hele og sygeplejerskerne er rigtig søde og rare.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Forløbet af indlæggelsen gik godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Synes ikke, der var noget at sætte fingeren på med undtagelse af forundersøgelsen, men vælger at tro, at det kun var en dårlig dag. Jeg var tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Der mangler de sidste små ting f.eks. bad og wc på værelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Helheds indtryk.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Fordi jeg fik en god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Når jeg ringer og siger, jeg har problemer, så bliver jeg indkaldt til en samtale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Var kun indlagt i to dage. Alt taget i betragtning har jeg ingen klager. Kun lidt muggeri ved indlæggelsen, men vi er jo kun mennesker med to hænder.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Jeg følte mig meget omgivet af forvirring, og som om man var noget påtaget, som ingen egentlig havde tid til at tage sig af. Der var enkelte gode ting, men de drukner i alt det, man har været utilfreds med.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Godt fordi jeg fik den information og hjælp, jeg havde brug for.*

*Dårlig fordi jeg følte, at modtagelsen var meget spildtid/ventetid og mange gentagelser.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Det hele var fint.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Jeg havde gået og døjet ca. tre år med flere forskellige behandlinger på andet sygehus, hvor jeg blev behandlet over halvandet år uden nogen særlig effekt. På mindre end en uge havde I fuld kontrol over det, og min dagligdag er igen ok.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Fordi det hele kørte efter mine forventninger.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Venligt personale, god mad (flydende), god afdeling. Lidt uenighed om brug af mobiltelefoner, men for en som mig, der ikke kunne snakke i telefon efter kæbeoperation, var min eneste mulighed sms, hvilket foregår meget uforstyrrende. Lydløst.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Jeg følte mig godt tilpas hos jer, men det at komme hjem uden at vide besked om, hvad I havde lavet, det er meget utrygt, og bare at få en seddel stukket ud med diverse øvelser. Det viste sig jo også senere, at jeg havde lavet noget, jeg ikke måtte (derfor blev det kun fire stjerner).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Førstebesøg var absolut ikke tilfredsstillende. Ellers har det være udmærket. Men første besøg er tit det vigtigste.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Man blev behandlet godt og følte, at man var i gode hænder, men kun fire stjerner, og det er på grund af enkelte sygeplejersker, der hverken er flinke, forstående eller imødekommende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet



*Overordnet tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet



*Synes jeg fik en god behandling og god støtte.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Det har betydet meget for mig, at det var den samme læge hver gang. Det har gjort, at jeg kunne føle mit tryk. Han var også meget dygtig og rigtig god til at forklare.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Traumatologi  
(Kæbebrud)



*Fordi jeg synes, det hele gik fortræffeligt. Kan ikke se noget der skulle have brug for ændring (går ud fra, det med at pudse næse var en forglemmelse og alle kan lave fejl). Bare husk det til næste gang.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*God behandling. Mit eneste kritikpunkt er den lange ventetid, som jeg oplevede, da jeg var blevet henvist til operation af min tandlæge. Der gik meget lang tid, inden jeg fik en operationsdato.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Ortokirurgi  
(Kæbeflytning)



*Når man er blevet opereret og efterfølgende er på flydende kost i ca. 10 dage, skal man spise tit. Man spiser/drikker aftensmad ca. kl. 17 + almindelig drikke. Så synes jeg, at der var 'meget' lang tid til morgenmad mellem klokken 8 og 9 næste morgen. Aftensmaden består af tre glas forskellig spise, men jeg kunne ikke spise ret meget af gangen. Måske kunne man indføre at dele aftensmaden i 2 glas først og så f.eks. 1 glas senere på aftenen (evt. som dessert). Hjemme var jeg oppe at spise/drikke koldskål eller kakaomælk ca. 1 gang om natten (selvom jeg havde spist i løbet af aftenen efter aftensmaden). Kunne også være en mulighed.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: Uoplyst

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst