

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

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



01-04-2011

## **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

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](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets 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: Kommentarsamling .....	23



# 1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet 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 afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	367
Besvarelser fra afsnittets patienter:	199
Afsnittets svarprocent:	54%

### **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 afsnittets 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.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 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.

### 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.<sup>1</sup>

### 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.

### 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 afsnittet. 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 1).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.



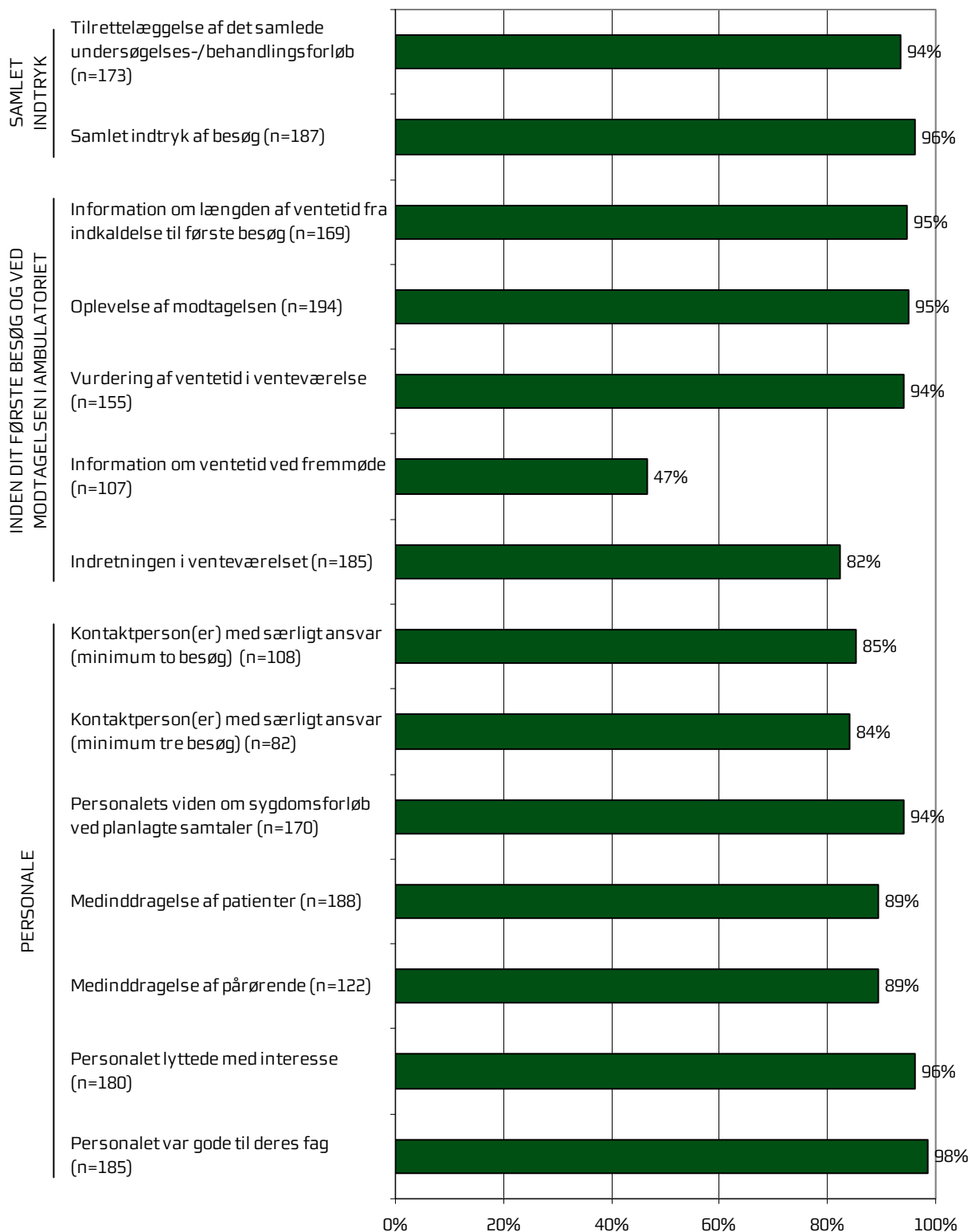


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

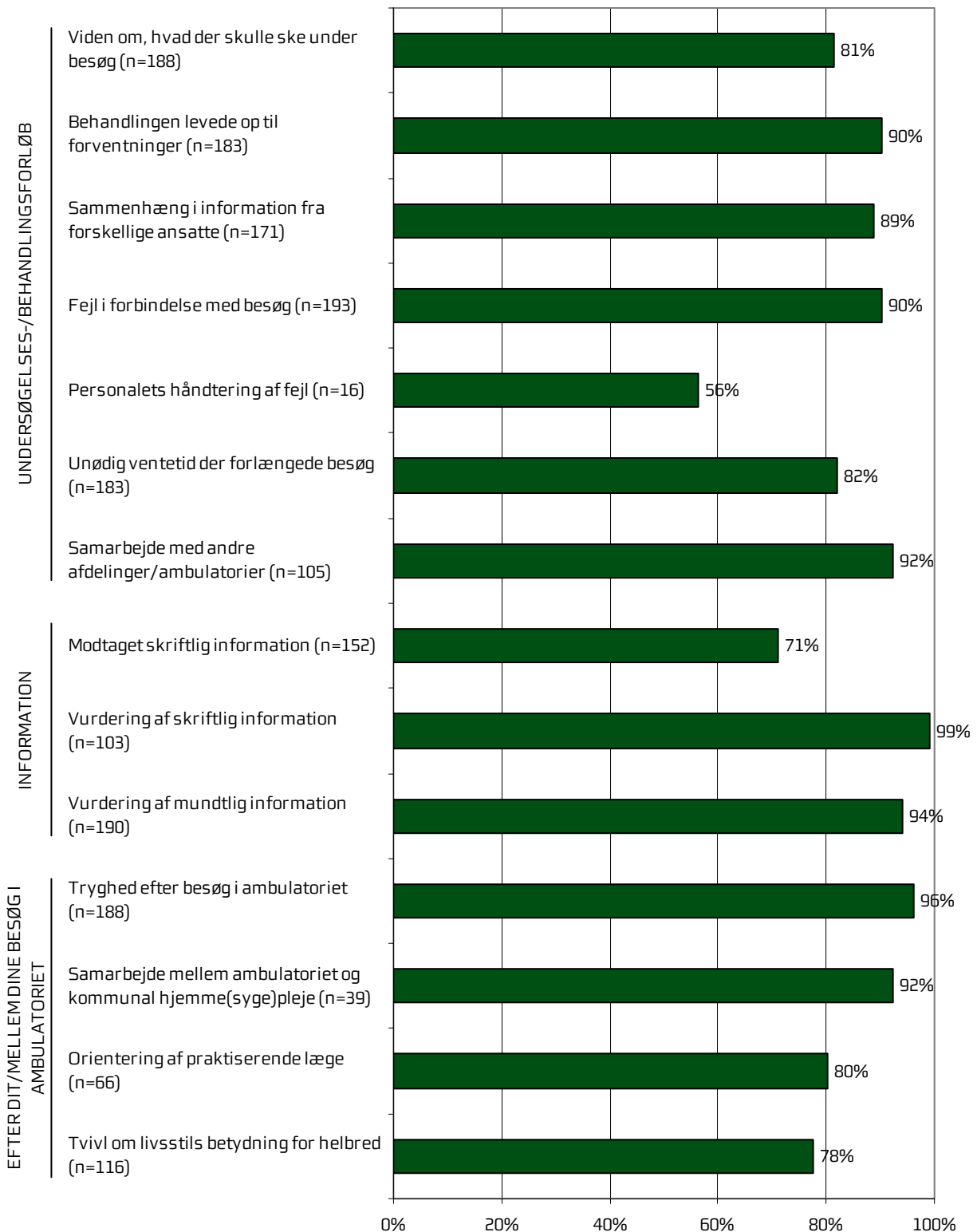
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets 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 afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Kæbekirurgisk Ambulatorium

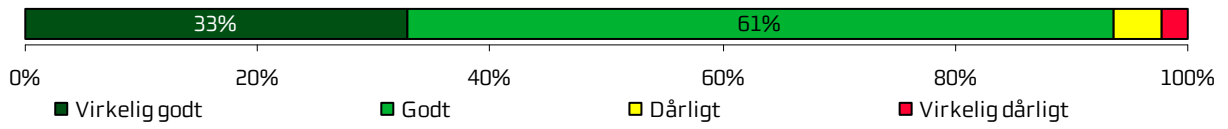
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

