

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O

Aarhus Universitetshospital

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	11
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	13
	Personale	15
	Personale (fortsat)	17
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	19
	Information	21
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	23
	Hospitalets eget spørgsmål	25
	Bilag 1: Kommentarsamling	28

1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	387
Besvarelser fra afsnittets patienter:	182
Afsnittets svarprocent:	47%

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 tests 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, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

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).

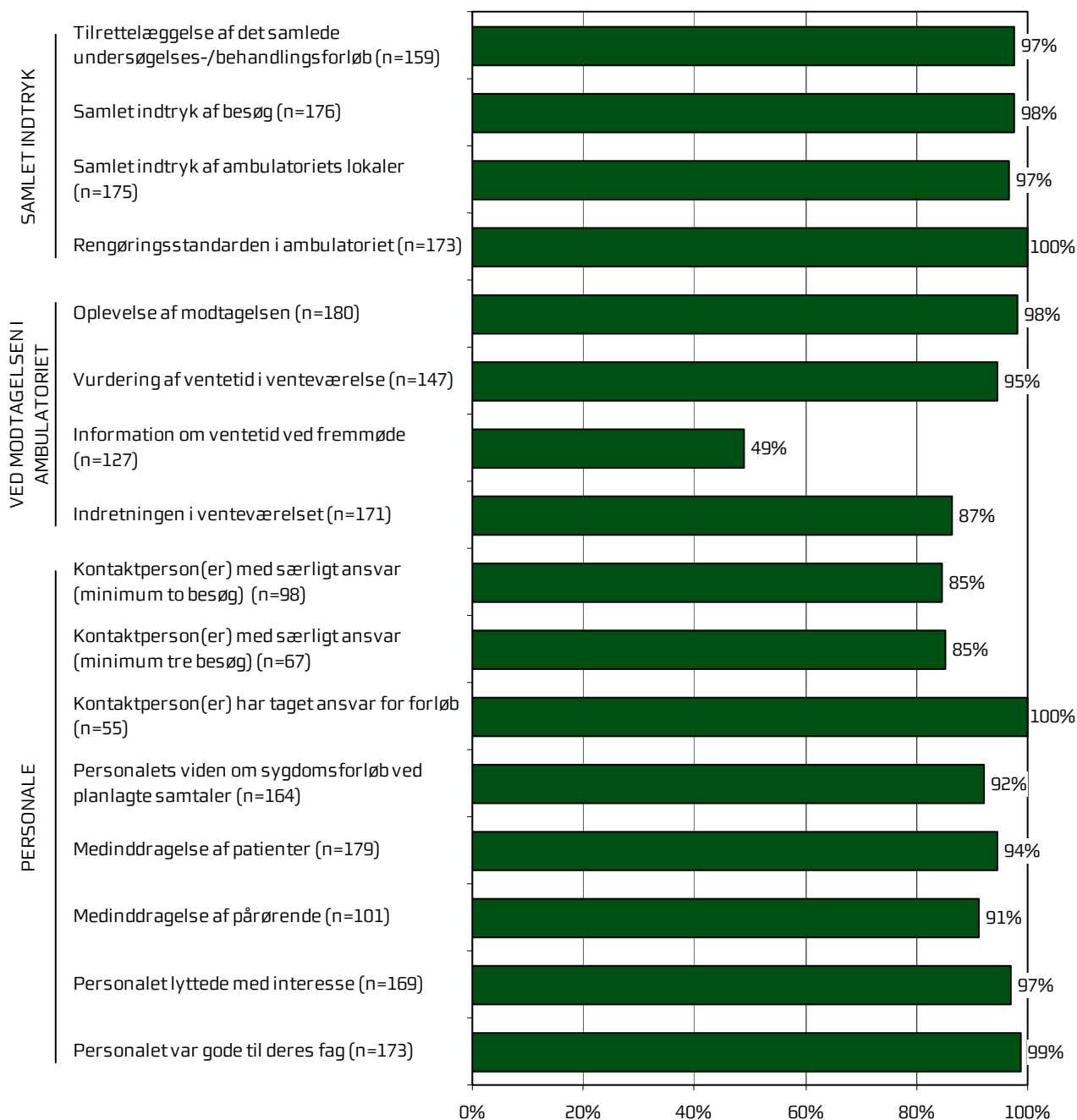
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

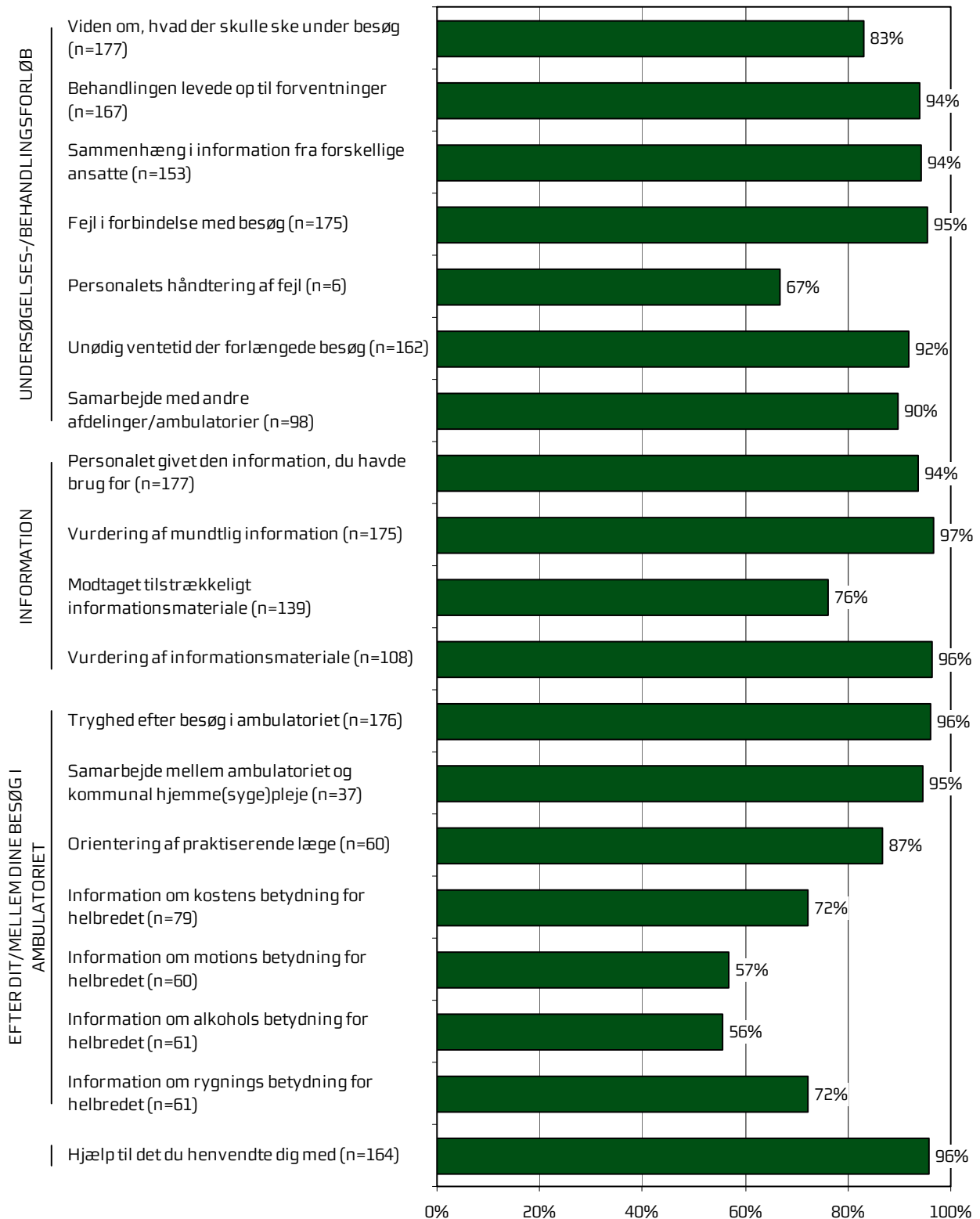
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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



