

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Ambulatorium (kæbekir)  
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

[defactum@rm.dk](mailto:defactum@rm.dk)

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Indledning .....                                | 2  |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring .....        | 4  |
| 3 | Afsnittets resultat – et hurtigt overblik ..... | 7  |
| 4 | Sammenligning af afsnittets resultat .....      | 11 |
|   | Overordnet tilfredshed .....                    | 12 |
|   | Ventetid ved ankomst .....                      | 14 |
|   | Personale .....                                 | 16 |
|   | Patientinvolvering .....                        | 18 |
|   | Patientinvolvering (fortsat) .....              | 20 |
|   | Information .....                               | 22 |
|   | Fejl.....                                       | 24 |
|   | Servicestandard .....                           | 26 |
|   | Bilag 1: Kommentarsamling .....                 | 29 |

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| Spørgeskemaer uddelt til patienter | 246 |
| Besvarelser fra patienter:         | 153 |
| afsnittets svarprocent:            | 62% |

**Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: Kæbekir, Orto, TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O - AMBULANT

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

| Spørgsmål  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland<br>Sort prik er eget resultat |
|--|------------------|---------------------|-------------|--|
| Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende? | 4,44             |                     | 4,42        |  |

| Spørgsmål   | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland<br>Sort prik er eget resultat |
|---|------------------|---------------------|-------------|--|
| Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |                  | 82 %                | 89 %        |  |

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

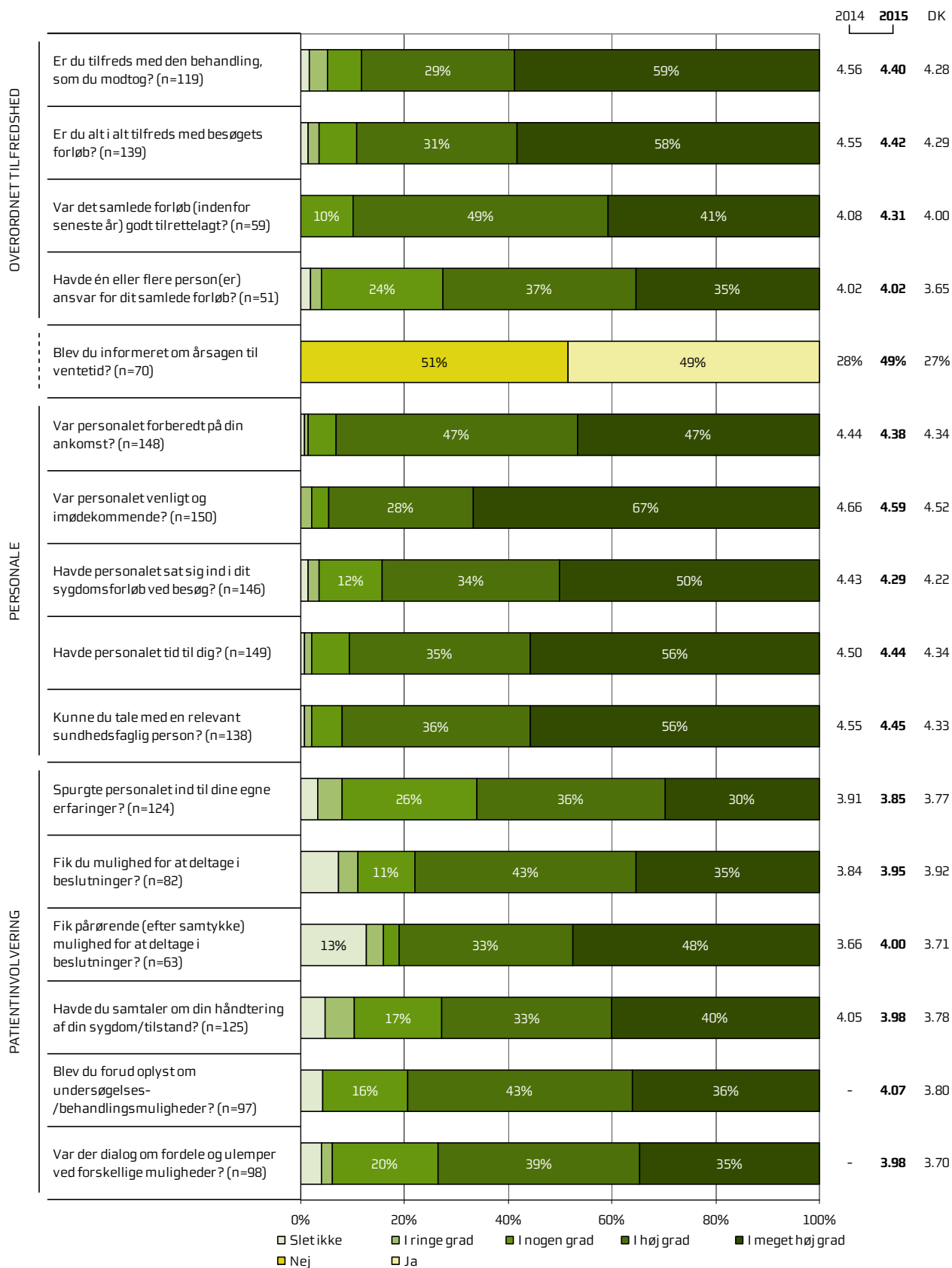
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