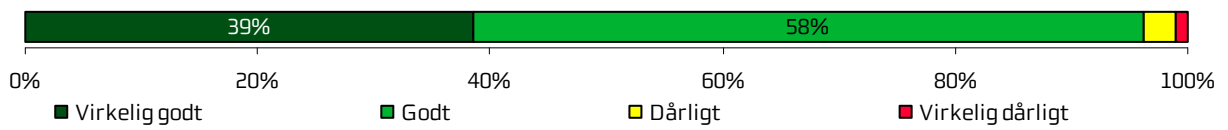
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=173)



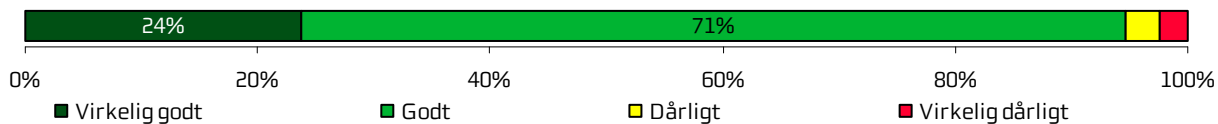
Samlet indtryk af besøg (n=187)



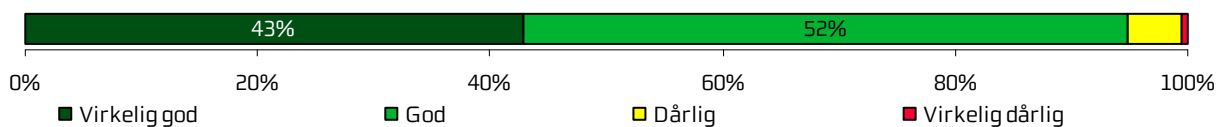
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	92 %	100 % *	84 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	94 %	100 % *	84 % *	97 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

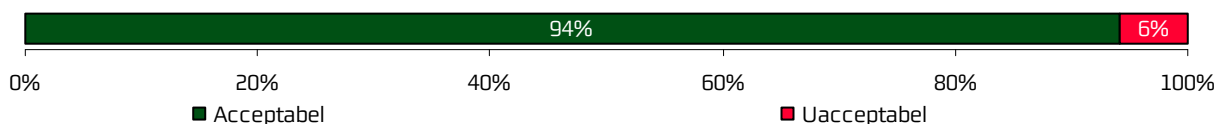
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=169)



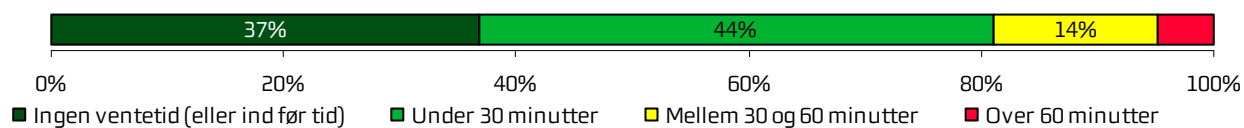
Oplevelse af modtagelsen (n=194)



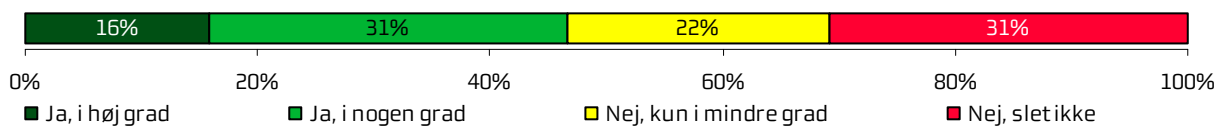
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=155)



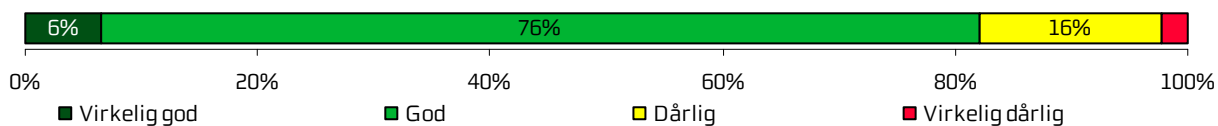
Længde af ventetid i venteværelse (n=185)



Information om ventetid ved fremmøde (n=107)