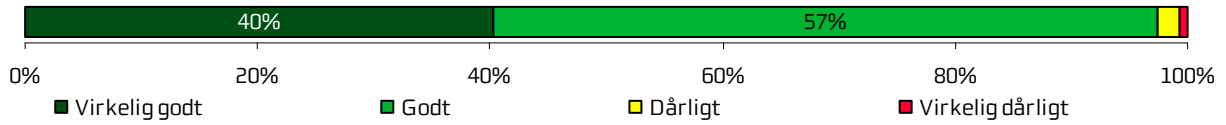
Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



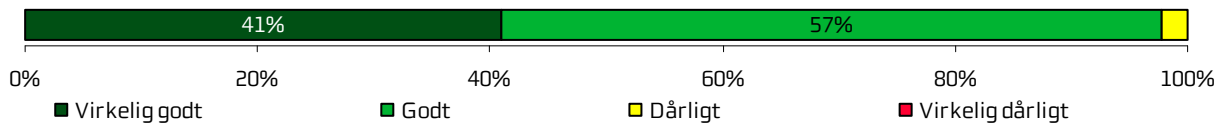
menlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=159)



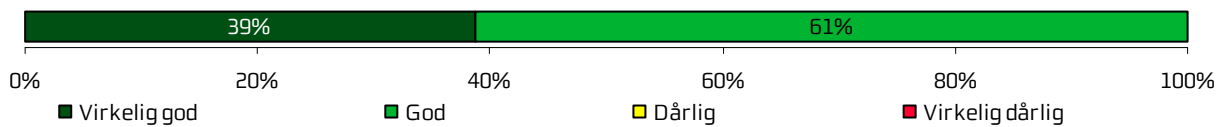
Samlet indtryk af besøg (n=176)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=175)



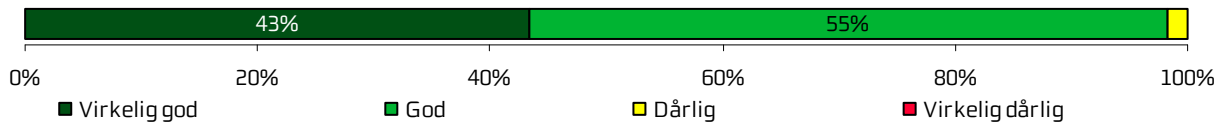
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=173)



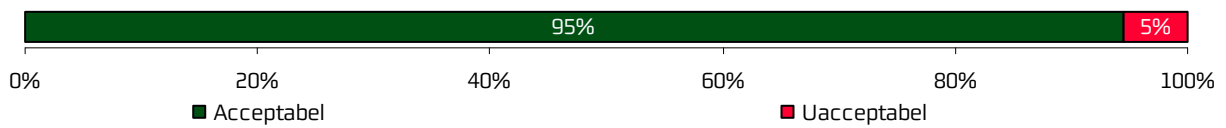
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	96 %	98 %	100 % *	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	97 %	100 % *	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	96 %	90 % *	100 % *	70 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	99 %	98 % *	100 %	85 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

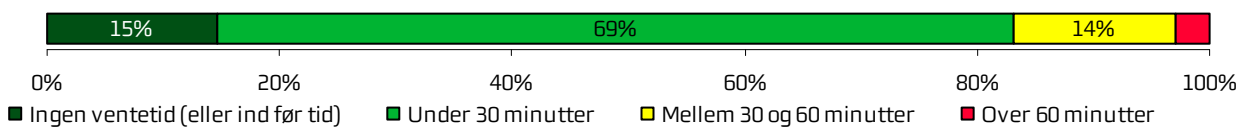
Oplevelse af modtagelsen (n=180)



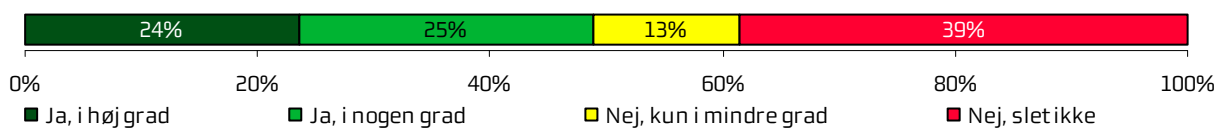
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=147)



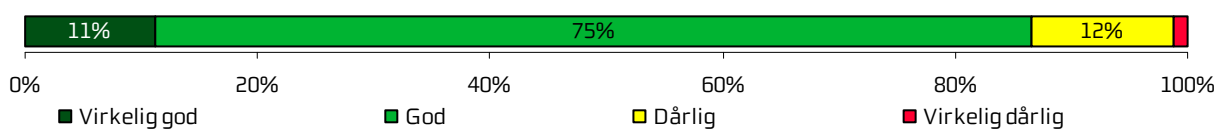
Længde af ventetid i venteværelse (n=137)



Information om ventetid ved fremmøde (n=127)



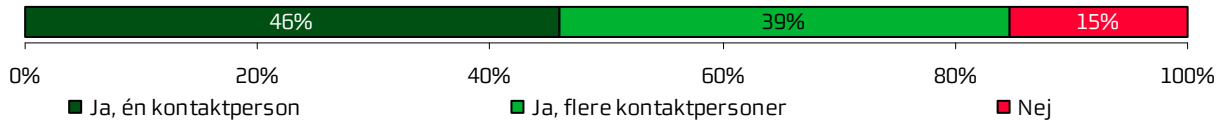
Indretningen i venteværelset (n=171)