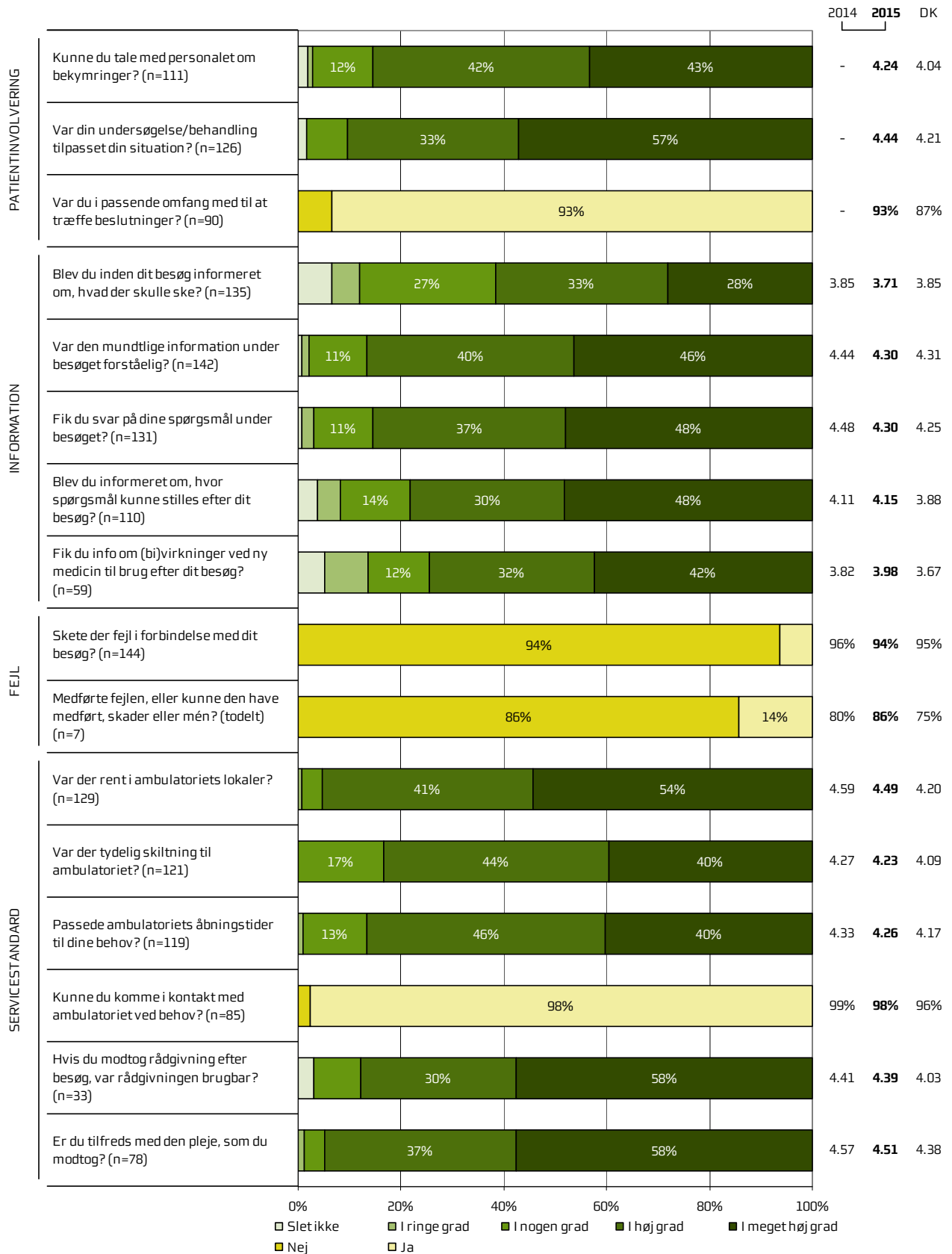
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

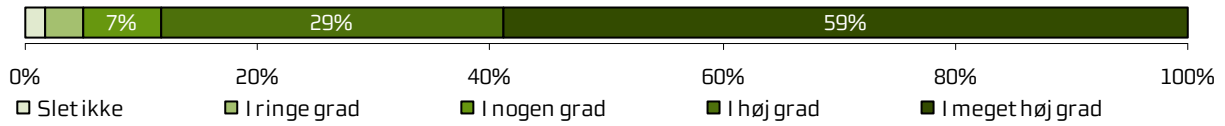
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

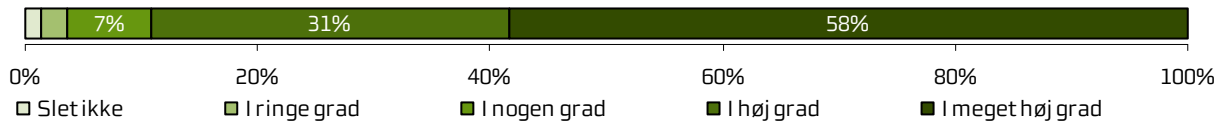
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

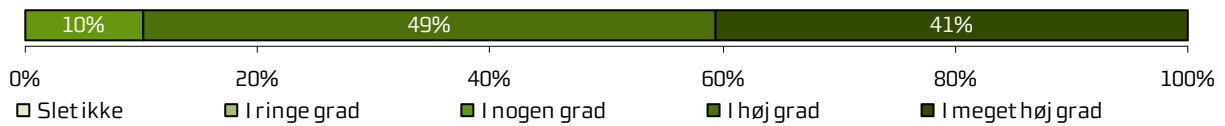
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=119)



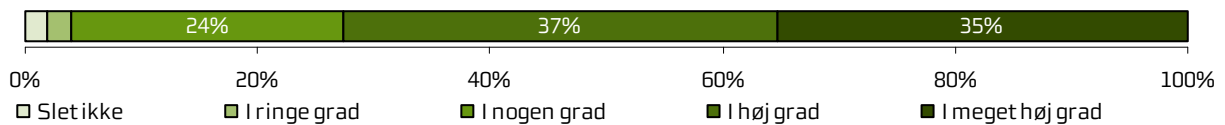
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=139)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=59)



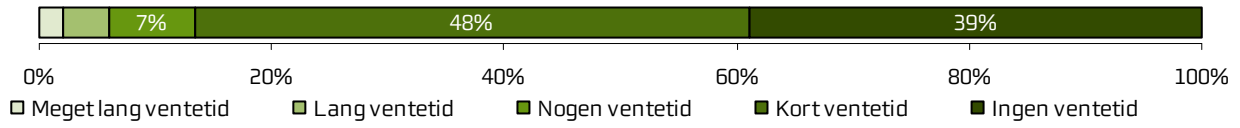
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=51)