Indretningen i venteværelset (n=185)

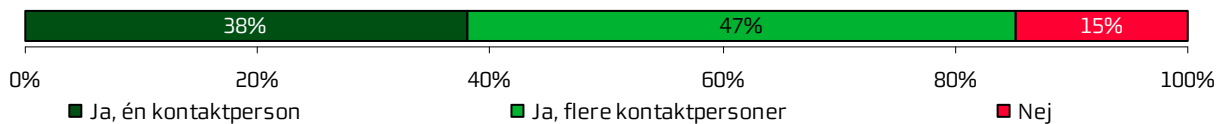




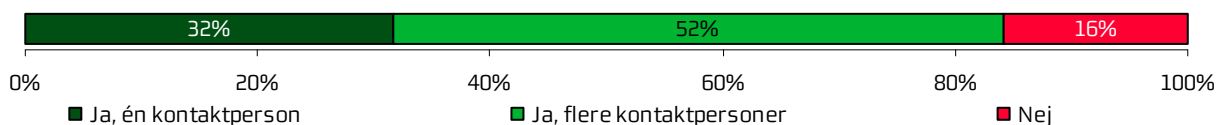
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	100 % *	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		95 %	99 % *	100 % *	93 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		94 %	-	100 %	80 % *	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?		47 %	45 %	83 % *	26 % *	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		82 %	77 %	96 % *	59 % *	79 %

## Personale

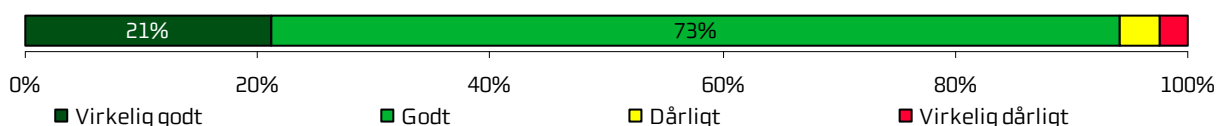
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=108)



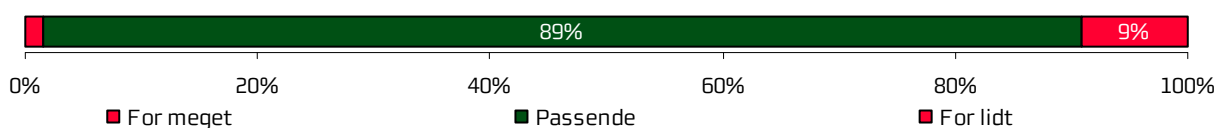
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=82)



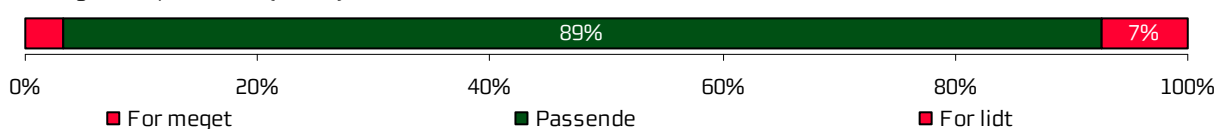
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=170)



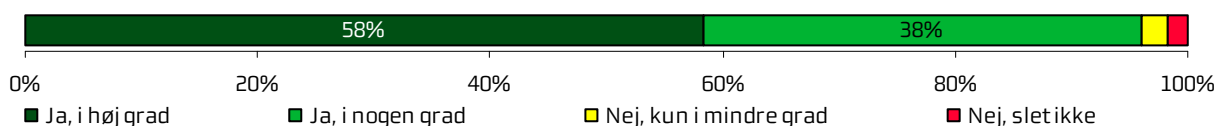
Medinddragelse af patienter (n=188)



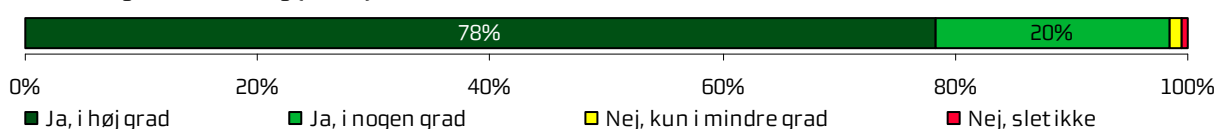
Medinddragelse af pårørende (n=122)