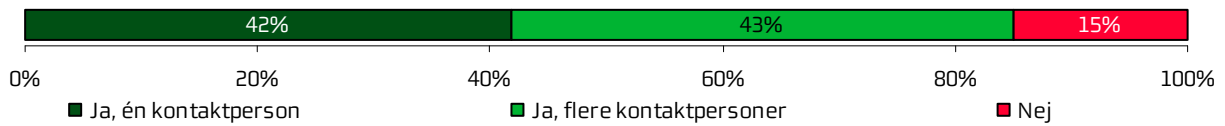
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	99 %	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	89 %	95 %	100 % *	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	49 %	37 %	43 %	71 % *	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	89 %	84 %	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

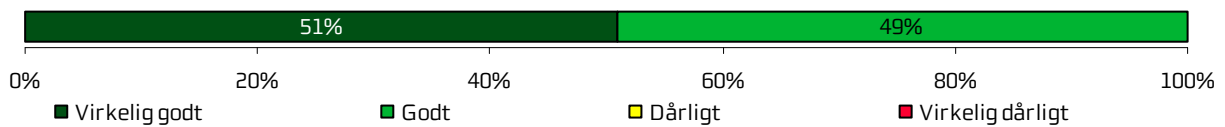
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=98)



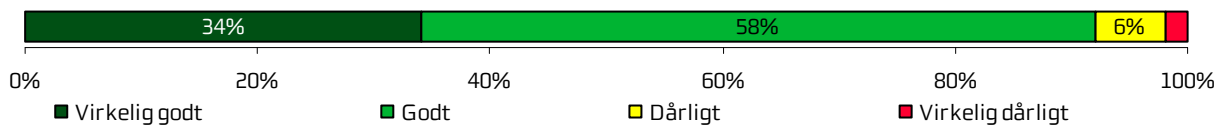
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=67)



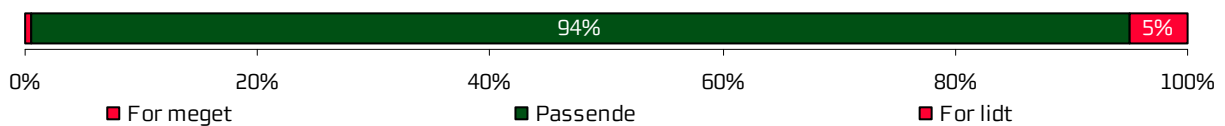
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=55)



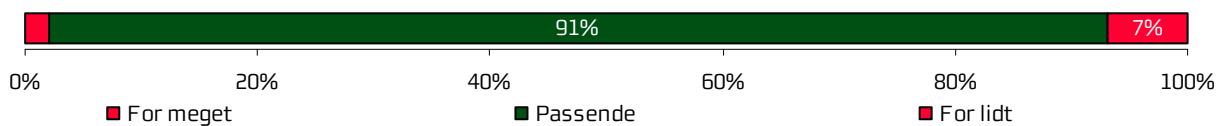
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=164)



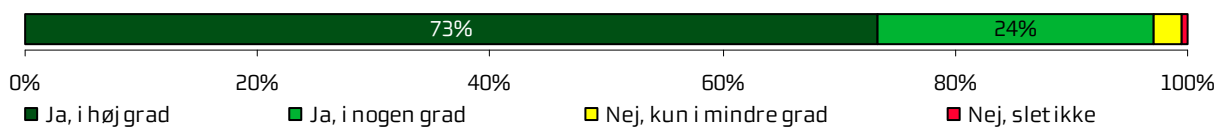
Medinddragelse af patienter (n=179)



Medinddragelse af pårørende (n=101)



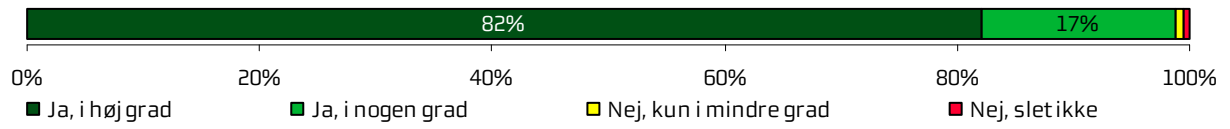
Personalet lyttede med interesse (n=169)



	2013	2012	2011	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 %	85 %	79 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	85 %	87 %	82 %	100 % *	58 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	93 % *	97 % *	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	94 %	96 %	100 % *	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	92 %	94 %	100 % *	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	89 %	89 %	100 % *	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	95 %	98 %	100 % *	86 % *	96 % *

Personale (fortsat)

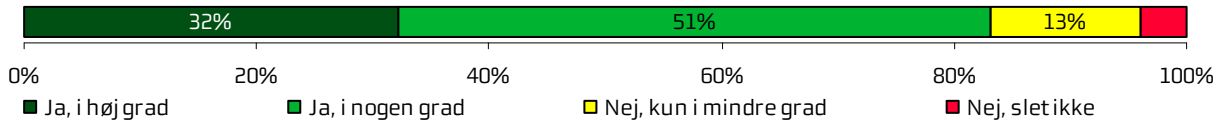
Personalet var gode til deres fag (n=173)



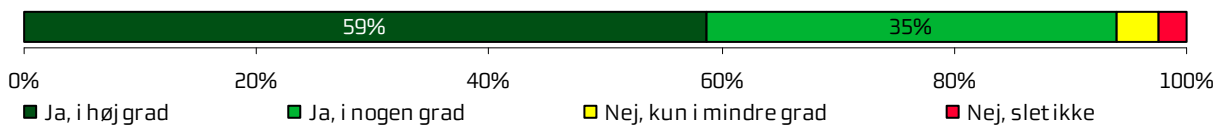
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	98 %	100 %	91 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

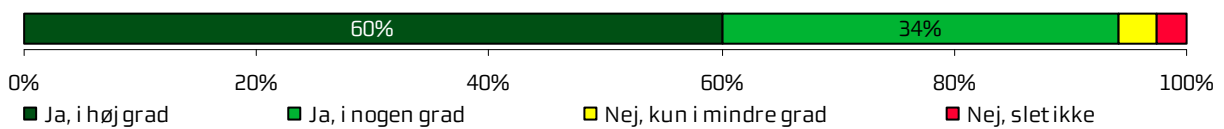
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=177)



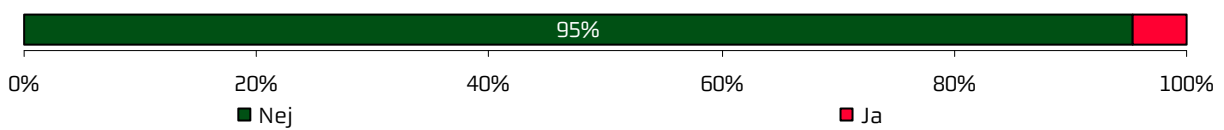
Behandlingen levede op til forventninger (n=167)



