

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for ambulante patienter på

**Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O
Århus Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	23
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	29
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	33
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	37
	Bilag 5: Kommentarsamling	69
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	85
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I november 2010 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	212
Afdelingens svarprocent:	53%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

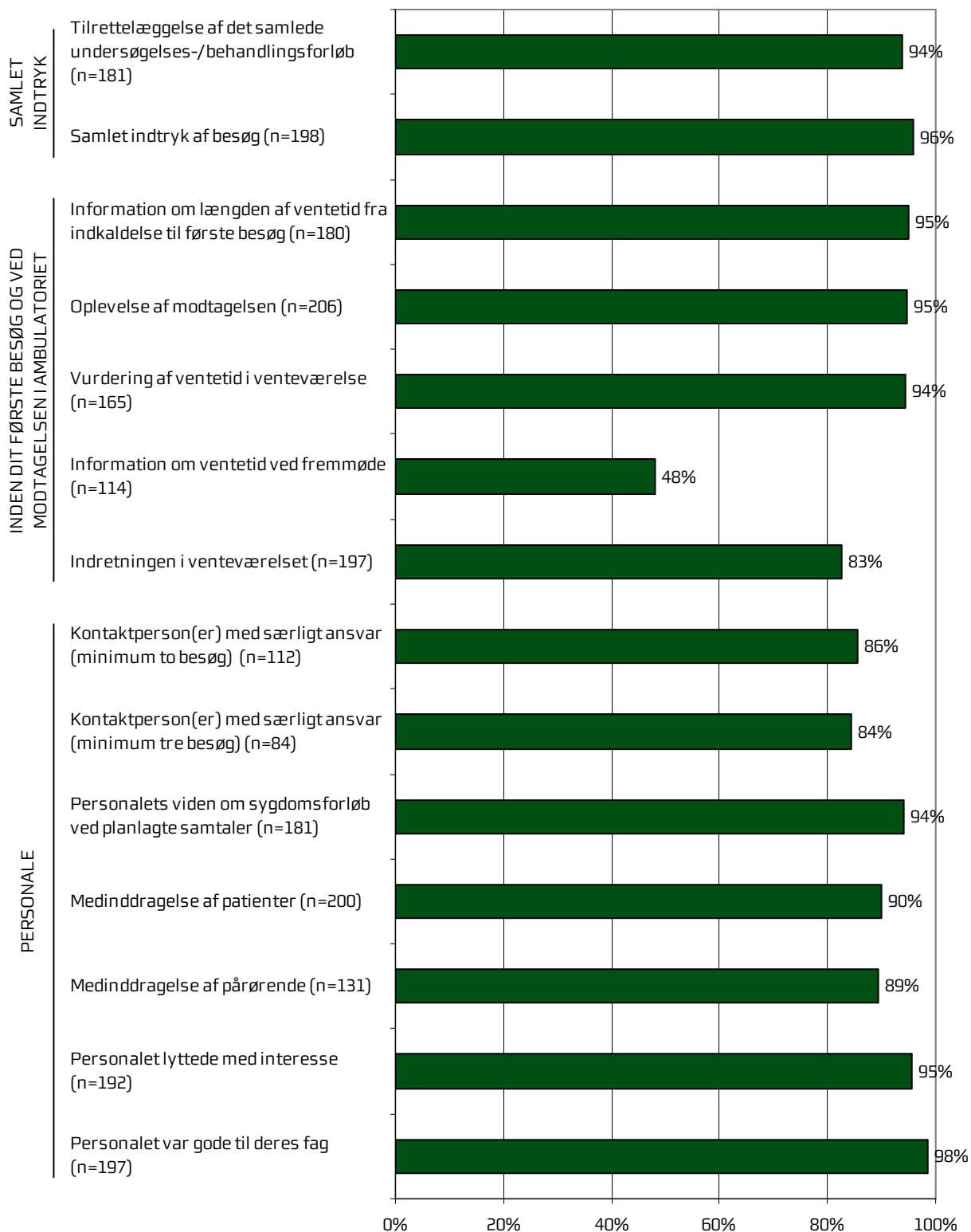
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

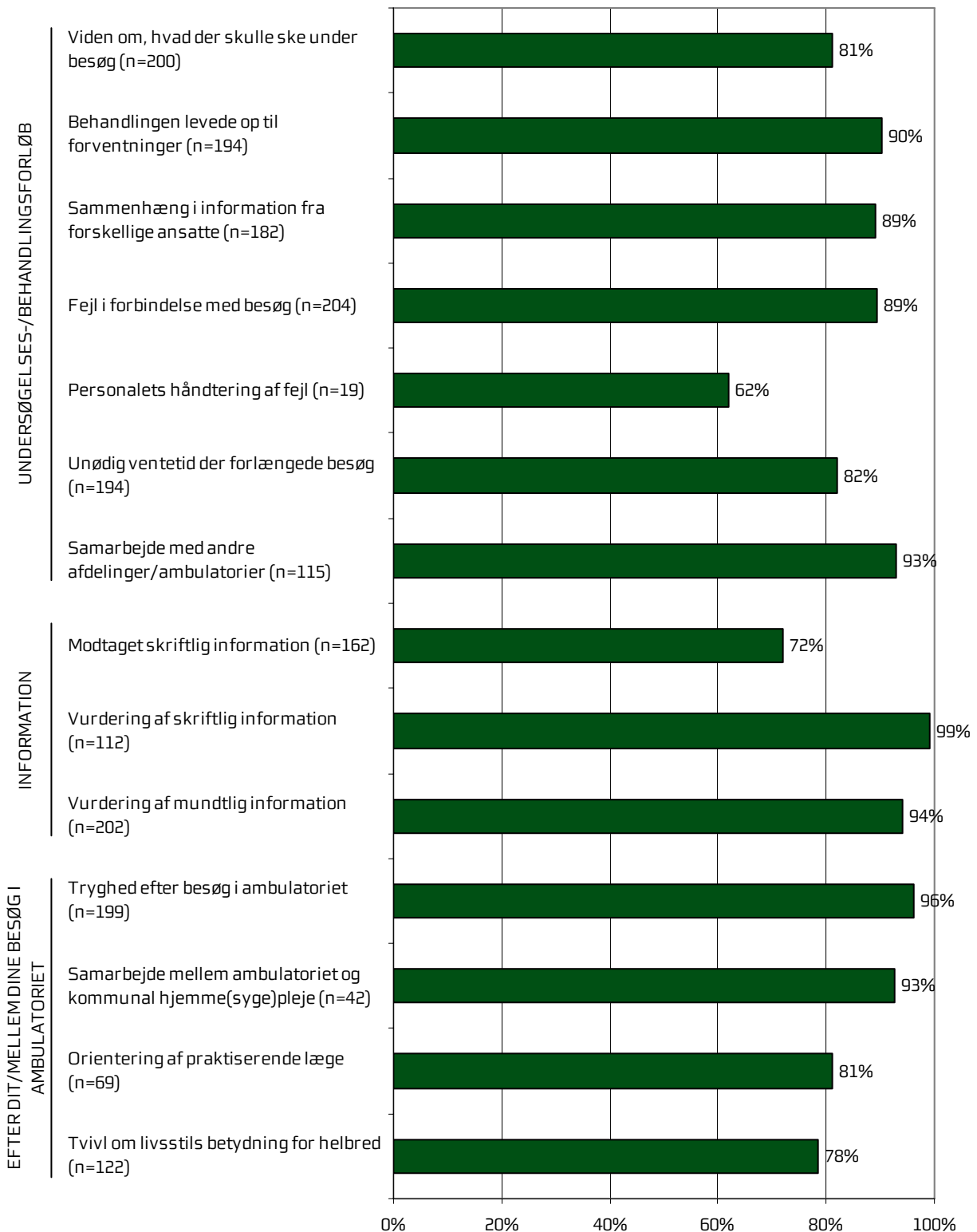
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

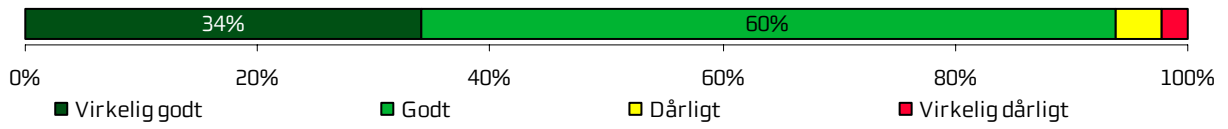
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

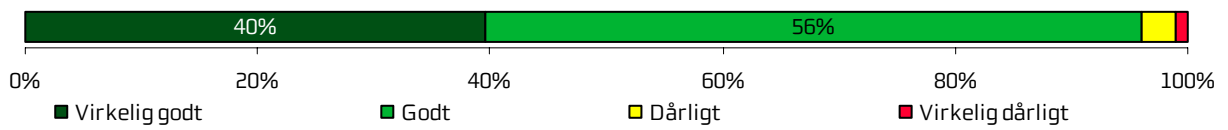
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikantstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=181)



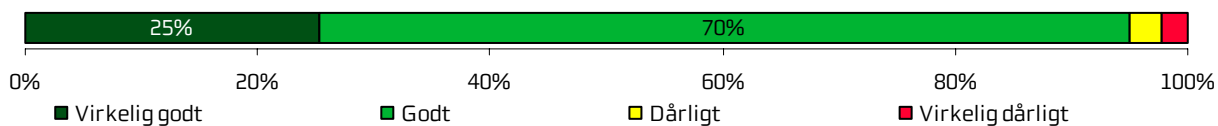
Samlet indtryk af besøg (n=198)



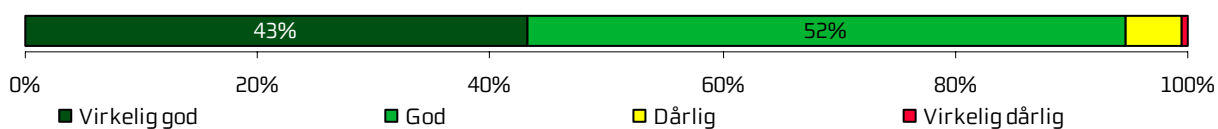
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	93 %	99 %	89 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	94 %	100 %	91 %	96 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

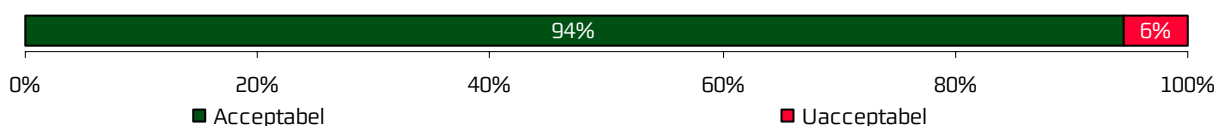
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=180)