Personalet lyttede med interesse (n=180)



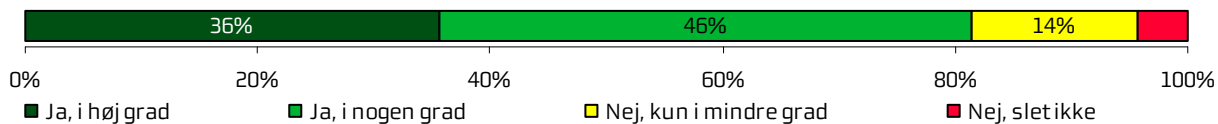
Personalet var gode til deres fag (n=185)



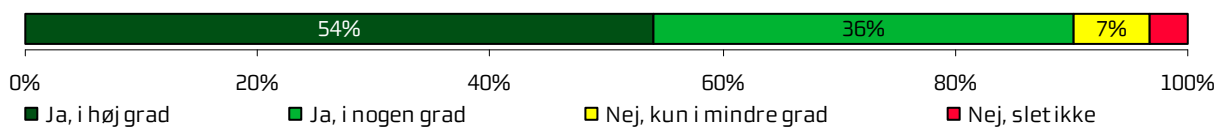
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		85 %	80 %	96 % *	55 % *	77 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		84 %	-	96 % *	59 % *	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		94 %	90 %	100 % *	81 % *	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	88 %	100 % *	72 % *	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		89 %	92 %	96 %	67 % *	89 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		96 %	92 %	100 % *	88 % *	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	98 %	100 %	89 % *	97 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

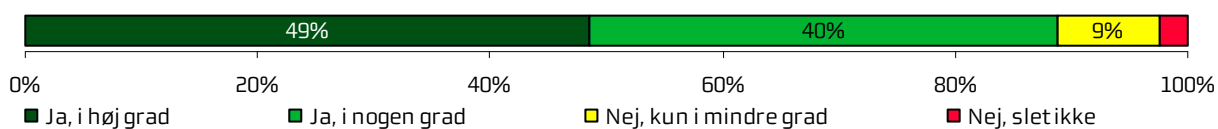
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=188)



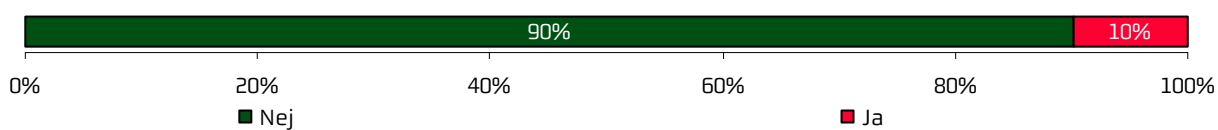
Behandlingen levede op til forventninger (n=183)



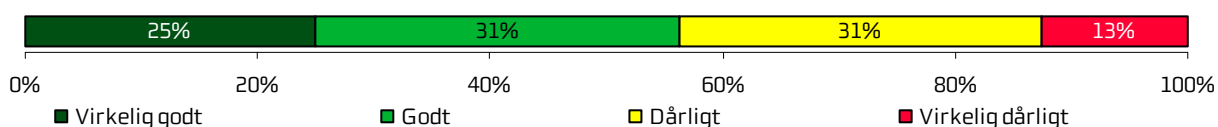
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=171)



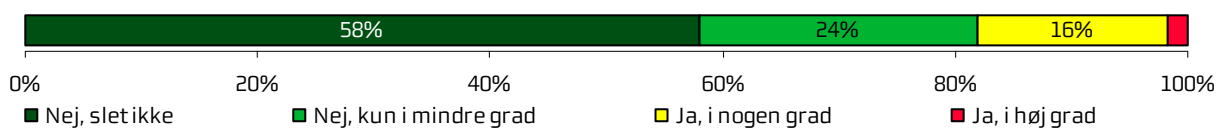
Fejl i forbindelse med besøg (n=193)



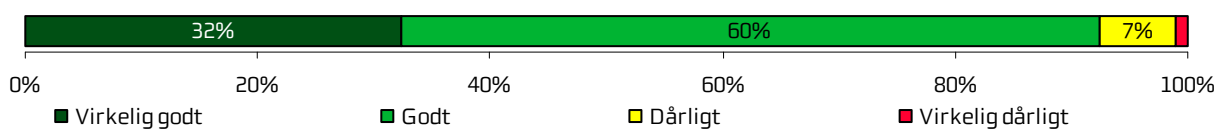
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=183)