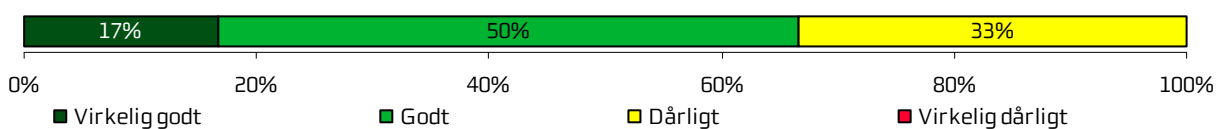
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=153)



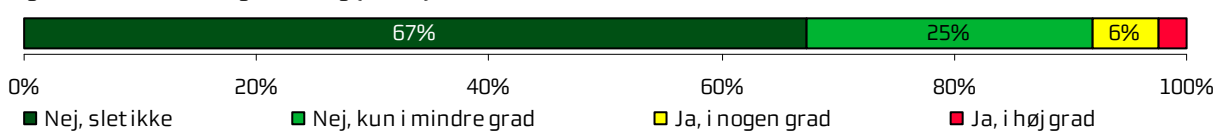
Fejl i forbindelse med besøg (n=175)



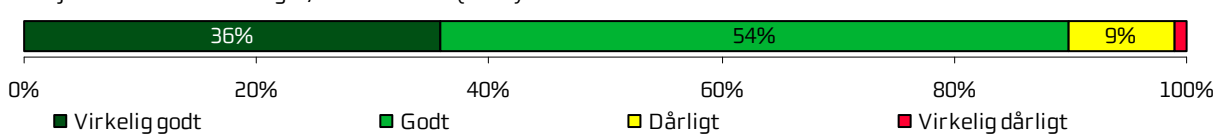
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=162)



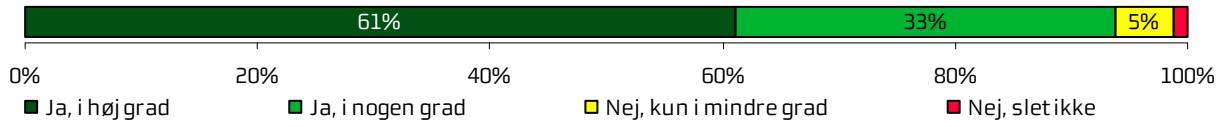
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=98)



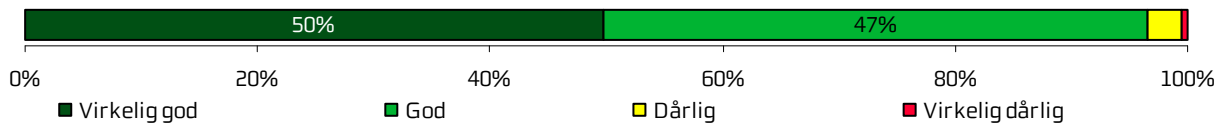
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	79 %	89 % *	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	90 %	93 %	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	94 %	96 %	100 % *	79 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	91 %	93 %	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	71 %	86 %	100 %	38 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	85 % *	87 %	100 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	90 %	95 %	100 % *	77 %	93 % *

Information

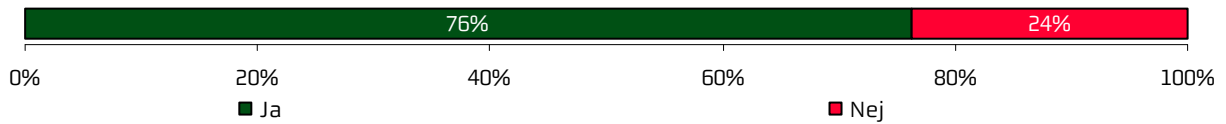
Personalet givet den information, du havde brug for (n=177)



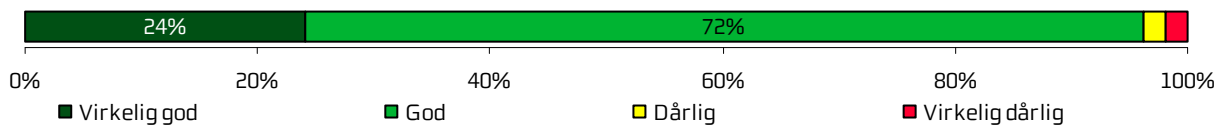
Vurdering af mundtlig information (n=175)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=139)



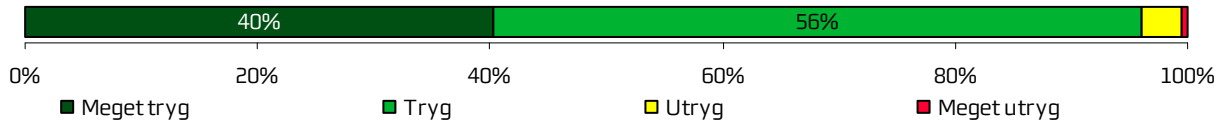
Vurdering af informationsmateriale (n=108)



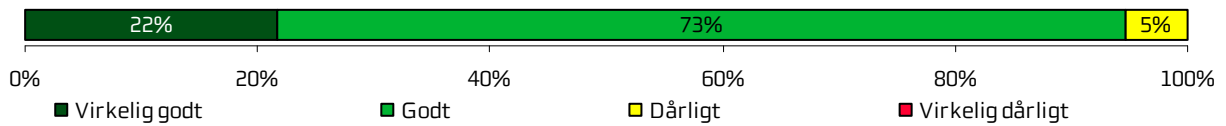
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	92 %	94 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	95 %	98 %	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	76 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	96 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

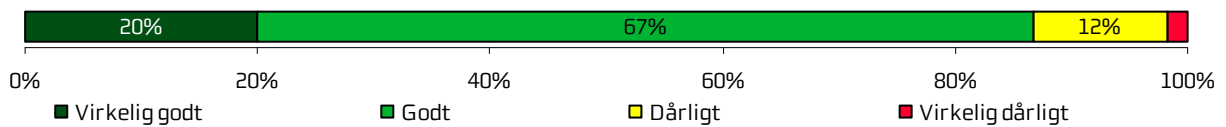
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=176)



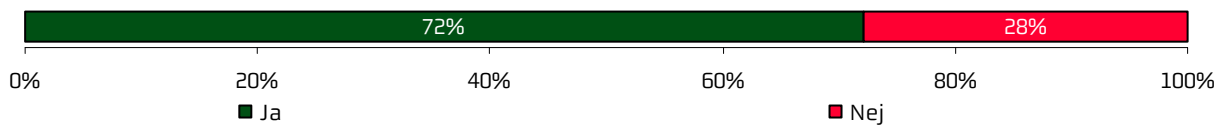
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