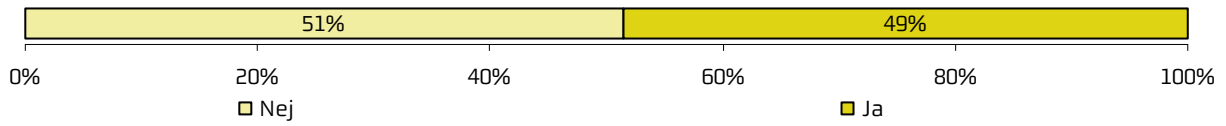
|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland  |
|--|------------------|---------------------|-------------|---|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat  |
| Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?  | 4,4              |                     | 4,28        |    |
| Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?  | 4,42             |                     | 4,29        |    |
| Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?                       | 4,31             |                     | 4           |    |
| Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg? | 4,02             |                     | 3,65        |  |

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=149)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=70)

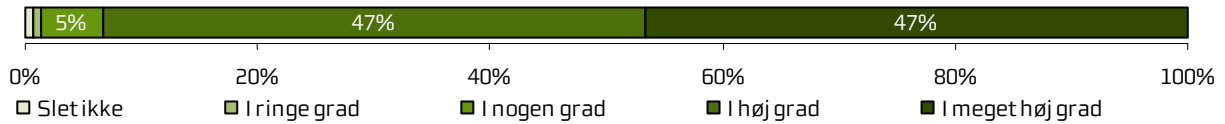




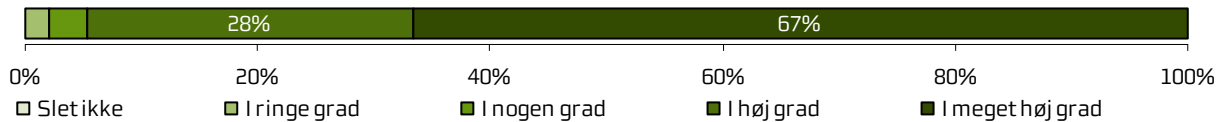
|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 4,17             |                     | 3,98        |                                    |
| Blev du informeret om årsagen til ventetiden?                |                  | 49 %                | 27 %        |                                    |

## Personale

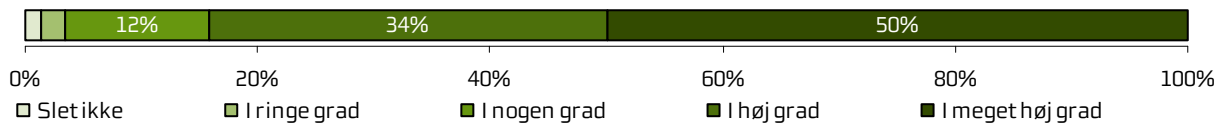
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=148)



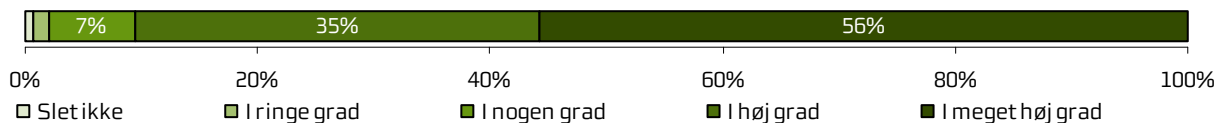
Var personalet venligt og imødekommende? (n=150)



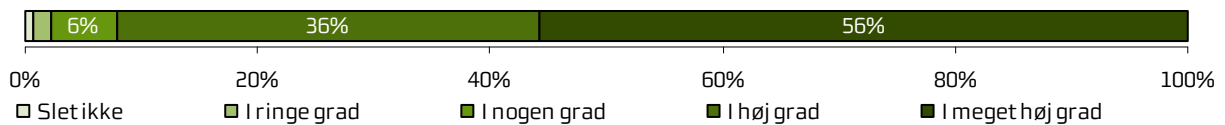
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=146)



Havde personalet tid til dig? (n=149)



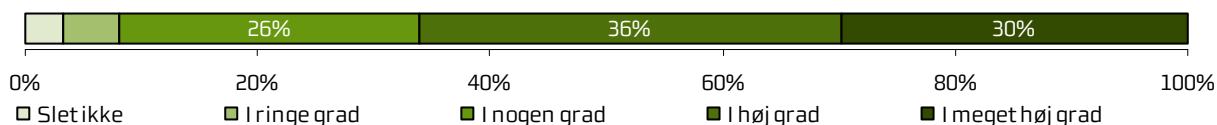
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=138)



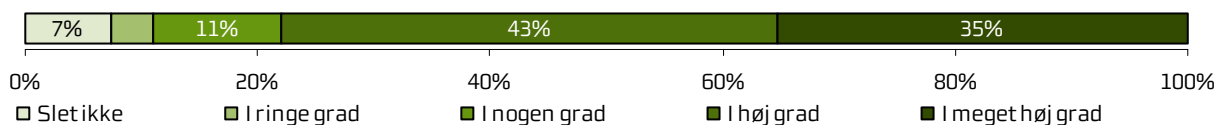
|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?  | 4,38             |                     | 4,34        |                                    |
| Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?  | 4,59             |                     | 4,52        |                                    |
| Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?                                    | 4,29             |                     | 4,22        |                                    |
| Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?   | 4,44             |                     | 4,34        |                                    |
| Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling? | 4,45             |                     | 4,33        |                                    |

## Patientinvolvering

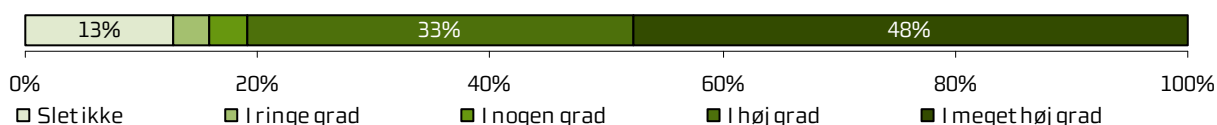
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=124)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=82)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=63)