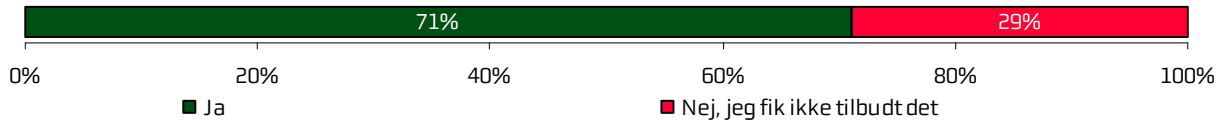
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=105)



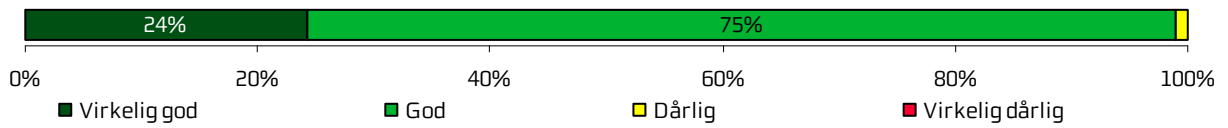
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		81 %	82 %	100 % *	66 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	91 %	100 % *	71 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		89 %	89 %	100 % *	87 %	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		56 %	-	92 % *	47 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		82 %	82 %	99 % *	71 % *	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		92 %	84 %	100 % *	77 % *	92 %

## Information

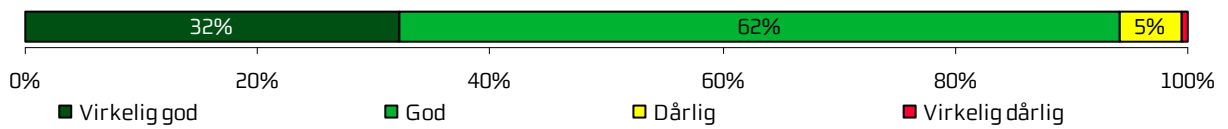
Modtaget skriftlig information (n=152)



Vurdering af skriftlig information (n=103)



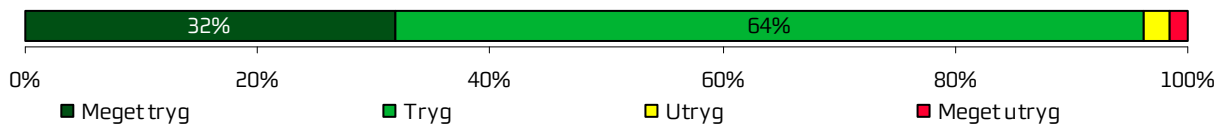
Vurdering af mundtlig information (n=190)



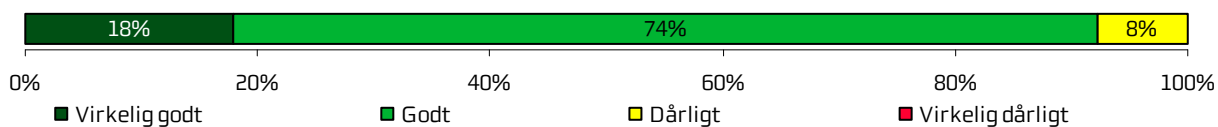
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		71 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	97 %	100 %	87 % *	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		94 %	93 %	100 % *	88 %	96 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

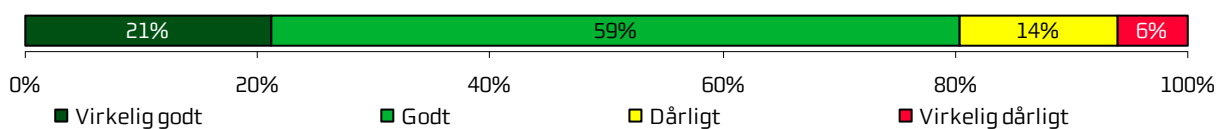
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=188)