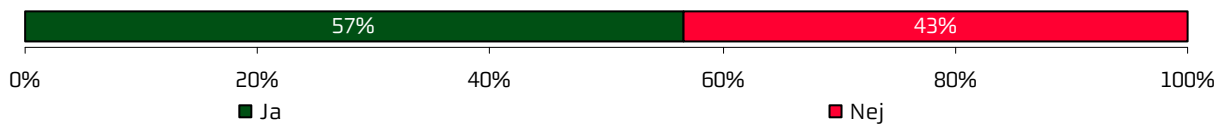
Orientering af praktiserende læge (n=60)



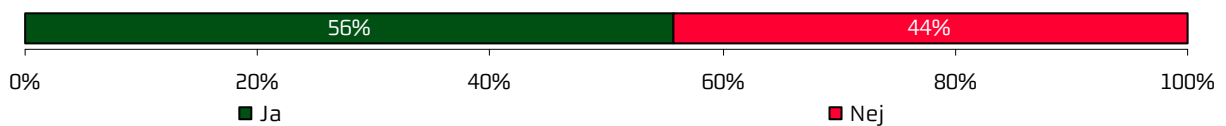
Information om kostens betydning for helbredet (n=79)



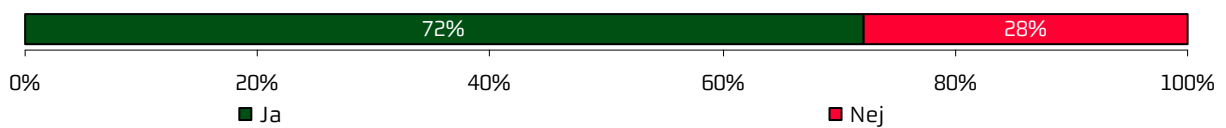
Information om motions betydning for helbredet (n=60)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=61)



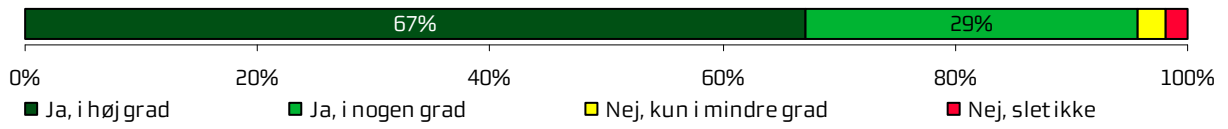
Information om rygningens betydning for helbredet (n=61)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	96 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	92 %	90 %	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	87 %	76 %	86 %	100 % *	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	72 %	-	-	93 % *	7 % *	50 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	57 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	56 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	72 %	-	-	97 % *	25 % *	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=164)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	96 %	96 %	100 % *	75 % *	95 % *

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 løstrevet 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.









Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Table 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		8
Kommunikation og information		5
Kontaktperson		2
Kvalitet i behandling		3
Pleje		0
Relationer til personale		10
Ventetid		5

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	Modtagelsen
1	Ok!	Virkelig god
3	Ok med registrering ved modtagelse, og senere indkaldelse til undersøgelserne.	Virkelig god
4	Dejligt med smil :-).	Virkelig god
11	Der er ofte noget ventetid.	God
12	Der var ingen at tage imod en.	Dårlig
13	Søde mennesker.	Virkelig god
15	Dejlig og venlig modtagelse.	Virkelig god
19	Jeg fik en fin modtagelse.	God
20	En virkelig god modtagelse, stod kun ved skranken ca. fem-ti sekunder, og så var betjeningen af en virkelig høflig og smilende kvinde!	Virkelig god
22	Jeg var ikke til behandling, kun vurdering, men de var rigtig søde.	Virkelig god
27	Et venligt, smilende og imødekommende personale.	Virkelig god
30	Besøget var hos speciallæge NN. Ikke i ambulatoriet.	God
31	Rigtig fin modtagelse, det gik hurtigt, folk var imødekommende, lyttede til mine bekymringer og gav mig den information, jeg havde behov for.	God
37	Søde og venlige mennesker.	Virkelig god
38	Det fungerede rigtig godt, og de var alle rigtig søde ved mig. :-)	God
40	Det går tilpas hurtigt og bliver venligt modtaget.	Virkelig god
41	Der var ventetid ca. 20 minutter begge gange.	God
42	Imødekommende.	Virkelig god
46	Det er dårligt, at man skal stå og vente i en evighed for at sige, at man er ankommet. Sekretæren tager mellem tre og fem telefonopkald, inden man kan sige sit navn og sætte sig ned, undrer mig over, hvorfor der ikke er et modtagelsessystem (hvor man kører sit sygesikringskort igennem) som ved lægen.	God
49	Virkeligt søde og hjælpsomme. Selvom de måske har været "stressede"!	Virkelig god
50	Efter supplerende samtale med [anden klinik] kunne I ikke have gjort det bedre. I får hermed en stor undskyldning.	God
55	Den var tilfredsstillende.	Virkelig god
56	Det er altid rart at komme der.	Virkelig god
57	Manglende information om ventetid. Jeg spurgte endda og fik svaret: "Nej, det tror jeg ikke, der er". Man kunne jo have undersøgt det og vendt tilbage til mig. Det er frustrerende at vente uden at vide, hvorfor og ca. hvor længe.	Dårlig
58	Nej.	God
59	Dejligt med smilende mennesker og nyheder på tv-skærmen.	God

	60	Kun positive kommentarer.	Virkelig god
	61	Hurtig og effektiv ekspedition. Var den ene medarbejder optaget, trådte en anden til.	God
	62	Ventetid en time.	God
	63	Smilende og venlige personaler. Ikke-sygehusagtigt (positivt). Informerede om ventetid.	Virkelig god
	64	Meget venlig modtagelse. Var opmærksom på, at vi stod der.	Virkelig god
	65	De vidste ikke, at jeg var på vej ind, fordi ulykken skete så tæt på, at de øjensynligt ikke nåede at melde det.	Dårlig
	68	De var/er virkelig dejlige mennesker.	Virkelig god
	69	Der var ofte lang ventetid.	God