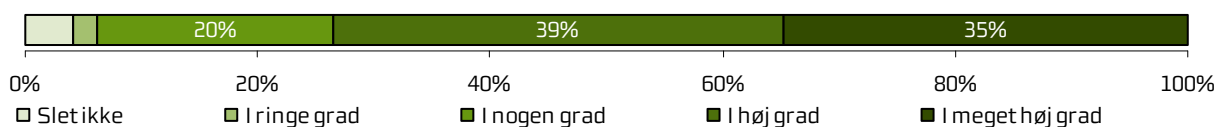
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=125)



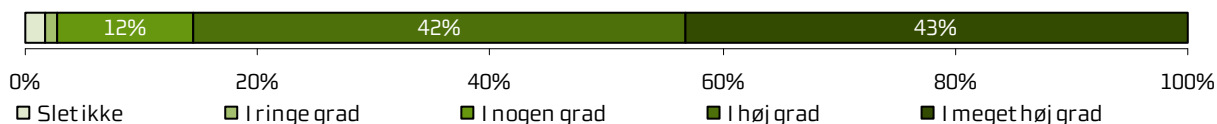
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=97)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=98)



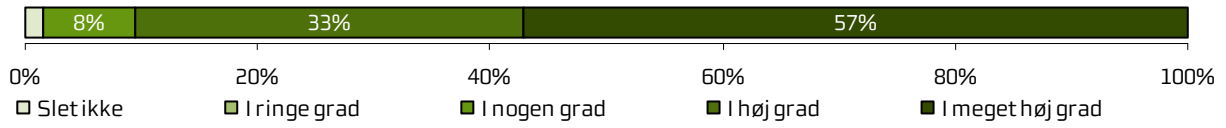
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=111)



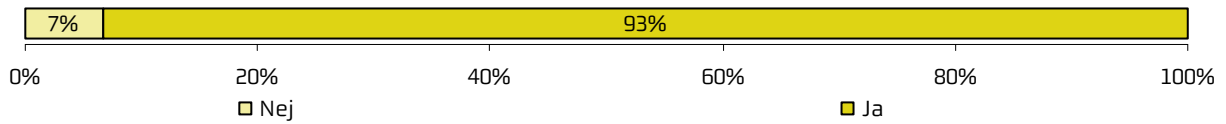
|   | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?  | 3,85             |                     | 3,77        |                                    |
| Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?                                 | 3,95             |                     | 3,92        |                                    |
| Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 4                |                     | 3,71        |                                    |
| Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?                                      | 3,98             |                     | 3,78        |                                    |
| Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?    | 4,07             |                     | 3,8         |                                    |
| Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?             | 3,98             |                     | 3,7         |                                    |
| Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?             | 4,24             |                     | 4,04        |                                    |

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=126)



Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=90)



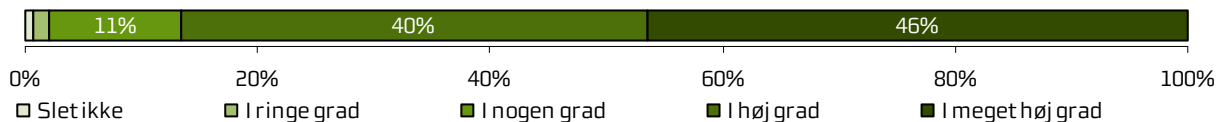
|   | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Sort prik er eget resultat |
|---|------------------|---------------------|-------------|----------------------------|
| Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?                                | 4,44             |                     | 4,21        |                            |
| Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling? |                  | 93 %                | 87 %        |                            |

## Information

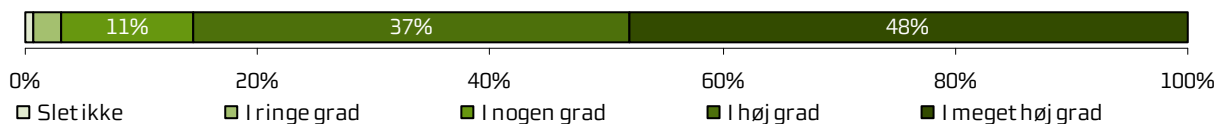
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=135)



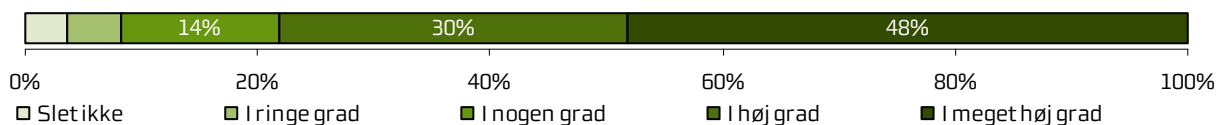
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=142)



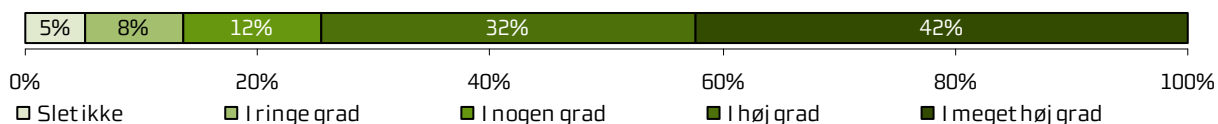
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=131)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=110)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=59)