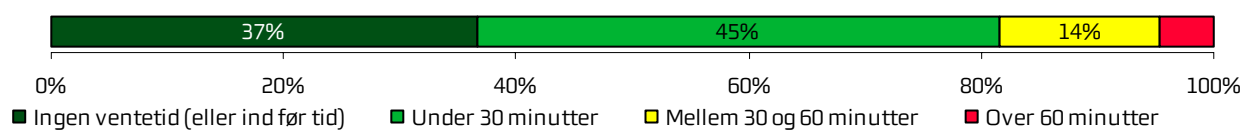
Oplevelse af modtagelsen (n=206)



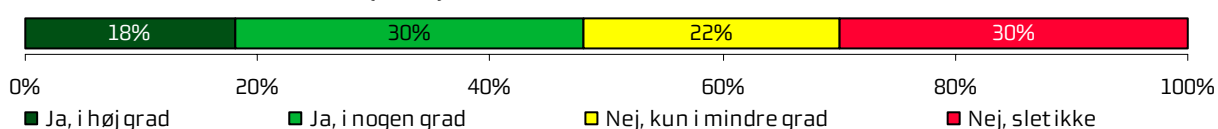
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=165)



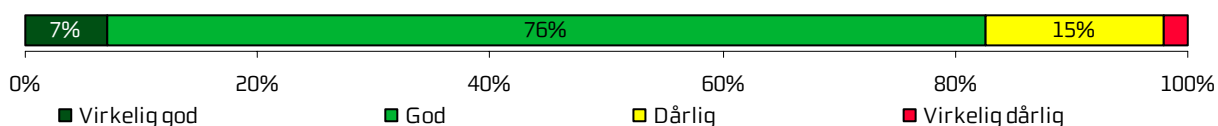
Længde af ventetid i venteværelse (n=197)



Information om ventetid ved fremmøde (n=114)



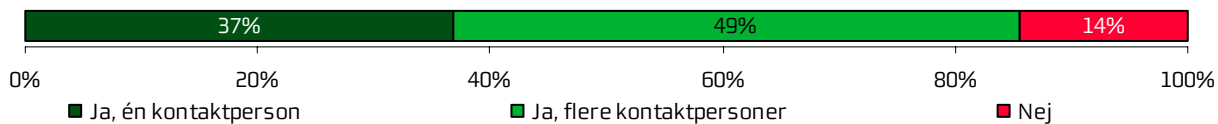
Indretningen i venteværelset (n=197)



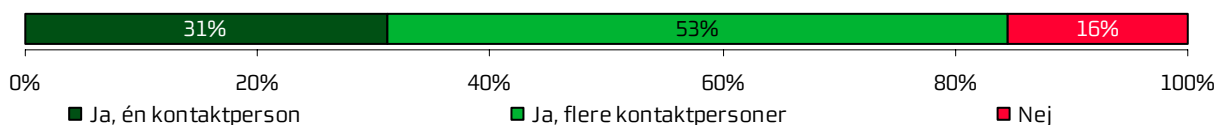
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	97 %	88 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		95 %	99 %	100 %	94 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		94 %	-	97 %	84 %	91 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		48 %	43 %	68 % *	33 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		83 %	76 %	91 % *	67 %	79 %

Personale

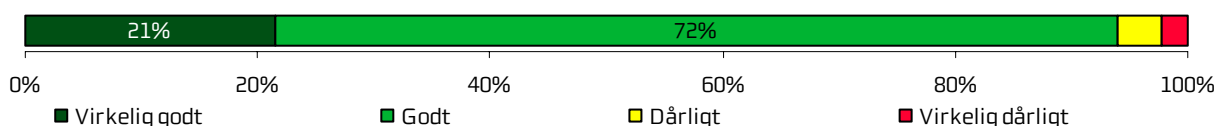
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=112)



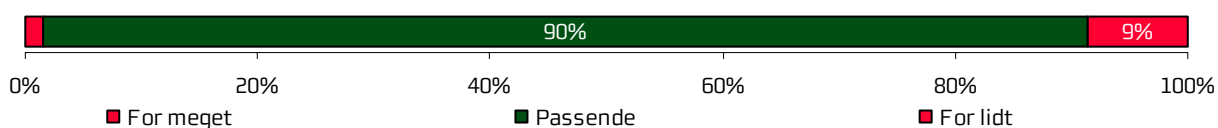
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=84)



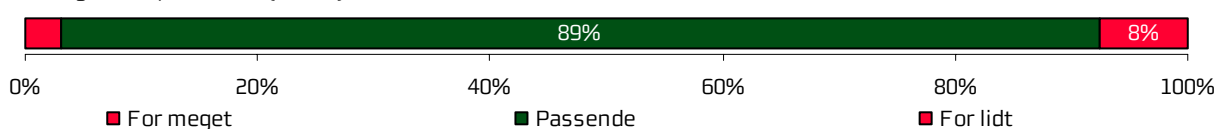
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=181)



Medinddragelse af patienter (n=200)



Medinddragelse af pårørende (n=131)



Personalet lyttede med interesse (n=192)



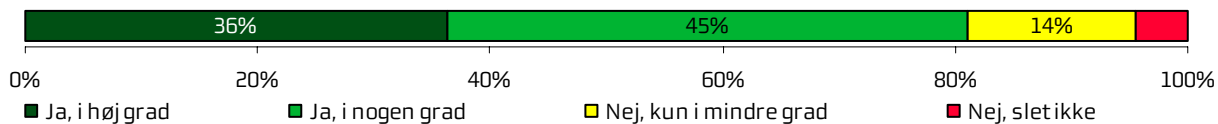
Personalet var gode til deres fag (n=197)



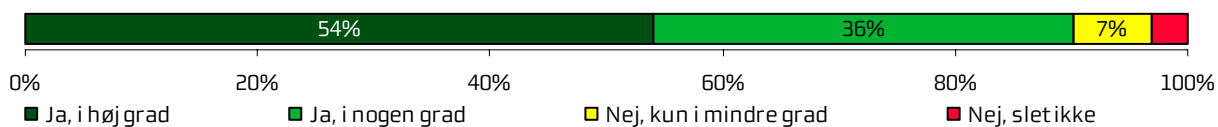
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		86 %	80 %	85 %	65 %	76 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		84 %	-	86 %	66 %	77 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	91 %	98 % *	85 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		90 %	88 %	96 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	92 %	94 %	79 %	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		95 %	92 %	99 % *	92 %	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	98 %	100 %	94 %	97 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

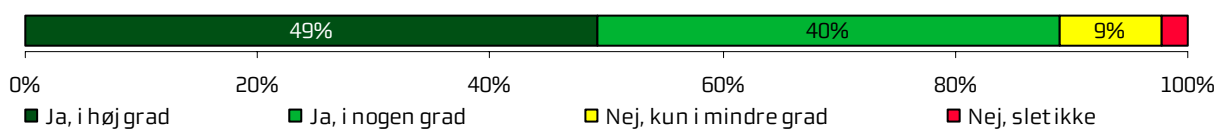
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=200)



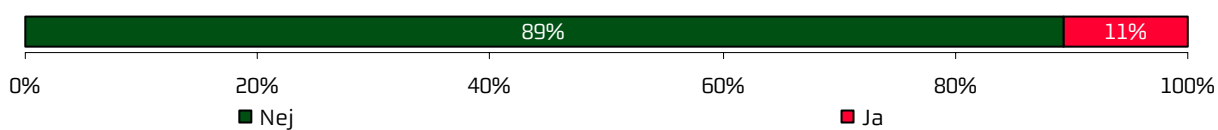
Behandlingen levede op til forventninger (n=194)



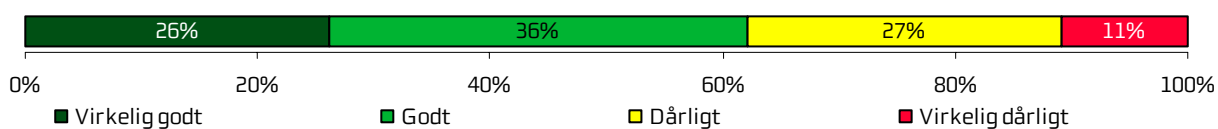
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=182)



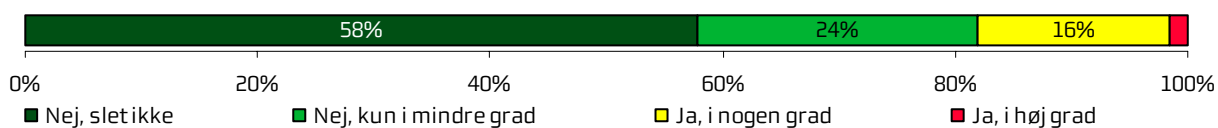
Fejl i forbindelse med besøg (n=204)



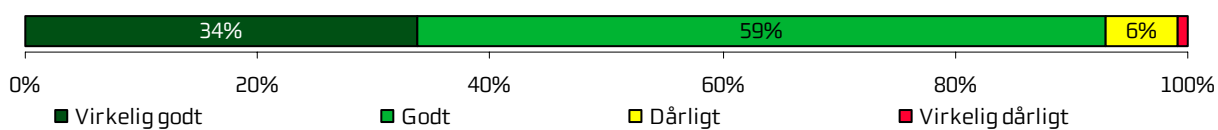
Personalets håndtering af fejl (n=19)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=194)



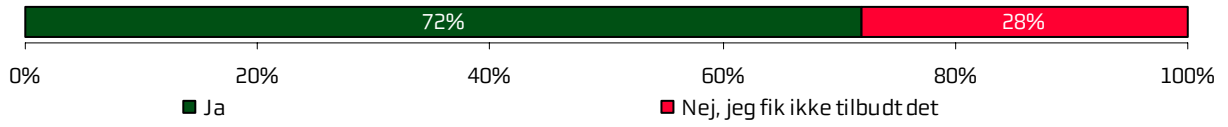
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=115)



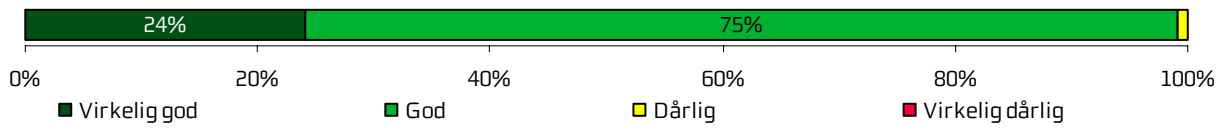
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		81 %	81 %	95 % *	78 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	90 %	98 % *	85 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		89 %	89 %	96 % *	89 %	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		89 %	-	97 % *	87 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		62 %	-	87 % *	54 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		82 %	83 %	96 % *	77 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		93 %	83 %	97 %	84 %	92 %