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	Fejlhåndtering
4	Jeg er ikke færdigbehandlet endnu.	Uoplyst
5	Jeg blev ikke informeret om, hvad det er, som jeg har i munden, og samtidig mødte jeg op, hvor meningen var, at jeg skulle opereres, men det blev ikke til noget alligevel. Synes, at jeg mødte op forgæves.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	[Over en måned] efter operationen oplevede jeg et væsentligt fejlskøn, idet jeg blev sendt videre til specialtandlæge, til trods for at jeg klart gav udtryk for, at [bruddet] IKKE var sam-mengroet i tilstrækkelig grad. En vurdering, som [speciallægen] var HELT på linje med, og som ambulatoriet måtte anerkende. Det var SURT!	Godt
21	Jeg havde fået tilsendt et brev, hvori der stod, jeg skulle igennem nogle undersøgelser (f.eks. have taget billede af mine tænder). Disse undersøgelser kom jeg slet ikke igennem.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
24	At lægen ikke vidste, hvad der var galt med mig. Og vidste ikke noget om tingene, jeg spurgte ham om!!	Dårligt
32	Under et af de første besøg blev jeg oplyst, jeg skulle gå ned og få foretaget en blodprøve. Grundet nye procedurer skulle dette ske elektronisk fra den afdeling man havde været på. Da jeg var gået ned til det sted, man skulle have foretaget blodprøven, havde trukket nummer og var blevet kaldt ind, blev jeg nærmest mistænkeliggjort, da hun ikke kunne finde noget på mit CPR-nummer. Det viste sig, at den afdeling jeg netop havde været på havde glemt at skrive ind i systemet, at jeg skulle have foretaget en blodprøve. Den behandling jeg modtog af sygeplejersken, da jeg skulle have foretaget blodprøven var bestemt ikke behagelig, da hun ikke kunne finde noget på mit CPR. Så grundet en personlig fejl, der var sket ved ikke at have noteret i systemet, at jeg skulle have foretaget en blodprøve gjorde, at jeg gik derfra med en dårlig oplevelse, grundet sygeplejersken i blodprøveafdelingen. Dette kunne være forebygget, men jeg har forståelse for, at der kan ske fejl og denne fejl var så lille og egentlig betydningsløs, at det ikke gjorde mig noget. Det var udelukkende den ene sygeplejerske, der nærmest virkede anklagende overfor, hvorfor jeg kom og havde trukket et nummer. Som om, at jeg bare var kommet for at spille hendes tid. Denne opførsel kunne der arbejdes lidt på.	Dårligt
34	Vi måtte forgæves vente på klinisk fotograf, og måtte en ekstra tur til Aarhus en måned senere med henblik på at få taget billeder.	Godt
43	Personalet var ikke klar over, at jeg kunne få udskrift af biopsisvar. Men de undersøgte det og fandt ud af det. De var helt igennem flinke.	Uoplyst
69	Jeg havde en kraftig infektion i højre side af underkæben ca. fire uger efter min kæbeoperation, fordi krogen i underkæben havde siddet for længe og irriteret. Ca. tre måneder efter kæbeoperationen havde jeg stadig problemer i højre side af kæben. Det viste sig, at to skruer sad løs i højre side af kæben. Det kunne ikke ses på røntgen, men heldigvis var der en Læge NN, der troede på mig og opererede akut. Jeg har store problemer med arvæv i munden, både efter den første store kæbeoperation og den anden operation. Det er der ingen, der tager alvorligt.	Virkelig godt
73	En model, der var blevet væk. Lidt forvirring.	Godt

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	Samlet indtryk
3	Der var en meget klar udmelding om tandsættets tilstand i forhold til det kommende indgreb. Der var gode svar på mine spørgsmål.	Uoplyst
6	Ja, blev bange efter operationen, da jeg åbenbart er overfølsom over for det [medicin], jeg fik. Havde oplyst, at jeg i perioder havde haft god gavn af [anden medicin] ud over almindeligt smertestillende medicin [] og ikke kunne tåle andet.	Virkelig godt
10	Der var noget forskel i, hvad ambulatoriet og operationsafdelingen meldte ud omkring, hvad jeg måtte spise/drikke inden operationen.	Godt
12	For meget personale til undersøgelsen. Der var fire ansatte, der stod og kiggede på mig.	Dårligt
13	Rigtig godt.	Virkelig godt
15	En god oplevelse og ordentlig forklaring på alt. Blev godt informeret.	Virkelig godt
21	Jeg vil snart i gang med behandlingsforløbet.	Godt
24	Virkelig DÅRLIGE.	Dårligt
28	Ved forundersøgelse på ambulatoriet fik jeg oplyst, at jeg efter operation kunne forvente at kunne tage hjem om eftermiddagen, hvilket åbenbart ikke er normalt, og hvilket jeg absolut ikke var i stand til.	Godt
29	Endnu ikke overstået, derfor "kan ikke vurdere" i nogle spørgsmål.	Virkelig godt
31	Jeg har generelt været meget tilfreds med mit behandlingsforløb. Men selve plejen efter operationen var meget utilfredsstillende. Både mine pårørende og jeg oplevede sygeplejersken/SOSU assistenten, der var på arbejde på afdelingen, efter jeg var blevet opereret, som meget sur, irriteret og nedladende. Jeg havde kvalme efter operationen og samtalerne angående mad om eftermiddagen var virkelig nedladende og hun lyttede slet ikke, men overrumplede mig nærmere. Faktisk så meget, at jeg græd, når hun havde været der og forsøgte at komme hjem så hurtigt som muligt, da jeg følte mig utilpas med hendes tilstedeværelse og pleje. Bortset fra hende har jeg intet at komme efter. Både plejen før, under og efter operationen på opvågningen var rigtig fin, det var først på afdelingen der opstod problemer, hvilket jeg synes er rigtig ærgerligt, da hun ødelagde hele indtrykket af min indlæggelse på trods af, at alle andre jeg har mødt, gjorde deres arbejde rigtig godt og var venlige og imødekommende.	Godt
32	Som udgangspunkt troede jeg, man fik den samme læge helt fra start til slut, dette var ikke tilfældet. Dette ville jeg bestemt have oplevet som mere trygt. Da min operation var i kæberne og var i forbindelse med tandregulering, har jeg været hos mange forskellige læger. Da jeg får rettet tænder udenfor afdelingen, har jeg kun været på kæbekirurgisk afdeling, da jeg skulle godkendes for tandregulering og kæbeoperationen. Her blev jeg undersøgt af meget dygtig og kvalificeret personale helt fra start og følte mig i meget trygge hænder. Da jeg nærmede mig operationen og skulle til flere tjeke på kæbekirurgisk, oplevede jeg, at det ikke var samme læger, jeg skulle ind til. Indenfor den sidste måned oplevede jeg, at det var en ny læge hver gang, og da jeg blev indlagt, var det igen en ny læge. Endelig da jeg lå på operationsbordet og skulle klargøres til operation, oplevede jeg, at det var endnu en ny læge, der skulle operere mig. Ikke at jeg betvivler [dennes] eller nogen af de andres lægers kvalifikationer, men det opleves noget utrygt, da den læge man blev indlagt af dagen inden, ikke var den læge, man skulle opereres af. Dette var jeg en smule nervøs overfor, jeg tænker, det kræver fremragende intern kommunikation på afdelingen, og risikoen for fejl øges markant, da man bliver undersøgt af så mange forskellige. Fra en patients perspektiv kunne dette forbedres markant, hvis det var samme læge, da dette opfattes mere trygt. Da jeg skulle til kontrol [] efter operationen, var det dog samme læge, som havde foretaget operationen, hvilket jeg var MEGET glad for. Operationen forløb da også som den skulle, og det hele sad, som det skulle, så resultatmæssigt kan jeg ikke give andet en ros til den [] læge, der opererede mig. Jeg havde frygtet, at det igen ville være en ny læge, der skulle have mig til kontrol efter operationen. Så hvis man tilpassede vagtplanen, således at det var samme læge, der var ved indlæggelse, operation, kontrol, vil jeg	Godt












tænke, dette var den optimale løsning ud fra en patients perspektiv. (Dog ved jeg ikke, om de forskellige læger havde forskellige specialer, og det derved var bevidst, at det ikke var samme læger. Denne indsigt har jeg ikke).