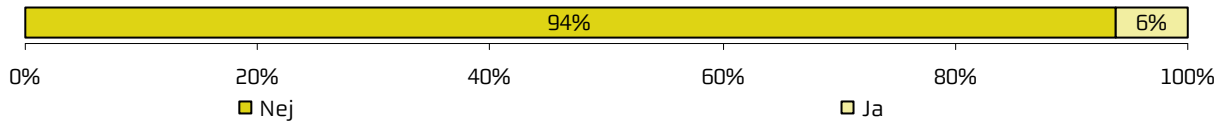




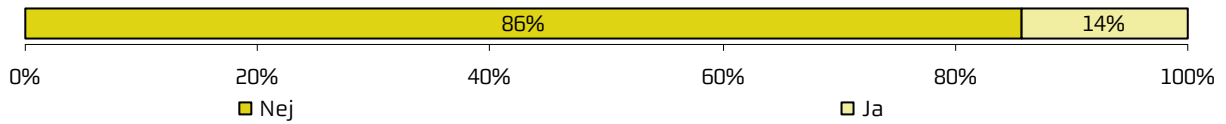
|   | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?                                       | 3,71             |                     | 3,85        |                                    |
| Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?  | 4,3              |                     | 4,31        |                                    |
| Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?   | 4,3              |                     | 4,25        |                                    |
| Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg? | 4,15             |                     | 3,88        |                                    |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?                        | 3,98             |                     | 3,67        |                                    |

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=144)



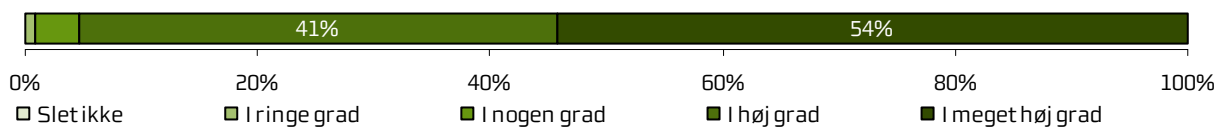
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=7)



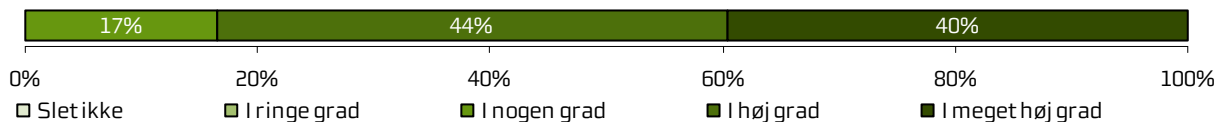
|   | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                   |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?   |                   | 94 %                | 95 %        |                                    |
| Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt) |                   | 86 %                | 75 %        |                                    |

## Servicestandard

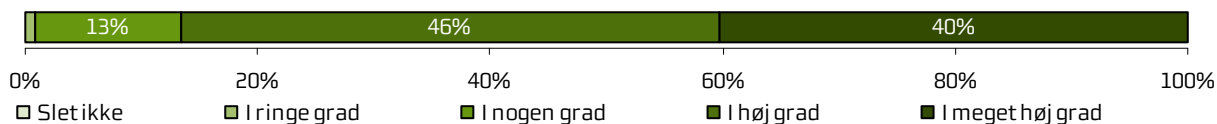
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=129)



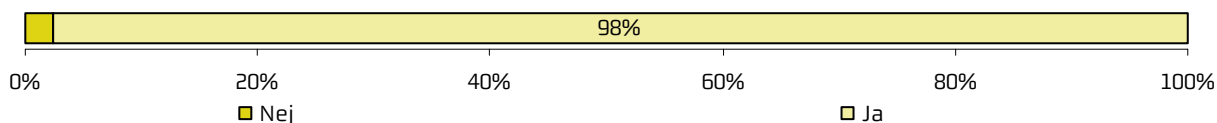
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=121)



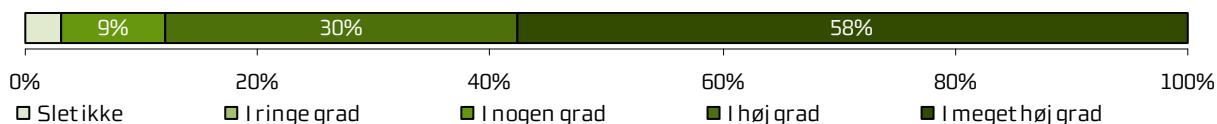
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=119)



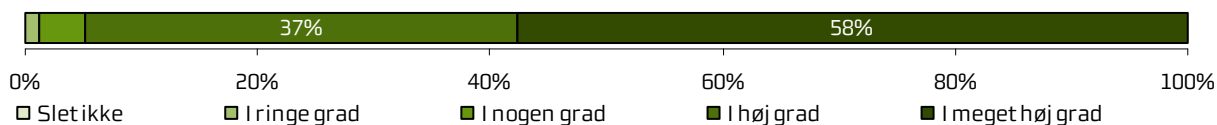
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=85)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=33)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=78)



|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var der rent i ambulatoriets lokaler?  | 4,49             |                     | 4,2         |                                    |
| Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?   | 4,23             |                     | 4,09        |                                    |
| Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?   | 4,26             |                     | 4,17        |                                    |
| Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?   |                  | 98 %                | 96 %        |                                    |
| Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar? | 4,39             |                     | 4,03        |                                    |
| Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?   | 4,51             |                     | 4,38        |                                    |