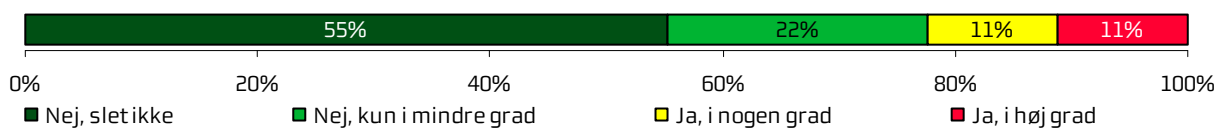
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=39)



Orientering af praktiserende læge (n=66)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=116)

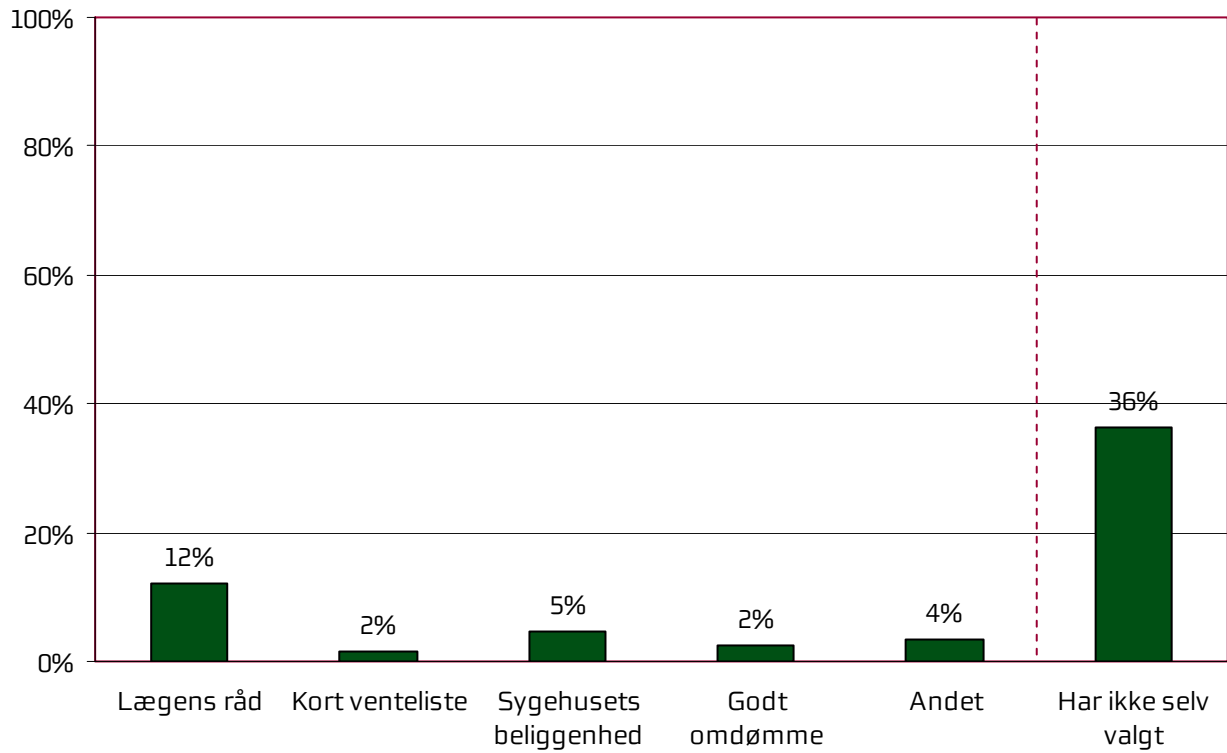




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	91 %	100 %	84 % *	93 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		92 %	86 %	100 %	75 % *	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		80 %	71 %	100 % *	69 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		78 %	82 %	87 %	56 % *	73 %

## *Hospitalets eget spørgsmål*

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



## Bilag 1: 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 [].













Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

## Kæbekirurgisk Ambulatorium, 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 imødekommende 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/tidshorizont. 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, muntret 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 1






-  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

## Kæbekirurgisk Ambulatorium, 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	Harvde 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

## Bilag 1

- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 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 |













## Kæbekirurgisk Ambulatorium, 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

## Bilag 1

	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






## Kæbekirurgisk Ambulatorium, 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 trykthed, 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 implantat 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

## Bilag 1

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 fejlvurdering 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                                 |




## Kæbekirurgisk Ambulatorium, 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

## Bilag 1

	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 scannin-gen.	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 dikte-rede 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 læn-gere 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

-  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

## Kæbekirurgisk Ambulatorium, 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