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 33 | Blev sendt til fotografen. | Virkelig godt |
| ✎ 36 | Rigtig sødt personale! | Virkelig godt |
| ✎ 41 | Virkelig flinkt og oplysende personale. | Godt |
| ✎ 42 | God samtale mellem [Ortopædisk] og Kirurgisk. | Virkelig godt |
| ✎ 43 | Personalet gjorde meget for, at jeg kunne komme til samme læge. Dette var dejligt. | Godt |
| ✎ 45 | Bare fint. | Virkelig godt |
| ✎ 46 | Alt for mange forskellige personer, ville gerne have en eller to specialtandlæger tilknyttet i stedet for alle sammen. | Virkelig godt |
| ✎ 47 | Vi er blevet venligt og kompetent modtaget, men det har knebet [for] personalet at have kontakt til Skejby, hvor [mit barn] også er i behandling. Det virker uprofessionelt. | Godt |
| ✎ 49 | Jeg kan kun sige, at jeg er blevet tage utrolig godt imod af alle! | Virkelig godt |
| ✎ 50 | Man burde have henvist mig til hudlæge med det samme, jeg skulle aldrig have været i denne afdeling. | Dårligt |
| ✎ 58 | Nej. | Godt |
| ✎ 59 | Jeg følte mig tryk i professionelle hænder. | Godt |
| ✎ 60 | Det var hårdt! Stråling 33 gange! Mange eftervirkninger! | Godt |
| ✎ 61 | Vigtigt at få at vide, at der er ventetid. Hvornår kan man forvente at komme ind. Man tør ikke forlade venteværelset. | Godt |
| ✎ 67 | Har kun været der en enkel gang så lidt vagt grundlag. Jeg kom to minutter forsinket, og ventede derfor en time uden at blive oplyst om det. Desuden var der flere fejl i referat fra undersøgelsen (der blev sendt til forsikringen). Ellers en god oplevelse. | Godt |
| ✎ 69 | Jeg er generelt meget glad for min kæbeoperation. Har fået et virkelig flot bid og har fået en flot "ungdommeliggjort" overlæbe :-). Det er virkelig flot lavet af NN. Jeg savnede blot opmærksomhed omkring de gener, jeg stadig har i forbindelse med arvæv i munden. Det er jo ikke synligt, men det har betydning for min livskvalitet. Det er svært for mig at spise med højre side af munden. | Virkelig godt |
| ✎ 70 | Kom ind om aftenen gennem vagtlægen med en kæbe gået af led. | Virkelig godt |

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	Samlet indtryk
2	Kunne godt have fået pjece på blødkost, opskrifter osv.	Godt
3	Klinikken var 100 procent parate til undersøgelsen i forhold til opgaven. Der var ingen vaklen i udmeldingerne om betydningen af, at tandsættet var parat til det senere indgreb. Prima.	Uoplyst
7	Nej.	Godt
9	Fik ingenting.	Godt
10	Som en ældre patient [], var det min oplevelse at [artoskolen] skulle have haft en særlig vinkel på problemstillingen, såsom en langsommere/længere helingsperiode for at afstemme forventningerne i efterbehandlingen.	Godt
14	Kunne opgraderes grafisk :-).	Virkelig godt
17	Jeg kunne personligt godt have brugt lidt mere information om, hvad der skal ske fremover. I stedet for på selve dagen, så man ikke bliver overrasket.	Godt
23	Jeg vidste ikke, at jeg skulle give besked om min beslutning 14 dage efter mit besøg (min læge NN ringede til mig, og fortalte mig det).	Virkelig godt
27	Jeg blev aldrig informeret om risikoen for at miste følelsen i det område, hvor jeg blev opereret før efter operationen. Kan i dag ikke mærke [noget der, hvor jeg blev opereret] og kommer nok ikke til det.	Virkelig godt
29	Det ville være dejligt med en skriftlig oversigt af det forventede behandlingsforløb, selvom dette selvfølgelig ændrer sig. Ideelt set en online oversigt, der viser progression i behandlingen og forventet tidsramme. Meget ressourcekrævende, men ville forbedre oplevelsen for patienter i længerevarende behandlingsforløb.	Virkelig godt
32	Selvom det er ens eget ansvar at læse det, man for udleveret, får man det ikke altid gjort. Jeg har dog forståelse for, at man derved sikrer, at patienten altid modtager den korrekte information ved at udlevere det skriftligt, og derved også effektiviserer personalets arbejdsgange. Jeg fik dog ikke læst det hele.	Godt
46	Fik næsten ikke noget informationsmateriale, og vidste ingenting, inden jeg mødte ind på sengeafsnittet. Vidste fx ikke, at jeg ikke måtte børste tænder, så det havde jeg gjort.	Virkelig godt
52	Dvd-film giver rigtig god forståelse for barnet ved ambulans behandling.	Virkelig godt
54	Personlig information.	Virkelig godt
65	Jeg ville gerne have haft noget af det på skrift (f.eks. hvornår mine plastre skulle skiftes), da jeg var i chok, da jeg fik tingene at vide.	Virkelig godt
69	Jeg kunne godt have tænkt mig at se nogle billeder af nogle nyopererede personer og måske endda have talt med nogen, der selv har oplevet det. Jeg blev meget forskrækket over, hvor meget jeg hævede op de tre første dage, og hvor svært det var at spise og holde på spyttet den første uge. Jeg ville også gerne have haft en grundigere instruktion i tandpleje og kostmuligheder, inden jeg tog hjem fra sygehuset. Jeg var for svag pga. kvalme og migræne til at komme over til NN inden jeg blev udskrevet.	Virkelig godt
71	Skema, som skulle udfyldes før besøget, var ikke tilsendt, hvilket jeg via telefonisk kontakt havde gjort opmærksom på.	Godt
72	Jeg var til forundersøgelse, CTN, med nogle læger for at finde ud af, hvad der skulle gøres med mine kæber.	Virkelig godt