Information

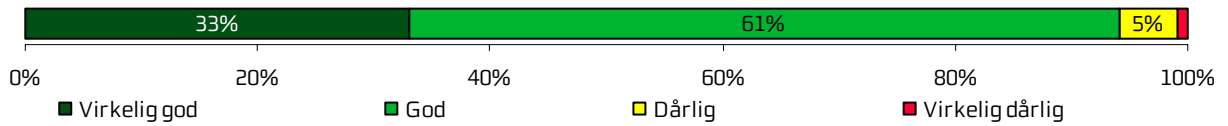
Modtaget skriftlig information (n=162)



Vurdering af skriftlig information (n=112)



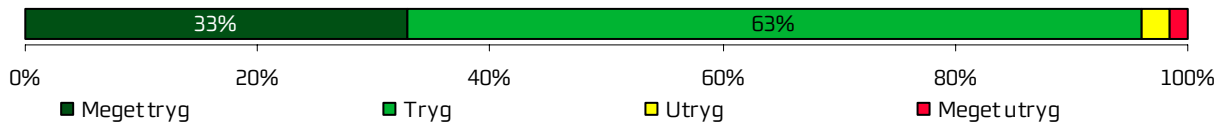
Vurdering af mundtlig information (n=202)



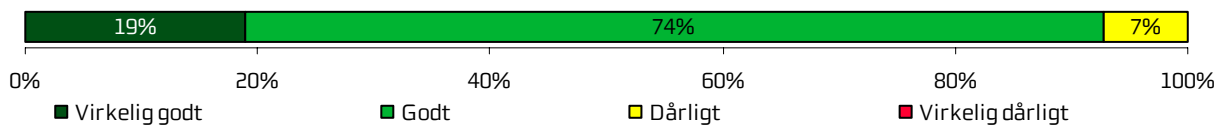
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		72 %	-	79 %	61 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	97 %	99 %	92 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	93 %	99 % *	91 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

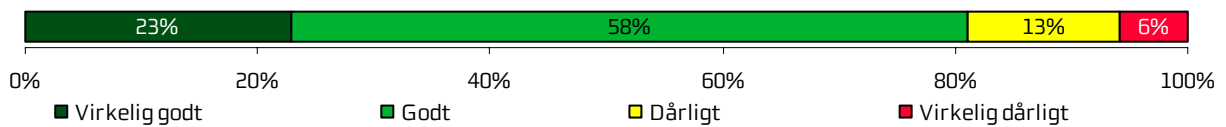
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=199)



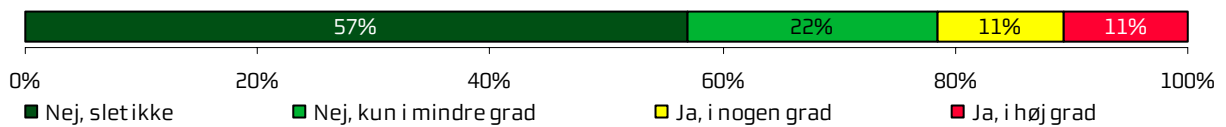
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=42)



Orientering af praktiserende læge (n=69)



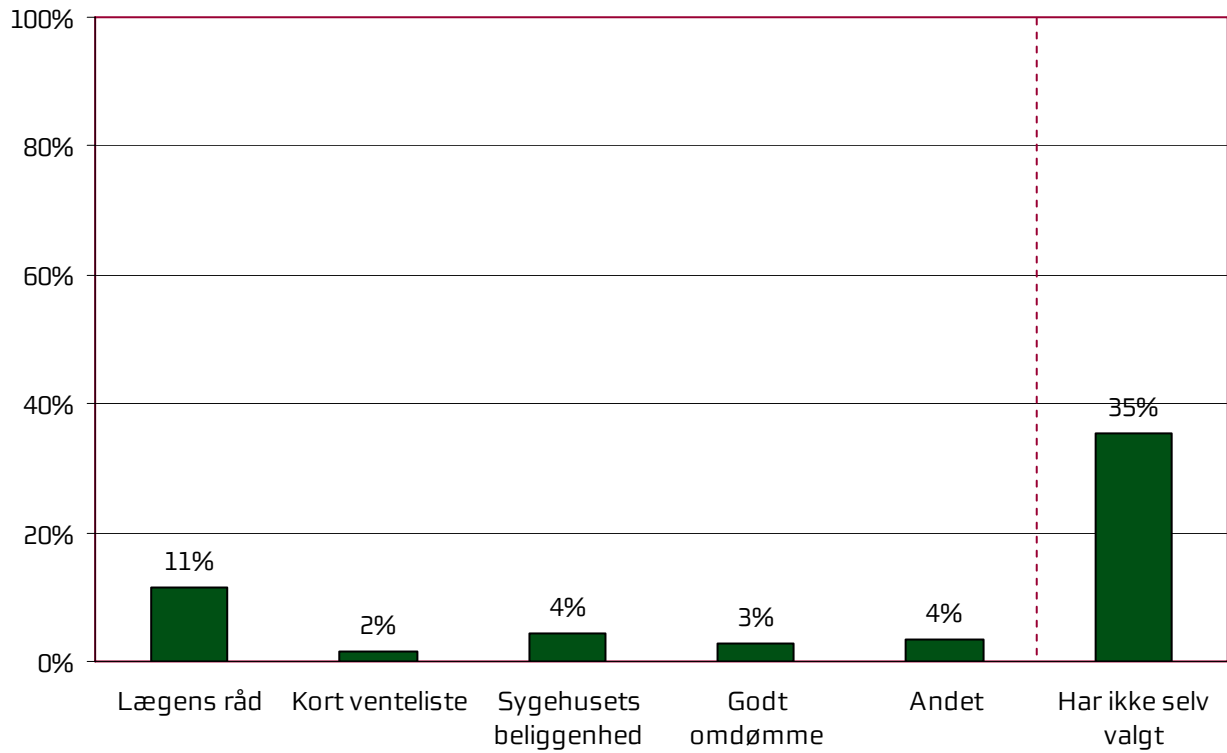
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=122)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	91 %	97 %	87 %	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		93 %	87 %	98 %	77 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		81 %	70 %	94 % *	74 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		78 %	82 %	78 %	66 %	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. november 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 24. november 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2010, hvor du har været til undersøgelse/behandling.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

**Spørgeskema om besøg på
<<Ambulatorium>>
på <<Sygehus>>**

INDEN DIT FØRSTE BESØG OG VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulant undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?					
3. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
4. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
5. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	Acceptabel <input type="checkbox"/>		Uacceptabel <input type="checkbox"/>		Jeg oplevede ikke ventetid <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 8
6. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid) <input type="checkbox"/>	Under 30 minutter <input type="checkbox"/>	Mellem 30 og 60 minutter <input type="checkbox"/>	Over 60 minutter <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
7. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>

Løbet.: >>lobnr<<

PERSONALE

9. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	
10. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
11. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	
12. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
13. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB

15. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
19. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

Gå til spørgsmål 21

20. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
21. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret <input type="checkbox"/>
23. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						

INFORMATION

24. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 26 Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

27. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

SAMLET INDTRYK

32. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
33. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
34. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
35. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.						

INFORMATIONER OM PATIENTEN

36. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
37. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>løbenummer<<

8. december 2010

Hvordan oplevede du dit/dine besøg på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 22. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka to uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres besøg på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de ambulante patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-3. oktober 2010 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.965 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 63 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 53 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2009 56 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	53%	100%
Køn		
Mand	41%	44%
Kvinde	59%	56%
Aldersgruppe		
0-19 år	29%	35%
20-39 år	24%	29%
40-59 år	21%	20%
60-79 år	22%	15%
80- år	3%	2%

For ambulante patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn ikke har en nævneværdig betydning for patienternes tilfredshed, mens alder har en positiv effekt på tilfredsheden. Der er således en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper, hvilket kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspekteret markant over- og/eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvilken af de tre yngste aldersgrupper, der har den mindste andel tilfredse patienter, varierer på tværs af spørgsmålene, og for disse aldersgrupper er der således ingen entydig sammenhæng mellem patienternes aldersgruppe og patienternes tilfredshed.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ²
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " Passende ", "For lidt"
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej"
" Acceptabel ", "Uacceptabel"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk"
" Ja ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" Nej ", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

² På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		212		100%
Køn				
Mand		86		41%
Kvinde		126		59%
Aldersgruppe				
0-19 år		62		29%
20-39 år		51		24%
40-59 år		45		21%
60-79 år		47		22%
80- år		7		3%
Skema udfyldt af				
Patienten		177		89%
Pårørende		23		12%
Modersmål				
Dansk		195		95%
Ikke dansk		11		5%
Afsnitsnavn				
Kæbekirurgisk Ambulatorium		199		94%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		13		6%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	60	4	2	181	16
Køn						
Mand	32	66	3	0	74	4
Kvinde	36	56	5	4	107	12
Aldersgruppe						
0-19 år	33	60	6	2	52	7
20-39 år	32	64	2	2	47	3
40-59 år	30	65	3	3	37	3
60-79 år	43	49	5	2	41	3
80- år	-	-	-	-	4	0
Skema udfyldt af						
Patienten	34	61	3	2	154	13
Pårørende	37	53	5	5	19	3
Modersmål						
Dansk	35	59	4	2	169	15
Ikke dansk	30	60	10	0	10	1
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	33	61	4	2	173	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	0	0	8	3

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	56	3	1	198
Køn					
Mand	39	58	3	0	78
Kvinde	40	55	3	2	120
Aldersgruppe					
0-19 år	41	54	5	0	58
20-39 år	34	62	2	2	49
40-59 år	33	65	0	3	40
60-79 år	48	47	5	0	45
80- år	50	50	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	39	57	2	1	169
Pårørende	42	48	10	0	21
Modersmål					
Dansk	41	55	3	1	185
Ikke dansk	27	64	9	0	11
Afsnitsnavn					
Kæbekirurgisk Ambulatorium	39	58	3	1	187
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	27	9	0	11