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

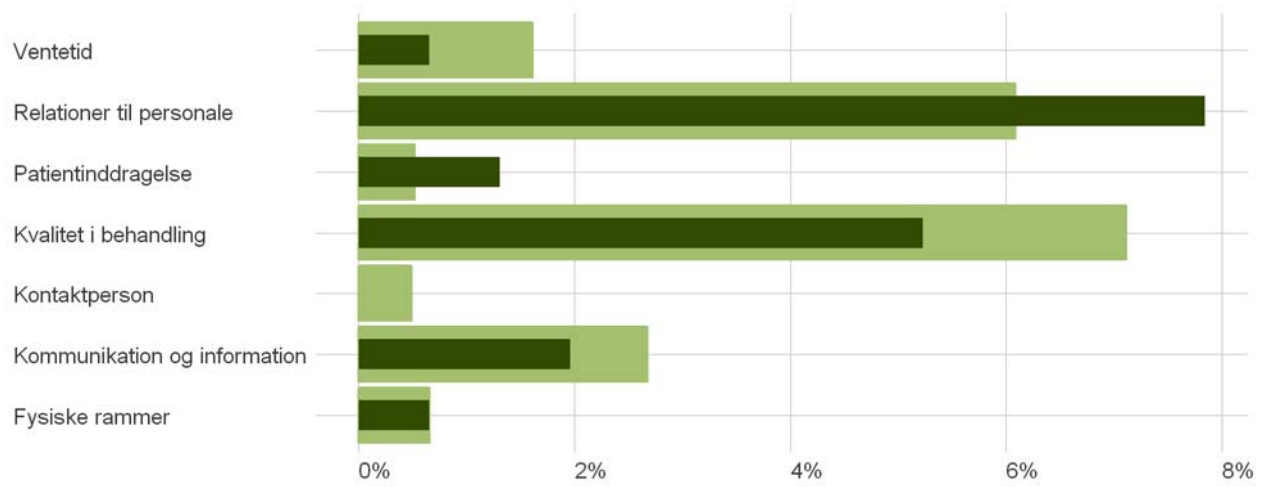
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.





## Ambulatorium (kæbekir)

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

| ID | Kommentarer - Ambulatorium (kæbekir)  | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|---|---|
| 11 | Har to gange oplevet ingen recept på apoteket.<br>[Kvalitet i behandling]   | I høj grad  |
| 22 | Jeg synes, de gjorde det fint.  | I høj grad  |
| 23 | Bedre information omkring transport fra hjemmet til Sygehus.<br>[Kommunikation og information]  | I høj grad  |
| 27 | Både min faste læge og sygeplejerskerne, som jeg har kontakt med, skal have meget stor ros for den personlige måde, de har taget imod mig. De gør deres bedste i en travl hverdag. Jeg er meget tryk ved personalet og har tillid til behandlingen. Jeg er stadig patient der og har været det længe. Jeg er meget taknemmelig for den behandling, jeg får.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I høj grad  |
| 29 | Prøve at være mere interesseret i dem, der kommer og har noget de faktisk bøvler med og lad være med at virke ligeglad med det samme, som om alt bare er spild af tid.<br>[Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]  | I høj grad  |
| 36 | Har været ved jer [flere gange] gange, og hver gang var det en ny jeg snakkede med. Lidt træls!!<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I høj grad  |
| 20 | Alt fint.   | I meget høj grad  |
| 34 | Er gode til at forklare, hvad der skal ske ved de enkelte besøg. Man fornemmer, at personalet har rigeligt at se til, men at de skaber ro omkring den enkelte patient, så man føler sig velkommen. Som nyopereret tage alle meget hensyn til, hvad patienten kan og ikke kan. Flot, når der er travlt på afdelingen. Personalet gør en god indsats for at bruge et sprog, som patienterne forstår. Fagudtryk bliver forklaret, så man ved, hvad der bliver talt om.<br>[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad  |
| 40 | Jeg har hele vejen igennem været yderst tilfreds med det samlede forløb, jeg har haft i ambulatoriet. Jeg er altid blevet behandlet meget professionelt og med stor faglig kompetence samtidigt med, at jeg er blevet mødt med stor forståelse, imødekommenhed, medmenneskelighed, omsorg og varme. Alt i alt er jeg overordentlig glad og taknemmelig over den behandling, jeg har fået på Kæbekirurgisk ambulatorium!<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad  |
| 17 | Følte det var spild af tid at køre så langt (ca. halvanden time) for [meget kort] samtale, som kunne være gjort telefonisk (pga. afstanden til sygehuset). Fik ikke svar på de spørgsmål, vi havde forventet ved samtalen, da vi åbenbart havde fået en besked, og sygehuset havde en anden [oplevelse] af forløbet!<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]   | I nogen grad  |
| 30 | Indlæggelsen på Aarhus Kommunehospital efter operation på klinikken [for flere år siden] var ikke nogen udpræget stor fornøjelse.   | I nogen grad  |
| 1  | Det var dejligt, at det var den samme sygeplejerske, der var tilstede til kontrolbesøgene, som tog imod Nicolai, da han kom akut.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | Uoplyst   |
| 2  | Jeg fik en fin behandling. Der var desværre begrænsning på hjælpen til det, jeg fejlede.<br>[Kvalitet i behandling]   | Uoplyst   |

|   |  |         |
|---|--|---------|
| ✎ | 4 Gider slet ikke at svare. Læger under al kritik og overlegne, men de sødste sygeplejersker.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst |
| ✎ | 6 De var meget venlige.  | Uoplyst |
| ✎ | 9 Til så dårlige patienter, som jeg, burde der være en briks at ligge på i tilfælde af så lang ventetid. Det føltes godt at blive taget alvorligt, da jeg kom ind til læge NN.<br>[Fysiske rammer, Ventetid]   | Uoplyst |
| ✎ | 10 Få parkeringsvagt fjernet.  | Uoplyst |
| ✎ | 12 "Tandlægen" var meget venlig, og sygeplejerskerne der hjalp var også meget venlige. Der blev taget godt vare på mig som patient, og for at gøre det lettere for mig efter fjernelse af min kindtand, fik jeg nogle få smertestillende piller fra hospitalet, så jeg ikke behøvede at skulle forbi et apotek, men bare kunne tage direkte hjem.<br>[Kvalitet i behandling]   | Uoplyst |
| ✎ | 14 Alt OK.   | Uoplyst |
| ✎ | 15 Gerne samme læge hver gang.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | Uoplyst |
| ✎ | 24 Meget sødt og forstående personale hele vejen igennem.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst |
| ✎ | 25 Jeg synes, I skal lytte mere til patienter, når man siger, at man ikke kan tåle fuld narkose. Så gør det i stedet i lokalbedøvelse.<br>[Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]   | Uoplyst |
| ✎ | 26 Jeg havde feber og ondt i kæbe/hals/mund. Fik hurtig tid i dag, efter henvisning fra tandlæge. Fik taget [flere] biopsier, som jeg blev usikker op, om var nødvendige. Tog til ambulatoriet efter en uge, uden tidsbestilling, og fik en kontrol ved tandlægen. Alt ok. Efter svarene på biopsierne, en samtale, og der var ingen "sygdom". God samtale med personalet, hvor [min] ægtefælle var med. Et hurtigt og kompetent forløb. Tak for det.<br>[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 38 Personalet var meget behagelige og venlige, [hvilket] beroliger en patient.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst |
| ✎ | 41 Jeg synes personalet (sygeplejerske) var yderst venlige og imødekommende, men virkede også en smule pressede og frustrerede over, at skærm og computer ikke ville fungere sammen. Fik lidt ondt af deres arbejdsforhold, da der sad mange og ventede i ventelokalet. Jeg havde kun en positiv oplevelse af personalets behandling af mig. Tak for det.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst |