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	Samlet indtryk
 1	Da jeg er diabetiker, er jeg bekendt med det anførte forholds betydning for helbredet.	Virkelig godt
 3	Opgaven i ambulatoriet var rimelig simpel i mit tilfælde og blev udført hurtigt, sikkert, trygt og professionelt.	Uoplyst
 7	Nej.	Godt
 10	Er stadig i behandling i ambulatoriet.	Godt
 15	Ville gerne have haft en skriftlig udtalelse om forløbet af operationen sendt til mig selv, da jeg var en af dem, som skulle bruge den til videre information andet sted.	Virkelig godt
 16	Havde en oplevelse med en sygeplejerske, som efter min mening helt malplaceret i forbindelse med operation begyndte at tale om vægt, og hvilken betydning denne havde. Ikke lige særligt heldigt tidspunkt for hende at kommentere vægt.	Godt
 27	Fornemmede et stort engagement fra personalets side i forhold til at guide mig til at få lavet et godt kostprogram.	Virkelig godt
 44	Kun positivt.	Virkelig godt
 48	Nej.	Godt
 54	Det første spørgeskema blev ikke sendt til tiden, da jeg skulle til en ny undersøgelse.	Virkelig godt
 58	Nej.	Godt

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT

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

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT	Samlet indtryk
1	Alt i alt en rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
3	Der var en meget hurtig reaktion fra rekvisition til undersøgelse. Så der var tid til behandling af tænder, såfremt det havde været påkrævet. Super. [Ventetid]	Uoplyst
8	Jeg er meget tilfreds med hele mit forløb. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	Det var meget positivt, at jeg fik tilknyttet én bestemt og fast læge NN på Tandklinikken efter den ret traumatiske oplevelse. Jeg mener, at der kan gives bedre information om risiko/risici ved en operation og en bedre afstemning af forventningerne om ophealing efter en operation. Jeg synes, at oplysning i høj grad tager udgangspunkt i, at man er en ung patient. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
14	Min datter (patienten []) ønsker sig flere børnebøger. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Kunne godt skrive resultatet af operationen på min sundhed ([sundhed.dk]) i stedet for kun nogle datoer. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
16	Lange ventetider ofte. [Ventetid]	Godt
18	Stort 13-tal til NN, en anden NN og alle de søde tandfeer (sygeplejersker). [Relationer til personale]	Virkelig godt
25	Der blev sagt, at personalet ville ringe dagen efter operationen, hvilket de ikke gjorde, og det skuffede min datter! [Kommunikation og information]	Virkelig godt
26	Jeg synes, at hele perioden fra første gang, jeg mødte op, har taget alt for lang tid (er stadig-væk i fuld gang!!). Jeg var selv nødt til at informere om, at det tog alt for lang tid, før det gik hurtigere med mit forløb. Derfor synes jeg, at det er for dårligt!!! [Det er fire år siden, at mit forløb startede]. "Det beskriver mine frustrationer". [Ventetid]	Godt
28	Det havde været virkelig rart med en fast læge gennem hele perioden med kontroller, så jeg ikke skulle fortælle alting hver gang. Oplevede, at personalet fra gang til gang havde forskellig holdning til den plan, der skulle lægges for forløbet. [Kontaktperson]	Godt
29	Forløb med fjernelse af visdomstænder foregik virkelig godt. Langt færre gener end frygtet, og meget grundigt personale, både med information til mig før og efter udtrækningen. Der måtte gerne fastsættes tid (et-to minutter), f.eks. hver fjerde måned, til samtale om behandlingens forløb. Alt i alt har forløbet været meget godt, især i forhold til tidligere forløb i kommunalt regi. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
32	Det er umiddelbart lidt svært at vurdere en afdeling ud fra det korte besøg, man havde der, men umiddelbart virkede det ikke så moderne. Det var helt fint, men ikke sådan man tænkte "waow", når man var der. [Fysiske rammer]	Godt
35	Min læge måtte presse meget på for at få mig en tid til behandling. Kæbe var af led i [flere] dage, [hvilket resulterede i] smerter, dårlig kost osv. I disse dage er der meget lang ventetid på behandling af akut hændelse. Behandlingen var meget fin, da jeg endelig kom til, og jeg var dybt taknemmelig!	Godt

	[Kvalitet i behandling, Ventetid]	
✎ 39	Dog ikke til en afdeling. Den var uhumsk og skummel. Kælder eller andet trængte til pasning, f.eks. rengøring og elevatorerne. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 41	Venteværelset var en gang med mange ventende patienter. Tv'et kørte. Ikke nødvendigt. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 43	Jeg synes, at venteværelset på gangen, lige inden for døren til trappeopgangen, virkede meget LIDT hyggeligt. Men da man ikke skal opholde sig der længere tid, går det. Venligt og hjælpsomt personale mødte mig, og det er det vigtige. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 44	Indgangen til fotografen er under al kritik. Har nok ikke set rengøring i mange uger. Skummel indgang at komme ind i samt elevator. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 46	De er altid fantastisk søde alle sammen! [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 51	Man tog sig tid til samtale. Ved andet besøg huskede man, hvad der havde været talt om ved det første besøg.	Virkelig godt
✎ 53	Opvågningen manglede i nogen grad opmærksomhed omkring smertebehandlinger postoperativt.	Godt
✎ 54	NN er en meget behagelig tandlæge. Roser til ham. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 55	Jeg synes, at det var dejligt at møde glade mennesker omkring sig og synes ikke, at der har været noget, der kunne sættes prik over. [Relationer til personale]	Godt
✎ 57	Venteværelsesfaciliteterne kunne gøres mere rare at være i. Man sidder lidt på række. Personalet ved modtagelsen kunne være bedre til at oplyse om ventetid. Der kunne generelt være meget mere information om ventetider! Især at der jo er forskellige undersøgelser og dermed forskellige ventetider, hvilket bør gøres tydeligere. [Fysiske rammer, Ventetid]	Uoplyst
✎ 60	De var alle flinke og medfølende. [Relationer til personale]	Godt
✎ 66	Rigtigt søde og rare mennesker på afdelingen, som udviser en passende ro til omgivelserne. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 67	Synes, at personalet var meget venlige. [Relationer til personale]	Godt
✎ 68	De var virkelig hjælpsomme.	Virkelig godt
✎ 69	NN og alle de andre er fantastisk engagerede og dygtige til deres arbejde, og det virker som om, at de er et godt team, der nyder deres arbejde. Jeg kunne godt tænke mig et venteværelse uden fordummende tv og mulighed for trådløst net, så man kunne arbejde i ventetiden. To venteværelser måske, et stillerum og et tv-rum? [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 71	Kunne godt have informeret om ventetiden. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt