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulante undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	70	3	2	180	22
Køn						
Mand	20	77	3	0	77	6
Kvinde	29	64	3	4	103	16
Aldersgruppe						
0-19 år	30	66	2	2	50	10
20-39 år	24	69	5	2	45	5
40-59 år	13	82	3	3	39	5
60-79 år	33	62	2	2	41	2
80- år	20	80	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	71	3	2	152	18
Pårørende	34	55	5	5	20	3
Modersmål						
Dansk	25	69	3	2	167	22
Ikke dansk	27	73	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	24	71	3	2	169	21
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	0	0	11	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	52	5	0	206
Køn					
Mand	40	50	10	0	84
Kvinde	45	52	2	1	122
Aldersgruppe					
0-19 år	41	49	10	0	61
20-39 år	42	54	4	0	50
40-59 år	43	50	5	2	44
60-79 år	48	52	0	0	45
80- år	33	67	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	47	49	3	1	174
Pårørende	26	57	18	0	23
Modersmål					
Dansk	44	51	5	1	192
Ikke dansk	45	55	0	0	11
Afsnitsnavn					
Kæbekirurgisk Ambulatorium	43	52	5	1	194
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	42	8	0	12

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	94	6	165	40
Køn				
Mand	89	11	66	16
Kvinde	98	2	99	24
Aldersgruppe				
0-19 år	90	10	50	10
20-39 år	100	0	44	6
40-59 år	97	3	34	10
60-79 år	94	6	32	13
80- år	80	20	5	1
Skema udfyldt af				
Patienten	96	4	140	34
Pårørende	76	24	17	6
Modersmål				
Dansk	95	5	153	38
Ikke dansk	91	9	11	0
Afsnitsnavn				
Kæbekirurgisk Ambulatorium	94	6	155	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	10	2

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	45	14	5	197	4
Køn						
Mand	36	45	12	8	78	3
Kvinde	37	45	15	3	119	1
Aldersgruppe						
0-19 år	40	45	7	9	58	1
20-39 år	29	51	18	2	45	3
40-59 år	32	50	18	0	44	0
60-79 år	48	36	12	5	44	0
80- år	17	33	33	17	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	37	45	15	3	166	4
Pårørende	44	30	9	18	23	0
Modersmål						
Dansk	37	45	14	4	185	3
Ikke dansk	11	56	22	11	9	1
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	37	44	14	5	185	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	8	0	12	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	18	30	22	30	114	16
Køn						
Mand	15	35	26	24	46	7
Kvinde	20	27	19	34	68	9
Aldersgruppe						
0-19 år	20	33	21	27	34	3
20-39 år	15	28	24	33	33	3
40-59 år	15	19	19	46	26	4
60-79 år	27	39	22	11	18	5
80- år	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	18	30	21	31	94	16
Pårørende	22	31	23	23	13	0
Modersmål						
Dansk	18	32	19	32	105	15
Ikke dansk	25	0	63	13	8	1
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	16	31	22	31	107	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	14	14	14	7	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	7	76	15	2	197	5
Køn						
Mand	5	74	17	4	82	1
Kvinde	9	77	14	1	115	4
Aldersgruppe						
0-19 år	13	65	18	3	60	1
20-39 år	6	77	17	0	46	3
40-59 år	0	82	13	5	40	1
60-79 år	7	80	14	0	45	0
80- år	0	100	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	6	78	15	1	166	4
Pårørende	9	63	18	9	22	1
Modersmål						
Dansk	7	75	16	2	184	4
Ikke dansk	10	80	10	0	10	1
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	6	76	16	2	185	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	75	8	0	12	0

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	37	49	14	112
Køn				
Mand	41	41	18	49
Kvinde	34	55	11	63
Aldersgruppe				
0-19 år	34	45	21	29
20-39 år	20	68	12	35
40-59 år	45	41	14	22
60-79 år	55	32	13	24
80- år	-	-	-	2
Skema udfyldt af				
Patienten	36	52	12	101
Pårørende	38	25	38	8
Modersmål				
Dansk	39	47	15	104
Ikke dansk	14	86	0	7
Afsnitsnavn				
Kæbekirurgisk Ambulatorium	38	47	15	108
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	31	53	16	84
Køn				
Mand	32	46	22	37
Kvinde	30	59	11	47
Aldersgruppe				
0-19 år	35	43	22	23
20-39 år	14	78	7	28
40-59 år	44	39	17	18
60-79 år	36	42	22	14
80- år	-	-	-	1
Skema udfyldt af				
Patienten	29	58	13	76
Pårørende	40	20	40	5
Modersmål				
Dansk	33	51	15	78
Ikke dansk	0	100	0	5
Afsnitsnavn				
Kæbekirurgisk Ambulatorium	32	52	16	82
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	72	4	2	181	23
Køn						
Mand	19	75	5	0	76	5
Kvinde	23	71	3	4	105	18
Aldersgruppe						
0-19 år	21	70	8	2	53	8
20-39 år	25	68	4	2	47	4
40-59 år	19	79	0	3	38	5
60-79 år	20	75	3	3	39	4
80- år	-	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af						
Patienten	22	74	2	2	155	18
Pårørende	22	61	11	6	18	5
Modersmål						
Dansk	21	73	4	2	168	23
Ikke dansk	27	73	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	21	73	4	2	170	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	64	9	0	11	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	2	90	9	200
Køn				
Mand	0	94	6	79
Kvinde	3	87	10	121
Aldersgruppe				
0-19 år	0	97	3	60
20-39 år	4	84	12	50
40-59 år	2	83	14	42
60-79 år	0	93	7	42
80- år	0	100	0	6
Skema udfyldt af				
Patienten	2	89	10	170
Pårørende	0	95	5	22
Modersmål				
Dansk	1	90	9	188
Ikke dansk	10	80	10	10
Afsnitsnavn				
Kæbekirurgisk Ambulatorium	2	89	9	188
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	12

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	3	89	8	131	73
Køn					
Mand	4	89	7	57	25
Kvinde	3	89	8	74	48
Aldersgruppe					
0-19 år	3	91	5	58	2
20-39 år	6	86	8	36	15
40-59 år	0	88	12	17	27
60-79 år	0	89	11	19	24
80- år	-	-	-	1	5
Skema udfyldt af					
Patienten	4	87	9	100	73
Pårørende	0	96	4	23	0
Modersmål					
Dansk	2	91	7	122	69
Ikke dansk	25	63	13	8	3
Afsnitsnavn					
Kæbekirurgisk Ambulatorium	3	89	7	122	70
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	9	3

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	59	37	3	2	192	14
Køn						
Mand	62	35	3	1	79	4
Kvinde	57	38	3	3	113	10
Aldersgruppe						
0-19 år	65	30	3	2	58	3
20-39 år	51	39	6	4	49	2
40-59 år	55	43	0	3	40	3
60-79 år	61	39	0	0	41	4
80- år	-	-	-	-	4	2
Skema udfyldt af						
Patienten	58	38	2	2	162	13
Pårørende	59	37	0	5	22	1
Modersmål						
Dansk	60	36	2	2	179	14
Ikke dansk	45	45	9	0	11	0
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	58	38	2	2	180	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	17	8	8	12	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	79	19	1	1	197	7
Køn						
Mand	79	18	3	1	80	2
Kvinde	79	21	0	0	117	5
Aldersgruppe						
0-19 år	79	19	0	2	58	2
20-39 år	78	22	0	0	49	1
40-59 år	81	19	0	0	42	2
60-79 år	76	19	5	0	42	2
80- år	100	0	0	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	79	20	1	1	169	5
Pårørende	85	15	0	0	20	2
Modersmål						
Dansk	80	18	1	1	185	6
Ikke dansk	64	36	0	0	11	0
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	78	20	1	1	185	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	0	0	12	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	45	14	4	200	6
Køn						
Mand	36	55	9	1	81	2
Kvinde	37	38	19	7	119	4
Aldersgruppe						
0-19 år	37	48	13	2	59	2
20-39 år	31	47	16	6	51	0
40-59 år	39	37	21	2	43	1
60-79 år	37	51	7	4	42	2
80- år	40	0	20	40	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	36	44	15	5	170	5
Pårørende	37	50	8	5	22	1
Modersmål						
Dansk	36	45	14	5	188	5
Ikke dansk	50	40	10	0	10	1
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	36	46	14	4	188	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	25	17	8	12	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	36	7	3	194	12
Køn						
Mand	53	40	4	3	80	3
Kvinde	55	33	9	4	114	9
Aldersgruppe						
0-19 år	54	39	5	2	57	4
20-39 år	55	30	11	4	46	5
40-59 år	51	44	2	2	43	1
60-79 år	55	31	9	5	43	1
80- år	60	40	0	0	5	1
Skema udfyldt af						
Patienten	56	34	7	4	164	11
Pårørende	50	46	5	0	22	1
Modersmål						
Dansk	54	36	7	3	182	11
Ikke dansk	55	36	9	0	11	0
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	54	36	7	3	183	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	36	9	0	11	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	40	9	2	182	20
Køn						
Mand	54	34	10	1	71	10
Kvinde	46	43	8	3	111	10
Aldersgruppe						
0-19 år	55	37	6	2	54	7
20-39 år	36	52	8	4	48	2
40-59 år	53	37	11	0	38	4
60-79 år	53	30	14	3	37	7
80- år	60	40	0	0	5	0
Skema udfyldt af						
Patienten	48	41	8	3	157	14
Pårørende	61	34	6	0	18	5
Modersmål						
Dansk	51	38	8	2	171	19
Ikke dansk	22	56	22	0	9	1
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	49	40	9	2	171	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	27	9	0	11	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	204
Køn			
Mand	87	13	82
Kvinde	91	9	122
Aldersgruppe			
0-19 år	95	5	61
20-39 år	79	21	51
40-59 år	88	12	42
60-79 år	93	7	44
80- år	100	0	6
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	173
Pårørende	91	9	23
Modersmål			
Dansk	90	10	191
Ikke dansk	82	18	11
Afsnitsnavn			
Kæbekirurgisk Ambulatorium	90	10	193
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	11

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	36	27	11	19	2
Køn						
Mand	29	31	41	0	10	1
Kvinde	23	42	12	23	9	1
Aldersgruppe						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	45	31	12	12	9	1
40-59 år	20	40	40	0	5	0
60-79 år	-	-	-	-	2	1
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	25	34	14	15	2
Pårørende	-	-	-	-	2	0
Modersmål						
Dansk	22	38	29	11	18	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	25	31	31	13	16	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	24	16	2	194	9
Køn						
Mand	50	30	17	3	80	1
Kvinde	63	20	16	1	114	8
Aldersgruppe						
0-19 år	62	21	14	2	56	5
20-39 år	41	31	27	2	49	2
40-59 år	68	25	5	3	40	1
60-79 år	63	21	16	0	43	1
80- år	50	17	33	0	6	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	24	16	2	164	8
Pårørende	60	22	18	0	22	1
Modersmål						
Dansk	58	25	15	2	181	9
Ikke dansk	64	9	27	0	11	0
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	58	24	16	2	183	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	27	18	0	11	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	59	6	1	115	42
Køn						
Mand	21	70	9	0	46	16
Kvinde	42	52	4	1	69	26
Aldersgruppe						
0-19 år	36	54	7	2	41	9
20-39 år	25	67	8	0	27	10
40-59 år	39	57	4	0	23	9
60-79 år	33	62	5	0	21	13
80- år	-	-	-	-	3	1
Skema udfyldt af						
Patienten	34	61	5	0	94	38
Pårørende	36	43	14	7	14	4
Modersmål						
Dansk	34	58	7	1	107	41
Ikke dansk	33	67	0	0	6	1
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	32	60	7	1	105	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	10	2