## Ambulatorium (kæbekir)

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

| ID | Kommentarer - Ambulatorium (kæbekir)  | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|----|---|--|
| 11 | Det var meget tilfredsstillende.  | I høj grad                               |
| 16 | Lægen var optaget af anden patient.   | I høj grad                               |
| 18 | Først ved undersøgelsens afslutning, ved egen foranstaltning, udvistes interesse for modtagelse af alle medbragte, udfyldte oplysningsskemaer.  | I høj grad                               |
| 21 | Super.  | I høj grad                               |
| 41 | Der var problemer med at få computer og skærm til at kommunikere sammen, så der var startvanskeligheder med at få taget et røntgenbillede af [], da mine personlige data skulle findes og udfyldes korrekt først. Jeg fik da lov til at vente, til sygeplejersken fik løst problemet.   | I høj grad                               |
| 5  | Meget god. Ingen problemer og hurtig behandling.  | I meget høj grad                         |
| 6  | Jeg kom med taxa fra [andet sygehus] med en sygeplejerske som ledsager.   | I meget høj grad                         |
| 7  | Rigtig god.   | I meget høj grad                         |
| 12 | Det hele gik hurtigt, måske to-tre minutter fra check-in til modtagelse. :)   | I meget høj grad                         |
| 13 | Kun omkring fem minutters ventetid grundet travlhed.  | I meget høj grad                         |
| 20 | God modtagelse. Kan ikke gøres bedre.   | I meget høj grad                         |
| 24 | Meget fin modtagelse.   | I meget høj grad                         |
| 27 | Jeg har været patient i afdelingen længe, og bliver hver gang modtaget af smilende personale. Det er min oplevelse, at alle modtages på en rigtig fin måde, og jeg fornemmer, at de i afdelingen trives godt med hinanden.  | I meget høj grad                         |
| 33 | I selve ambulatoriet var alt parat. Inden da havde jeg fået besked om at køre til anden by, hvilket er minimum halvanden time væk. Efter diskussion med visitationen blev jeg sendt til Aarhus, hvor der er maks. 25 minutter [til].  | I meget høj grad                         |
| 34 | Lidt flere stole i venteværelset. Der er ofte mange, der venter (nogle har flere pårørende med).  | I meget høj grad                         |
| 40 | Jeg har været i et længere og meget intensivt behandlingsforløb på Kæbekirurgisk Ambulatorium []. Den aktuelle kontrol var den sidste evaluerende undersøgelse i dette forløb. Jeg kender således mange af de ansatte på afdelingen, og da det var over et år siden, jeg sidst havde været der, fik jeg en meget varm og personlig velkomst, hvilket jeg blev utrolig glad og rørt over.  | I meget høj grad                         |
| 19 | Forbered personalet på, at der kommer patienter: Der var ikke nogen, der vidste, hvor vi skulle hen. Blev henvist til det forkerte sted. Der var overbooket med fire patienter. Jeg skulle møde [om morgenen], og jeg fik først af vide, da jeg ankom, at jeg skulle ind [sen formiddag]. Vi måtte ikke gå nogle steder, der var ikke plads på gangen til os. Mindre detalje: Når man er fastende og sidder der i flere timer, gider man ikke høre om sygeplejerskernes kagesnak. | I ringe grad                             |
| 9  | Jeg var akut indlagt [i efteråret] med [flere] kraniebrud og dermed alvorlig hjernerystelse. På   | Ikke relevant                            |

andendagen blev jeg udskrevet, og fik tid til undersøgelsen på kæbeafdelingen [] med besked om, at jeg måtte tage pamol mod smerter. Jeg var slet ikke smertedækket, og havde det rædselsfuldt. Måtte selv finde transportmulighed for at komme på kæbeafdelingen. I venteværelset var der kun hårde stole uden armlæn ledig. Jeg havde det så forskrækkeligt, og kunne ikke finde hvile. På gangen opdagede jeg en kørestol, og satte mig i den til jeg blev kaldt ind, det hjalp lidt. Inde hos [lægerne] fik jeg god information, så billede af mit kranie og mødte forståelse for, at jeg bestemt skulle smertedækkes. Fik tabletter med hjem, samt en recept til apoteket. Meget omsorgsfuld behandling.


for mig

## Ambulatorium (kæbekir)









Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

| ID | Kommentarer - Ambulatorium (kæbekir)  | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|----|---|---|
| 3  | Om jeg måtte tage min ganeprotese ud eller ej.  | I høj grad  |
| 6  | Informationen fik jeg på Skejby.  | I høj grad  |
| 16 | Jeg kunne ikke få svar på, hvorfor der blev ved med at være betændelse i området, selv om det var væk, der hvor det startede. I stedet for at svare veg de udenom, i stedet for at sige, at de simpelthen ikke vidste det.  | I høj grad  |
| 35 | Jeg var blevet henvist af min tandlæge pga. smerter i tænderne i den ene side nogle dage efter et styrt []. Hos tandlægen tog de et røntgenfoto af tænderne, men kunne ikke se mulige årsager. Jeg havde haft midlertidige smerter i tænderne i venstre side, som var så stærke at jeg ikke kunne tygge. I ambulatoriet blev jeg undersøgt, ved at lægen mærkede med fingrene i min mundhule, om der var brud. Jeg blev orienteret, om at der ikke var brud, men at revner i kranie/kæbe ville kunne være en årsag, men at man kun foretog behandling hvis brud. Og derfor sådan set igen henvist til min tandlæge. Jeg havde nok ventet, at jeg var blevet scannet og orienteret omkring brudrevner, som kunne relatere til smerterne, om det ville kunne komme igen, og hvordan jeg tackler dette. Jeg havde ikke smerter ved undersøgelsen og undrede mig egentlig over at det havde været midlertidigt, men meget heftigt. Da jeg ikke havde smerter på klinikken, reagerede jeg ikke på forløbet, men undrede mig bagefter over ikke være klogere, end da jeg kom. Og egentlig igen henvist til egen tandlæge, hvor jeg kom fra. Og som ikke var i stand til at udrede, hvad smerterne skyldtes. | I høj grad  |
| 36 | Fik forrige gang besked på, [at] jeg skulle have fjernet lidt tandkød ved operation. Det var slet ikke aktuelt, da jeg mødte anden gang?  | I høj grad  |
| 14 | Ingen mangler.  | I meget høj grad  |
| 19 | Under mit besøg var der faktisk ikke nogle sygeplejersker, der havde tid til spørgsmål. Jeg passede faktisk mig selv.   | I meget høj grad  |
| 20 | Ingen mangler.  | I meget høj grad  |
| 32 | Jeg er utrolig tilfreds med alle omkring min operation, med undtagelse af sengeafsnittet. Men det er ordnet med sygeplejerske NN på Kæbekirurgisk Afdeling  | I meget høj grad  |
| 1  | Ikke som sådan information, men en læge, der havde empati for patienten (vores søn, [der er teenager] med hjerneskade pga. epilepsi, så alderssvarende til 12). Lægen forstod ikke at tale til vores søn, så han forstod det, og gav sig heller ikke tid til at give vores søn mulighed for at forstå, hvad der skulle ske! Heldigvis var sygeplejersken ualmindelig kompetent til at tale med vores søn, og svarede på det, han spurgte lægen om!  | I nogen grad  |
| 27 | Min kommentar hertil er egentlig ikke møntet på afdelingen eller personalet som sådan, men jeg ville ønske, at afdelingen fik bevilget flere ressourcer. Jeg har en kronisk sygdom, men min tilstand er desværre ikke altid stabil. Jeg ville ønske, at det var muligt at tilføre afdelingen flere midler, så der var ressourcer til, at man som kronisk syg havde mulighed for flere personlige konsultationer og undersøgelser, så der ikke kun var kontrolscanning hver sjette måned. Telefoniske konsultationer har fungeret udmærket, men det kan være vanskeligt for mig at finde et privat rum, når jeg er på arbejde og får tid og ro til at stille mine spørgsmål. Det er faktisk heller ikke helt let præcist at beskrive, når der har været aktivitet i min tilstand, så ofte ville jeg ønske, at den læge, som jeg er tilknyttet (og som jeg er meget tilfreds med) havde mulighed for at se mig in persona. Heldigvis har jeg mulighed for at ringe til afdelingen, når jeg oplever noget, som lægen skal have besked på. I de situationer oplever jeg altid, at de følger op på tingene, men jeg  | I nogen grad  |

er sikker på, at flere ressourcer ville gøre, at jeg kunne have været sparet for en del smerter, såfremt patient og læge kunne mødes noget oftere.

-  29 Jeg synes, at jeg fik en rigtig dårlig behandling. Og jeg regnede med, at jeg fik mere svar på min skade. Ham tandlægen, jeg var inde ved, fik mig til at føle, at det var åndssvagt, at jeg kom ind for at blive tjekket. Og sagde bare, at det var sikkert noget, som var sket ved et fald, da jeg var lille. Og jeg har aldrig bøvlet med min kæbe før, efter jeg blev kørt ned []. Så synes virkelig, at det var en ubehagelig oplevelse at være hos jer. I nogen grad

**Ambulatorium (kæbekir)****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

| <b>ID</b>   | <b>Kommentarer - Ambulatorium (kæbekir)</b>  | <b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b> |
|---|--|--|
|  4   | Jeg blev ikke henvist til skanning, jeg måtte selv sørge for, at det blev gjort.   | Ja   |
|  8   | Personalet havde indtastet et andet navn til mit CPR-nr. Det gav besvær at få det rettet inden der kunne foretages røntgen undersøgelse. Heldigvis blev det opdaget og rettet.   | Ja   |
|  18  | En erkendt teknisk fejl på røntgenudstyr bevirkede ifølge undersøgende tandlæge, at optagelser ikke havde en kvalitet, således at de kunne anvendes som billeddiagnosticeringsmateriale.   | Ja   |
|  28  | Røntgenapparatet virkede ikke. Det endte med narkose i to timer i stedet for 15 minutter.  | Ja   |
|  31  | Det første tandaftryk mislykkedes og måtte gøres om.   | Ja   |
|  37  | Vi skulle vente en time.   | Ja   |
|  39  | Efter jeg havde besøgt lægen, var det påkrævet at tage aftryk af min kæbe. Jeg fik en tid på et stykke papir til denne procedure, som i tiden er blevet slettet. En anden indvending er, at uanset om jeg fik en tid på et stykke papir, blev jeg ikke oplyst om, at jeg ville være nødt til at gå til en anden klinik for at få taget aftrykket af min kæbe []. | Ja   |
|  41 | Computerproblemer med at få skærm og computer til at kommunikere sammen i røntgenlokalet.  | Ja   |