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	n	n
Alle	72	28	162	40
Køn				
Mand	77	23	69	13
Kvinde	69	31	93	27
Aldersgruppe				
0-19 år	79	21	52	9
20-39 år	75	25	41	9
40-59 år	52	48	31	11
60-79 år	77	23	35	9
80- år	-	-	3	2
Skema udfyldt af				
Patienten	71	29	135	36
Pårørende	73	27	19	4
Modersmål				
Dansk	72	28	152	37
Ikke dansk	63	38	8	3
Afsnitsnavn				
Kæbekirurgisk Ambulatorium	71	29	152	38
Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	10	2

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	75	1	0	112	1
Køn						
Mand	17	83	0	0	53	0
Kvinde	31	68	2	0	59	1
Aldersgruppe						
0-19 år	37	60	2	0	41	0
20-39 år	14	86	0	0	29	0
40-59 år	25	75	0	0	16	0
60-79 år	16	84	0	0	24	1
80- år	-	-	-	-	2	0
Skema udfyldt af						
Patienten	26	74	0	0	92	0
Pårørende	16	84	0	0	13	1
Modersmål						
Dansk	24	75	1	0	107	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	24	75	1	0	103	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	78	0	0	9	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	61	5	1	202
Køn					
Mand	36	62	3	0	80
Kvinde	31	61	7	2	122
Aldersgruppe					
0-19 år	32	63	5	0	60
20-39 år	36	56	6	2	50
40-59 år	27	68	2	2	41
60-79 år	35	58	7	0	45
80- år	50	50	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	35	58	5	1	171
Pårørende	22	74	4	0	23
Modersmål					
Dansk	34	60	5	1	189
Ikke dansk	27	73	0	0	11
Afsnitsnavn					
Kæbekirurgisk Ambulatorium	32	62	5	1	190
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	42	0	8	12

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	63	2	2	199
Køn					
Mand	34	65	1	0	81
Kvinde	32	62	3	3	118
Aldersgruppe					
0-19 år	35	64	2	0	60
20-39 år	42	50	4	4	50
40-59 år	25	70	5	0	40
60-79 år	28	70	0	2	43
80- år	33	67	0	0	6
Skema udfyldt af					
Patienten	35	61	2	2	170
Pårørende	22	74	4	0	23
Modersmål					
Dansk	33	63	3	2	188
Ikke dansk	33	67	0	0	9
Afsnitsnavn					
Kæbekirurgisk Ambulatorium	32	64	2	2	188
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	36	9	0	11

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	19	74	7	0	42	11	146
Køn							
Mand	17	83	0	0	17	6	58
Kvinde	20	68	12	0	25	5	88
Aldersgruppe							
0-19 år	31	64	5	0	19	6	32
20-39 år	10	90	0	0	10	2	39
40-59 år	0	100	0	0	6	0	36
60-79 år	0	79	21	0	5	3	35
80- år	-	-	-	-	2	0	4
Skema udfyldt af							
Patienten	19	75	6	0	36	8	125
Pårørende	-	-	-	-	3	2	18
Modersmål							
Dansk	20	74	6	0	35	9	142
Ikke dansk	17	67	17	0	6	2	3
Afsnitsnavn							
Kæbekirurgisk Ambulatorium	18	74	8	0	39	11	138
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	8

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	23	58	13	6	69	131
Køn						
Mand	28	58	14	0	28	55
Kvinde	20	58	12	10	41	76
Aldersgruppe						
0-19 år	29	58	8	4	24	36
20-39 år	20	58	11	11	19	32
40-59 år	18	55	18	9	11	32
60-79 år	21	64	14	0	14	27
80- år	-	-	-	-	1	4
Skema udfyldt af						
Patienten	22	57	14	7	58	111
Pårørende	20	80	0	0	5	18
Modersmål						
Dansk	22	58	15	5	62	126
Ikke dansk	29	57	0	14	7	4
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	21	59	14	6	66	123
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	8

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	22	11	11	122	78
Køn						
Mand	55	17	15	13	54	29
Kvinde	58	25	7	9	68	49
Aldersgruppe						
0-19 år	48	34	12	6	33	27
20-39 år	56	22	11	11	37	14
40-59 år	63	13	7	17	30	12
60-79 år	59	15	15	10	20	22
80- år	-	-	-	-	2	3
Skema udfyldt af						
Patienten	58	21	10	11	107	62
Pårørende	56	11	22	11	9	14
Modersmål						
Dansk	60	22	8	10	111	78
Ikke dansk	30	20	30	20	10	0
Afsnitsnavn						
Kæbekirurgisk Ambulatorium	55	22	11	11	116	72
Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	0	0	6	6

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O, Århus Sygehus














Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Kæbekirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Hvis personalet skal snakke privat, skal de ikke gøre det foran patienter, der har ventet flere timer på at blive undersøgt. Det virker irriterende og gør, at man ikke helt forstår, at sygehuspersonalet klager over, at de har for travlt i hverdagen. Det virker ikke rigtigt.	Det kan jeg ikke vurdere
2	De var super effektive, men nogle ting gik hen over hovedet på en. Virkelig en fornemmelse af hurtigt ind, hurtigt ud. Tvivlsspørgsmål blev besvaret af den kommunale [specialist].	Virkelig godt
3	Da afdelingen var flyttet fra Viborg til Aarhus, var det rart, at det var den samme læge, jeg mødte. Så føler man sig mere tryk, og trykghed giver velvære.	Virkelig godt
6	Personalet var generelt (læs: Alle) meget imødekomende og venlige. Dette var yderst positivt, når man oplever, at en journal er blevet væk, forkert barn indkaldes på stuen i forbindelse med indlæggelse, læge NN udebliver/forsinkes ca. en halv time i forbindelse med selve operationen, der er ikke bestilt plads på Patienthotel som aftalt mm. Her var personalet fantastisk til at afhjælpe og beklage diverse fejl/mangler.	Intet svar
9	Patienten er [vores barn], som havde et uheld i sin [skole] og nær havde bidt sin tunge helt over. I klarede det fantastisk hele vejen igennem. [Vores barn] har ingen men på tungen i dag. Tænderne ser også fine ud! Tak fordi I var der, da uheldet var ude.	Det kan jeg ikke vurdere
10	I er for seje!	Godt
12	Rigtig godt personale i ambulatoriet - samarbejdet med sengeafsnittet kan evt. forbedres - men måske sengeafsnittet har for mange forskelligartede sygdomsforløb, så det er svært at være "god" til det hele - personalet her er mega presset....	Virkelig godt
14	Skift tandlægerne og NN ud.	Virkelig dårligt
15	Fik meget fin behandling. Eneste lille kritikpunkt var nye kontaktpersoner ved hvert besøg.	Virkelig godt
17	Bedre information med hensyn til behandlingsforløb/tidshorisont. Transportgodtgørelse sker automatisk (ingen papir til indsendelse). I tilfælde af "havari" ville det være rart, at den lokale speciallæge kan/må udbedre skaderne.	Dårligt
19	Jeg synes, det er godt nok med behandling, og jeg er meget frisk med det.	Godt
20	Jeg har kun lovord for den behandling, jeg har modtaget. Kompetente læger og plejepersonale.	Virkelig godt
22	Tal aldrig hen over hovedet på patienten, når der er uenighed om behandlingen. Inddrag patienten.	Intet svar
24	Jeg havde udfyldt nogle papirer hjemmefra (som var afsendt). Da vi kom ind til lægen, skulle vi udfylde igen. Det havde været lettere med en elektronisk registrering via sygesikringskort, eller	Godt

hvis der stod en computer i venteværelset, eller man klarede det hjemmefra. Jeg formoder, personalet skal lave en manuel indtastning, når vi er gået, så det må tage noget tid (hvis hun kan læse min skrift).

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 27 | Jeg er blevet mødt af et dejligt, muntert og roligt personale. Intet virkede stressende, der var alt i alt megen ro omkring operationen. Forståelse - og i det hele taget virkelig godt. Lægen, som opererede, virkede meget omhyggelig og har gjort et godt stykke arbejde. | Godt |
| ✎ | 28 | Som patient er man interesseret i at vide noget om, hvor langt man er i behandlingen, hvad de næste skridt i behandlingen er osv. | Godt |
| ✎ | 29 | Grundigere information - før, under og efter. | Dårligt |
| ✎ | 31 | Meget venligt personale. Rart med smil og forståelse. | Godt |
| ✎ | 34 | Sygehusvalg på grund af meget højt fagligt niveau. Trods langvarigt og kompliceret sygdomsforløb, er vi blevet mødt med stor forståelse og imødekommenhed af den samlede stab. Ligeledes har ledende overlæger medvirket positivt til fastholdelse af behandling ved andre sygehuse og egen praktiserende læge. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 | Valgte kommunehospitalet, selvom jeg fik tilbud på frit valg. Men tre måneders ventetid på CT scanning er meget. Men det er jo ikke jeres afdeling. Én ting vil jeg fremhæve. Tredje dag efter operation, havde jeg brug for ambulatoriet. Vagthavende løste mit problem med en akut tid, samtidig med, jeg fik lægens mobilnummer i nødstilfælde. Flot behandling. [] | Virkelig godt |
| ✎ | 36 | I kunne fortælle, når der er forsinkelser i venteværelset, så man har mulighed for f.eks. at komme senere. | Godt |
| ✎ | 37 | Ved kørsel i egen bil til ambulans behandling [langt væk fra] er det helt kritisabelt, at man ikke kan finde parkeringsplads eller skal bruge ca. en halv time til at cirkle rundt. Der burde være ledige pladser i nærheden, når man kommer langvejs fra. Engang fik jeg endda p-bøde for at holde ind over et græsstykke! | Godt |
| ✎ | 38 | Alle medarbejdere virkede meget venlige og kompetente. | Godt |
| ✎ | 43 | Jeg har svaret så godt, som jeg kunne. Jeg håber, det er tilfredsstillende. Der var snak om, da jeg var nede hos jer, om hvad jeg kunne forvente af penge, når jeg skal til at have [en behandling]. Hvordan forholder jeg mig til det? Der var snak om [et specifikt beløb]. Vil I ringe eller skrive til mig? | Godt |
| ✎ | 45 | Jeg synes, at der skulle være et team, der var knyttet til den enkelte patient, så jeg ikke er blevet undersøgt af [mange] forskellige læger på de [mange] gange, jeg har besøgt klinikken, og jeg er langt fra færdig endnu. Jeg vil ønske, at jeg fik nogle papirer, som jeg kan give min speciallæge, så de kan se, hvordan det går med det hele. Og jeg vil ønske, at jeg kan få svar på, hvad deres forventninger er til, hvornår man starter et nyt projekt. Plus bedre fokus på jeres tidsreservationer. | Dårligt |
| ✎ | 46 | Bortset fra den manglende information er personalet virkelig søde. De kan huske mig og min sag, spørger ind til mig og virker glade og rare. Det gør mig glad og tryk som patient. Selvom behandlingen skrider (for) langsomt fremad, føler jeg mig i ekstremt kompetente hænder. Jeg har ikke på noget tidspunkt følt mig utryk eller ubehageligt til mode, når jeg har været til behandling på afdelingen. | Godt |

Bilag 5










-  47 Jeg må rose afdelingen for stor venlighed og meget begrænset ventetid. Godt
-  48 Jeg har besøgt ambulatoriet én gang i forbindelse med tandlægebesøg, fordi jeg fik en betændelse i kæben, og der er ingen kæbeklinik i [min hjemby]. Jeg fik en hurtig indkaldelse og var godt tilfreds på alle måder. Virkelig godt
-  49 Ventetiden skal ikke være så lang, og informationerne kan forbedres, når man ringer. Det er fint, at der står på sedlen, hvilken sygeplejerske man skal snakke med, men så nytter det jo ikke, når vedkommende ikke er der, og man derfor bliver misinformeret. Det er nogle dygtige, smilende og venlige sygeplejersker i ambulatoriet. Jeg følte mig tryk i deres hænder, også hos de fleste tandlæger. Dårligt
-  50 Kunne ønske, at det samme team var gennemgående i behandlingsforløbet. Dette troede jeg fejlagtigt var tilfældet, da jeg første gang fik en folder som fortæller mig om teamet. Der blev/er for mange "teams" til at kunne knytte tillid til nogen og til behandlingsforløbet. Hos langt de fleste ansatte, i særdeleshed sygeplejerskerne og også de fleste tandlæger, har jeg mødt venlighed og forståelse for min sårbare situation, og tænker, de gør deres arbejde godt. Men føler mig også meget ydmyget, idet det er forskellige personer, som jeg ikke ønsker at vise min sårbarhed, og derfor bliver relationen meget spændt. Virkelig dårligt
-  54 Min behandling foregik en fredag eftermiddag, og man kunne fornemme, at lægerne NN havde fri kl. 15. Så der blev sagt farvel, mens jeg selv sad og kom til mig selv i lokalet. Min mor sad og ventede i venteværelset, men lægen havde ikke tid til at fortælle, hvordan forløbet var gået. Godt
-  60 Hver eneste gang - stort set - jeg har været der, har det været en "ny" læge. Det har været yderst frustrerende! Lige så mange forskellige læger, der har set på mig, lige så mange forskellige vurderinger har der været! Det er altså bare ikke godt! Som patient bliver man MEGET utryk. Intet svar
-  62 For dårlig kommunikation mellem to regioner i forbindelse med afholdelse af udgifter til behandling. Problemerne har bevirket, at behandlingen er sat i bero på ubestemt tid. Det er meget utilfredsstillende som patient. Godt
-  64 Jeg synes, at ambulatoriets personale har en dejlig nærværende måde at tage imod patienter på og optræde på i forløbet. Virkelig godt
-  65 Jeg savnede måske at møde kompetente beslutningstagere i ambulatoriet. Det fremgik tydeligt, at alle beslutninger i behandlingen skulle træffes af andre, hvorfor man gik derfra med en forslagskasse med flere muligheder, hvoraf man senere skulle til at vælge. Godt
-  66 Børneafdelingen har behov for mere info om behandling af børn efter en transplantation. Godt
-  68 Jeg har kun positive oplevelser i ambulatoriet. Jeg ville ønske, at hele sygehusområdet var så fantastiske, det er lige, hvad man har brug for, når man er syg eller i behandling. De fortjener en stor buket blomster. Virkelig godt
-  69 Synes, det var rigtig rart, at jeg selv kunne vælge, om jeg vil have selve bøjlerreguleringen ved jer eller et andet sted. Grunden til, jeg valgte jer (sygehuset), var pga. af, at I efter min mening virkede gode og søde, hvilket betyder meget, da jeg faktisk bruger dobbelt så lang tid i transport, end hvis jeg gik det andet sted. Så I imponerende mig. :) Virkelig godt
-  70 Jeg var meget tilfreds med hele forløbet. Virkelig godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎	1 Blev opereret af en virkelig kompetent person. Efter operationen i dagkirurgisk fik jeg en meget omsorgsfuld, sød og venlig behandling.	Virkelig godt
✎	2 Har fået en super behandling hele vejen. Især NN har været fantastisk. Jeg har virkelig tillid til hende. Også god behandling i receptionen af NN2 og de andre.	Virkelig godt
✎	3 Først og fremmest ville det være rart, hvis der var tid til at tale med og lytte til patienterne. Jeg kunne lytte til to fagpersoner der i et fagsprog diskuterede mig hen over mit hoved. Jeg fik stort set ikke forklaret noget, og når jeg blev inddraget, fik jeg at vide, at jeg bare skulle svare ja eller nej. Jeg skulle ikke forklare eller fortælle yderligere. Jeg fik et telefonnummer jeg efterfølgende kunne ringe på, hvis jeg havde spørgsmål, men det ville have været rart, hvis jeg kunne få informationerne i situationen og af de involverede personer. Derudover ville det være fint med lidt pædagogisk sans: Oven i at jeg blev anbefalet en operation jeg slet ikke forstod pointen med, blev der talt om mig på en måde, så jeg følte mig som et misfoster, der var fuld af fejl, jeg aldrig selv havde drømt om jeg led af. Også selvom speciallægen afslutningsvis henvendte sig til min kæreste (som jeg havde taget med) og sagde, at det var "en køn pige han havde fundet sig, så de ville ikke ændre andet end funktionaliteten".	Det kan jeg ikke vurdere
✎	4 Det var luksus, at de kom til Viborg, så jeg ikke skulle til Aarhus.	Virkelig godt
✎	6 Gode til at følge os hele vejen, fra start til slut, så man føler sig meget velkommen hver gang, man kommer. Det er vigtigt, når man kommer igennem tre til fem år. Godt at alle behandlinger ligger på samme gang, så man ser alle og kender lægerne inden operation.	Godt
✎	8 Personalet er utroligt søde, og man føler sig velkommen hver gang. De kan måske arbejde på, at der kun er én tandlæge tilknyttet forløbet (med mulighed for sparring, selvfølgelig), således at patienten oplever mere sammenhæng.	Godt
✎	9 Behandlingen gik næsten i stå efter besøget kæbekirurgisk ambulatorium i Århus i sommer. Men indtil da har behandlingsforløbet været problemfrit. Det er svært at vurdere det samlede indtryk, da to ud af tre visiteringer er foregået på andet hospital og kun én på kæbekirurgisk ambulatorium i Århus. I spørgeskemaet bliver der både spurgt om de fysiske rammer og personalet. Men hvis jeg skal nøjes med at bedømme det ene besøg, jeg havde i efteråret 2010, var servicen i top.	Intet svar

Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?











ID	Kommentarer - Kæbekirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Havde fået en akut tid, men blev ikke informeret om, at ventetiden kunne blive på flere timer.	Det kan jeg ikke vurdere
4	God og solid information inden start.	Godt
5	Meget venlig og hjertelig atmosfære, det virkede næsten overvældende, meget langt fra det, man læser i medierne om hospitalet. Jeg følte mig taget hånd om.	Virkelig godt
7	Utrolig venlighed og hjælpsomhed i forbindelse med besøget.	Virkelig godt
11	Det har været et langt forløb, men dog meget fint. Der har dog været lidt problemer i forhold til, at oplysninger og informationer ikke kan sendes mellem de forskellige institutioner []. Lidt halvproblematisk.	Godt
16	[En anden afdeling] har bestilt en undersøgelse i forbindelse med udredning [] i forbindelse med transplantation, så jeg ved ikke, hvornår bestillingen blev afsendt og derfor heller ikke hvor lang ventetiden var.	Virkelig godt
24	Indkaldelsen foregik telefonisk til første besøg/forundersøgelse, og hende (måske sygeplejerske NN) kom forbi og sagde hej.	Godt
25	Elendige parkeringsforhold. Næsten umuligt at finde en plads.	Dårligt
35	Blev indkaldt til [én] afdeling. Derefter [til en anden] afdeling samme dag. Efterfølgende ambulatorium.	Virkelig godt
37	Man skal spørge meget selv. Personalet virker lidt pressede, løber rundt (mange). Misinformation af min ankomst, selvom jeg meldte mig ved skranken.	Godt
40	Nej, de var søde og rare.	Godt
45	Jeg har en episode, hvor jeg havde ringet til jer tre gange for at få min tid at vide, for jeg havde glemt min tid til en af mine undersøgelser. Jeg kom den pågældende dag til tiden. Ventede 60 minutter, hvorefter jeg kontakter personalet for fjerde gang på de 60 minutter, hvor jeg så får at vide, at jeg ingen tid har overhovedet. Denne oplevelse oplever jeg meget UACCEPTABEL.	Dårligt
49	Jeg måtte selv ringe for at høre, om de havde glemt mig. Der gik [meget lang tid], inden jeg kom til anden undersøgelse, og jeg fik at vide, der ville gå [længere tid] fra første undersøgelse.	Dårligt
54	Vi blev ikke informeret. Modtog brev om hvornår vi skulle møde. Der stod ikke noget om ventetiden.	Godt
56	Besøget bestilt af egen tandlæge og indkaldelsen kom hurtigt.	Godt

	57	Der kommer én ud og siger, hvis der er lidt ventetid. Virkelig godt.	Virkelig godt
	63	Forløb var skemalagt, så fik ikke noget at vide, da der ikke var noget, der skubbede til planen. Godt og effektivt.	Godt
	65	Det var en positiv oplevelse. Velvilligt og imødekommende.	Godt
	70	Jeg er blevet rigtigt godt modtaget.	Virkelig godt
	71	[I efteråret] - min speciallæge tager kontakt til kæbekirurgisk - Århus Sygehus. [Et par måneder senere] rykker min speciallæge igen, da jeg ikke har hørt fra afdelingen. [Et par måneder senere] kan jeg modtages til undersøgelse. [Nogle uger senere] bliver jeg behandlet på afdelingen.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	4	Kirurgen kom ud til specialtandplejen i Viborg og undersøgte mig.	Virkelig godt
	5	Fin behandling og service.	Det kan jeg ikke vurdere
	7	Hyggelige omgivelser, og synes, der var en god stemning.	Virkelig godt
	8	Det er over syv år siden, så det kan jeg faktisk ikke huske.	Godt

Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O, Århus Sygehus






Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Kæbekirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Skranken var tom, da jeg ankom. Senere stod der, foruden hende i skranken, også to andre personer, som havde tid til privatsnak i over 30 minutter. Det undrede flere af os i venterummet.	Det kan jeg ikke vurdere
2	Det gik virkelig stærkt!	Virkelig godt
4	Jeg var meget nervøs, inden jeg skulle ind, men læger og sygeplejersker var MEGET gode til at håndtere det.	Godt
6	Journalen var væk. Først da vi var inde på stuen, fandt vi ud af, at det var den forkerte NN, som var kommet ind på stuen. Journalen blev fundet efter nogen søgen. Personalet var meget undskyldende og venlige!	Intet svar
7	Personalet er gode til at besvare spørgsmål.	Virkelig godt
8	Lægeseekretæren virker "stram tantet" og ikke venlig og imødekommende. Jeg er kommet flere gange på ambulatoriet og oplevelsen er den samme.	Godt
14	Koldt og samlebåndsagtigt og stressende.	Virkelig dårligt
21	Skulle vente lang tid.	Dårligt
23	Meget venlig og imødekommende. Jeg følte mig tryk og godt tilpas.	Godt
24	Jeg synes, vi fik en rigtig god modtagelse (det var min datter, der var patient). Skal jeg finde et lille minus, var der mange forskellige mennesker, der skulle noget med hende.	Godt
25	Meget venligt personale, der havde meget travlt.	Dårligt
28	Der manglede bl.a. information (kunne evt. være et skilt) om, at man skulle henvende sig ved sekretæren, ventetiden m.v.	Godt
29	På trods af synlig travlhed blev jeg mødt af et smilende, imødekommende personale i receptionen.	Dårligt
31	Generelt meget venligt personale.	Godt
36	Der er koldt.	Godt
37	Synes at modtagelsen har så mange opgaver, at man kan miste overblikket, men der er STOR venlighed og hjælpsomhed.	Godt
41	Super rar og informerende modtagelse.	Godt

	42	Rigtig søde sygeplejersker og læger.	Godt
	44	Flink dame i "receptionen".	Intet svar
	45	Så jeg håber ikke jeres personale fremover giver så mange fejlbeskeder. Eftersom jeg mener, at jeg havde kontaktet jer tilstrækkeligt omkring denne tid. For fremover har jeg ikke tid til at sidde der en time og så ingen tid have, eftersom jeg har et LIV og et studie at passe. Svar til de tidligere undersøgelser efter denne episode.	Dårligt
	48	Taget rigtigt imod på alle måder.	Virkelig godt
	50	Personalet er i største udstrækning venlige og imødekommende.	Virkelig dårligt
	57	Er bare god.	Virkelig godt
	60	Første gang blev jeg ikke informeret om, at jeg skulle henvende mig ved skranken. Det resulterede i flere timers ventetid. Ingen kom og informerede mig om noget...!	Intet svar
	65	Der var synlig travlhed.	Godt
	66	Både [et familiemedlem] og jeg skulle opereres samme dag, men journalerne er væk (blev dog fundet igen) og flere steder var kun [en af os] registreret.	Godt
	67	På grund af indtagelse af tabletter.	Intet svar

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk






	1	Kom ind før tiden. Meget venlig og kompetent behandling hele vejen igennem. Informationen var god.	Virkelig godt
	3	Der var ingen modtagelse. Man gik ind og fandt sig en stol, og der var ikke skyggen af personale. Jeg var i tvivl om, hvorvidt jeg skulle melde min ankomst et sted, men der var ingen at give besked til.	Det kan jeg ikke vurdere
	4	De var flinke og imødekommende.	Virkelig godt
	5	Søde og rare mennesker.	Det kan jeg ikke vurdere
	7	Personalet var venlige, og tilfredsstillede mig yderst godt.	Virkelig godt

Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?




ID	Kommentarer - Kæbekirurgisk Ambulatorium	Håndtering af fejl
8	Jeg blev opereret kæben og speciallægen, som udførte operationen, gik hjem, inden jeg vågnede efter narkosen. Dårlig oplevelse i et ellers fint forløb. Synes det svarer til, at jeg heller ikke mødte ham inden operationen. Jeg gav tilbagemelding til sygeplejersken, som gav udtryk for, at det var normalt, at han gik uden at tale med patienten efter operationen.	Dårligt
14	Fik ingen forklaring på afvisning af behandling.	Dårligt
21	Mislykket operation.	Dårligt
27	Den ene læge, som jeg var hos, spurgte, om jeg, for min egen tryghed, ville have et ekstra tjek. Det ville jeg gerne. Da jeg så var til ekstra tjek (regnede med, at det var det sidste), sagde denne læge, at de lige ville holde lidt øje med det lidt endnu. Så bliver man jo lidt forvirret.	Virkelig godt
29	Manglende information om, hvordan indgrebet skulle foretages. Fejloplyst tidsramme vedrørende rekreation efter indgreb. Manglende information om bivirkninger ved indgrebet: Eventuel tidsramme for forbigående bivirkninger. Risikofaktor for vedvarende bivirkninger.	Intet svar
30	Fik ikke implanter sat i, hvor jeg kun har en tilbage.	Intet svar
33	Ingen.	Intet svar
34	Divergerende opfattelse af resultatet ved de efterfølgende kontrolbesøg (forskellige læger).	Godt
36	De glemte at ringe efter min operation.	Virkelig godt
45	Tidsbestilling, ventetid, kontordamerne ofte konfuse. Ser det ud til.	Virkelig dårligt
46	Ikke en decideret fejl, men mit indtryk er, at jeg er blevet forsinket op til flere måneder i mit behandlingsforløb, fordi jeg er blevet tilset af flere forskellige [speciallæger], der har truffet modstridende beslutninger.	Godt
49	Nogle gange blev jeg misinformeret, hvis jeg havde ringet for at forhøre mig om, hvordan jeg skulle forholde mig efter behandlingen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
50	Jeg har efter bedøvelse fortsat en delvis følelsesløs overlæbe. I to tilfælde ændredes behandlingsforløbet radikalt. Blev flere gange "glemt" i systemet, også selvom jeg kontaktede afdelingen for at rykke for behandling. Oplevede to tandlæger særdeles arrogante, når jeg stillede spørgsmål vedrørende usikkerhed om behandlingen.	Virkelig dårligt
52	Da jeg ikke er sikker på, hvilket undersøgelses/behandlingsforløb dette spørgeskema drejer sig om, må jeg antage, at det er for min samlede behandling (fra ultimo 2002 til medio 2010). Generelt var	Dårligt

der for mange kokke om min behandling i forbindelse med den indledende tandregulering. Det betød ekstrem lang behandlingstid.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------------------|
|  | 57 | Der var nogen småfejl, men det må man jo tage med. | Virkelig godt |
|  | 60 | Jeg har flere gange oplevet, at mine tider ikke er blevet ordentligt registreret i jeres kalender/oversigt. | Godt |
|  | 63 | Petitesse: Jeg fik ikke min recept med og måtte ordne dette telefonisk med sengeafsnittet, der fik fat i en læge, der kunne ordinere dette elektronisk. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | 65 | Jeg mødte kun [] tandlæger og kom for at blive behandlet af en kirurg. En fejl vurdering på en [] tand medførte en unødvendig []behandling med efterfølgende komplikationer, [en del] konsultationer, der slutteligt kan ende med at tanden må trækkes ud. Det er da surt. | Dårligt |
|  | 66 | 1) Fejl ved indkaldelse (forkert person - intet efternavn blev sagt). 2) Journalerne var væk. 3) Både min pårørende og jeg skulle møde op (skulle begge opereres), men flere steder var vi kun registreret som én person. | Godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit














Håndtering af fejl

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 3 | Jeg fik at vide, at jeg ikke skulle have fjernet mine visdomstænder. Alligevel modtog jeg kort tid efter et brev, der med få dages varsel indkaldte mig til at få fjernet tænderne. Jeg ringede til min behandler [] (hvor jeg primært er tilknyttet), og hun undersøgte sagen. Det viste sig, at der var sket en administrativ fejl: Mine tænder skulle ikke fjernes, og jeg fik at vide, at det var godt, jeg reagerede. | Godt |
|  | 7 | Rillen blev for stor, så de skulle lige finde det rigtige værktøj. | Virkelig godt |
|  | 9 | Jeg ved ikke, om der er tale om fejl, men i sommeren 2010 fik jeg at vide fik jeg at vide på én afdeling, at der, i den behandling, som jeg fik anbefalet for få år siden, og nu er langt henne i, var større risici end fordele. | Intet svar |




Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kæbekirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
3	Jeg var ikke glad for den forestående operation. Derfor fik jeg en god snak med lægen, som foreslog lidt beroligende inden. Der blev taget godt hånd omkring dette, så det blev en god oplevelse, og jeg følte mig tryk.	Virkelig godt
4	Min læge var rigtig dygtig og meget professionel. Han samarbejdede godt med sygeplejerskerne under operationen. Kun positiv tilbagemelding til holdet!	Godt
6	I forbindelse med efterfølgende ophold på børneafdelingen: personalet på børneafdelingen manglede viden omkring behandlingsforløbet efter [transplantation]. Flere sygeplejersker havde svært ved at svare entydigt på spørgsmål og var usikre omkring flere forhold.	Intet svar
11	Det har været et langt forløb, men dog meget fin. Der har dog været lidt problemer i forhold til, at oplysninger og informationer ikke kan sendes mellem de forskellige institutioner []. Lidt halvproblematisk.	Godt
12	Synes, der mangler noget i forhold til ambulatoriet, som er suverænt godt personale - til sengeafsnittet, hvor personalet er meget presset og dårligt har tid til de forskellige patienter.	Virkelig godt
13	Der var en [] pige med under fotograferingen, som tabte fjernbetjeningen og var lidt nervøs. Det gjorde også mig lidt nervøs.	Godt
14	Oplevede nærmest at blive skældt ud for at skulle undersøges, og i det hele taget at være der, af læge NN, som så vred ud, da han kom ind på klinikken, og oplevede nærmest mistænkeliggørelse, før han havde undersøgt mig. Jeg kan højst have været der fem-syv minutter. Virkelig ubehageligt.	Virkelig dårligt
18	Jeg fik udleveret en lille pjece over ansvarlig tandlæge og sygeplejerske to gange med forskellige navne. Jeg synes, der skal være en tandlæge, der følger hele forløbet både før og efter operationen, i stedet for at man hver gang ser en ny tandlæge.	Godt
24	Ja, ambulatoriet forsøgte at kommunikere via mig til læge på et andet sygehus, hvor vi skulle hen efter besøg i ambulatoriet, men lægen på det andet sygehus nægtede at ringe ambulatoriet - han ville hellere skrive. Lægen på det andet sygehus "forsinkede" derved iværksættelse af det indgreb (lille indgreb), der skulle udføres.	Godt
25	Manglede viden om min lidelse.	Dårligt
26	Jeg manglede information om ganeoperationen, og især fordi brevet var en kopi af det brev, jeg fik til første samtale.	Godt
31	Hvis man skal opereres [om formiddagen], vil det være godt at have mulighed for ikke at møde [tidligt om morgenen] på afdelingen. Det giver LANG ventetid.	Godt
32	Jeg fik at vide, at jeg skulle have taget en blodprøve for en arvelig sygdom, som de ved afdelingen	Virkelig







	for blodprøven ikke mente, var nødvendig for forløbet.	dårligt
	34 Med hensyn til de forskellige udmeldinger ved de første kontrolbesøg (forskellige læger), blev misforståelser klarlagt/udredt da læge NN kom tilbage på behandlingsforløbet! Afventer stadig indkaldelse til [scanning] med konkret opfølgning efter aftale med læge NN.	Virkelig godt
	35 Jeg kunne ønske, efter en MR scanning bestilt af anden afdeling, at kunne nå til ambulatoriet, så jeg der kunne få resultatet, da det er svært at finde tilbage til vedkommende, der bestilte scanningen.	Virkelig godt
	37 Har været længe om at reflektere fra smerter og betændelse efter [operation] for [nogle] år siden og efter [behandling] for [mange] år siden.	Godt
	38 Der var tilsyneladende divergerende meninger blandt lægerne vedrørende såkaldt "blød mad" efter operationen.	Godt
	39 Har kun været til første samtale.	Det kan jeg ikke vurdere
	40 Der var ikke sendt papir fra operationsafdelingen til jer.	Godt
	44 Min oplevelse af personalet var meget dobbelt. Der var tre personer til stede, jeg selv foruden. Sekretæren var meget flink og informativ. Den ene læge sagde ikke så meget, mens den anden læge (ledende læge) var direkte ubehagelig og dominerende. Han styrede hele samtalen og dikterede behandlingsforløbet, uden at jeg måttet få et ord indført. Jeg var meget frustreret og ked af det, da jeg forlod ambulatoriet.	Intet svar
	46 Jeg synes, at personalet kan blive MEGET bedre til at informere om, hvad der skal ske. Dels på længere sigt - jeg vil gerne vide, hvordan det går med min behandling, og hvor længe jeg har igen. Det får jeg INTET at vide om på nuværende tidspunkt. Og det er ubehageligt at gå i uvished. Dels vil jeg også meget gerne have at vide, hvad der skal ske fra gang til gang. F.eks. var jeg slet ikke forberedt og informeret, da jeg fik apparatur i underkæben, hvilket dels kom bag på mig og gjorde mig ked af det (jeg ville godt have forberedt mig mentalt inden) og dels trak ud, så jeg kom to timer for sent på arbejde. Det er aspekter, jeg synes, der skal arbejdes meget på på afdelingen.	Godt
	50 At være i et så sårbart behandlingsforløb som mit og over længere tid, og hvor jeg bliver behandlet af så mange forskellige personalegrupper, skaber stor usikkerhed og direkte utryghed. Er bange for at stille for mange spørgsmål, bange for at sætte nogen i et forkert lys. Ønsker ikke at brokke mig, selvom der er al mulig grund til det. Men ønsker ikke at bagtale nogen.	Virkelig dårligt
	51 Det der har været det værste er, at det var to forskellige læger der tog mine visdomstænder ud. Det var lidt ubehageligt, da man havde haft en god oplevelse først og så får en anden læge anden gang, som er uvidende om én. Det er rarere, hvis det er en læge, der har haft kontakt med én før.	Godt
	53 Lægen har været den samme, og kemien passer sammen.	Godt
	55 Første besøg måtte jeg vente i fire til fem timer før behandleren kunne tilse mig.	Virkelig godt
	59 Synes det er for dårligt, at man skal gå i næsten et år, [med betydelige helbredsproblemer] og der så først sker noget, som kunne have været sat i gang meget før. Det har dog lidt virkning med intensiv fysioterapi.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 63 | Jeg er oprindeligt opereret i under anden region, og resten af forløbet er flyttet til Region Midt, da jeg flyttede, og de har taget god hånd om dette, og eventuelle spørgsmål/tvivl har kunnet løses via dialog regionerne imellem. | Godt |
|  | 66 | Personalet på børneafdelingen vidste for lidt om behandling efter operationen. | Godt |
|  | 69 | Man føler sig i gode og faglige hænder. Især, at man kan spørge om alt, hvad der omhandler ens forløb, uden de undrer sig. Det er rigtig rart :-). | Virkelig godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

**Samlet
indtryk**

- | | | | |
|---|---|--|--------------------------|
|  | 1 | Har fået en god og kompetent behandling, både før, under og efter operationen. Har absolut intet at klage over. | Virkelig godt |
|  | 3 | Jeg har kun været til én undersøgelse på ambulatoriet indtil videre. Ellers foregår min behandling på Tandlægehøjskolen. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 4 | De tandlæger, der undersøger og behandler mig til dagligt, var til stede. | Virkelig godt |
|  | 7 | Fedt at personalet tog så godt imod en og havde så gode erfaringer, fik mig til at være helt tryk under opholdet. | Virkelig godt |
|  | 8 | Det har været mit indtryk, at tandlægerne til tider har været uenige om, hvad der skulle ske i mit behandlingsforløb. Afhængig af hvilken tandlæge jeg kom ind til, ændredes planerne. Til sidst valgte jeg eksplicit at komme ind til den samme tandlæge hver gang. | Godt |
|  | 9 | Undersøgelingsforløbet foregik på klinik et andet sted og ikke på kæbekirurgisk ambulatorium i Århus. Derfor var min egen specialtandlæge en vigtig faktor ved undersøgelsen. | Intet svar |

Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Kæbekirurgisk Ambulatorium	Samlet indtryk
1	Al ros til lægen, som talte til os på en måde, så vi kunne forstå, hvilke skader der var, og deres omfang. Og som sikrede sig, at vi ikke havde ubesvarede spørgsmål, da vi gik.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Personalet i ambulatoriet er rigtig dygtige.	Virkelig godt
14	Vil overhovedet ikke behandles der, selvom det var gratis. Kunne ALDRIG entrere en sådan lignende klinik, hvis jeg selv skulle betale. UFORSKAMMET OPFØRSEL, KOMMUNIKATIONSFORM OG MISTÆNKELIGGØRELSE. DYBT KRITISABELT.	Virkelig dårligt
18	Som skrevet tidligere var jeg skuffet over at møde nye speciallæger hver gang i stedet for at én læge fulgte mig. Den tandlæge der så mig efter operationen, kunne ikke se forskellen/ændringen, når han ikke havde set mig før.	Godt
24	Jeg sad i venteværelset og tænkte, at den sekretær, der tog telefonen, var meget venlig. Det er ikke alle, der bryder sig om at ringe til sygehuse og andre offentlige steder, men her kan det ikke være et problem at ringe.	Godt
32	Synes der burde være større samarbejde mellem afdelingerne. Lægerne kunne godt have sat sig mere ind i min "sag".	Virkelig dårligt
34	Men hensyn til de forskellige udmeldinger (forskellige læger) ved første kontrolbesøg gav anledning til utryghed. Da læge NN er tilbage på forløbet, føler jeg mig 100% tryk.	Virkelig godt
35	Da jeg stadig skal til eftersyn, kender jeg ikke helt udfaldet. Indtil videre upåklageligt.	Virkelig godt
45	Jeg spiser meget sund mad og hader alt flydende mad. Eftersom jeg var uheldig efter en operation, var jeg på flydende kost i [flere] dage. Jeg tabte mig [nogle] kilo og vejede i forvejen [ikke særlig meget]. Var på klinikken de dage det stod på, så lægen burde havde set det med min vægt. Der var jeg selv bekymret, men orkede ikke at sige så meget, eftersom jeg havde mange smerter og var træt.	Dårligt
50	Usikkerhed om næste skridt i behandlingen, og om der endnu engang skal ske noget andet end først planlagt. Og om jeg kan være sikker på, der bliver fulgt op på det, der bliver aftalt.	Virkelig dårligt
53	Efter få måneders penicillin kur kommer der stadig de samme symptomer i [knogle og led].	Godt
57	Jeg har det godt bagefter. Det er bare en lang tur derop og hjem.	Virkelig godt
58	Jeg skriver dette for min mor, da besøg i ambulatoriet var i forbindelse med [flere operationer], og under operationen [opstod der stor komplikation med svære konsekvenser til følge].	Godt
61	Der er meget lang ventetid for at få en læge til at kigge på et eller andet. Langt over fire timers ventetid. Meget dårligt.	Dårligt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎ 1	Ved ikke om tandlægen har fået besked. Min lidelse har intet med livsstil at gøre. Jeg var i forløbet indtil besked på mikroskopi meget bange og utryg. Det var ikke noget, der skyldtes mangler i ambulatoriet, men inde i mig selv. Her var man lydhøre, og jeg fik et par gange rykket en tid frem på forespørgsel, ligesom jeg meget hurtigt blev opereret på et afbud.	Virkelig godt
✎ 3	Årsagen til at jeg gik utryg derfra var, at jeg slet ikke fik tilfredsstillende informationer om behandlingsforløbet. Jeg fik at vide, at jeg skulle sige ja eller nej til en operation inden for 14 dage, men personalet havde ikke tid til at besvare mine spørgsmål. I stedet blev jeg henvist til at tale med Tandlægehøjskolen om det.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 4	Det var godt, kirurgen kom ud til mig. Min tandlæge var også til stede. Jeg har været rigtig tilfreds med undersøgelsen.	Virkelig godt
✎ 8	Det har til tider været svært at overskue det længere forløb efter/mellem mine forløb, da lægerne NN selv har givet udtryk for, at de "prøver sig frem og ser, hvad der virker".	Godt
✎ 9	Jeg havde en mindre heldig oplevelse på anden afdeling i juli måned, men det er udenfor undersøgelsesperioden aug.-okt. 2010! Det har været to meget forskellige og usammenlignelige oplevelser, med udgangspunkt i samme forløb.	Intet svar

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.³ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

³ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.