

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

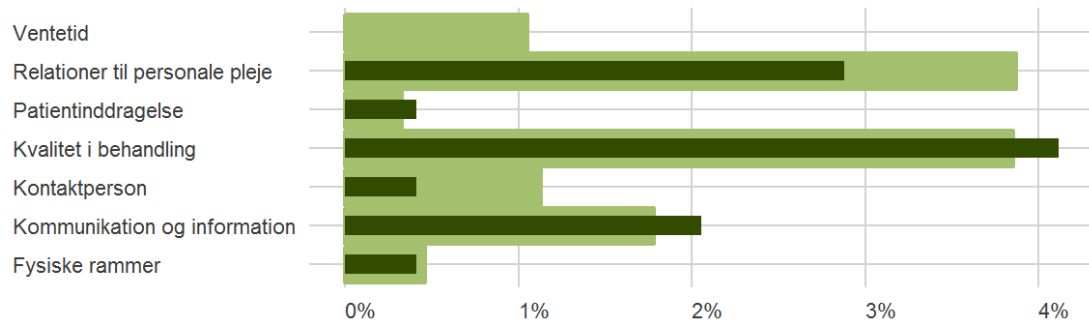
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



Ambulatorium (kæbekir), Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
39 Ved [et] besøg blev [det efterfølgende] besøg planlagt til for sen dato. Desuden blev igangsætningen af den nødvendige behandling udeladt. Ved et fremrykket besøg blev der iværksat behandling, der muligvis skulle have været foretaget allerede ved første besøg. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
34 Bedre parkeringsforhold. Fysiske rammer, 14 Jeg blev behandlet perfekt. Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig I meget høj grad
19 Da jeg har et meget langt og kompliceret forløb, kan det ikke forventes, at den enkelte læge har læst min journal igennem og skal have overblik over mit forløb. Grundet dette var det besluttet fra lægelig side i [sommers], at jeg skal tilknyttes to faste læger, som så får kendskab til og har overblik over mit forløb. Selvom det er en travl afdeling, er der altid fra personalets side tid til at spørge til mig og lige komme med en kvik bemærkning. Et fagligt dygtigt personale, som fortjener meget ros. Personalet er også gode til at inddrage pårørende og hører, hvordan de har det og lade dem være en del af forløbet. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
2 Til et 12-tal.	Uoplyst
37 Lettere at vælge tider. Også senere på eftermiddagen på udvalgte dage.	I nogen grad
9 Jeg har været til kontrol en gang, og skal igen. Det føles trygt, da min sygdom ikke er helt ok. Jeg var til en ny tandlæge ved kontrollen. Han var imødekommende og informativ. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	Uoplyst
35 Jeg følte at personalet var særdeles kompetent og imødekommende. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I meget høj grad
21 Blev behandlet på to forskellige sygehuse der begge gjorde det godt.	I høj grad
22 Ambulatoriet kunne aflyse, hvis den behandlende tandlæge er for-	I ringe grad

- hindret. Det er ikke betryggende at opleve, at behandleren først læser journalen, når jeg sidder i tandlægestolen. Kvalitet i behandling,
- 33 Der var manglende information. På de indkaldelser jeg fik stod der intet om, at jeg skulle have fjernet mine visdomstænder. Jeg fandt derfor først ud af det, da jeg mødte op. Kommunikation og information, I ringe grad
- 12 Besøgene på hospitalet var acceptable, i den behandling jeg skulle have. I høj grad
- 29 Både godt og ikke så rart. Uoplyst
- 25 Undersøgelsen var relateret til en [anden operation] og var fint planlagt. Kvalitet i behandling, I høj grad

Ambulatorium (orto), Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
3 Lidt problematisk at jeg er flyttet udenbys midt i forløbet. Når jeg ringer for at få rådgivning, er det god rådgivning, men der er det dilemma, at de ikke kan kalde mig ind og se på mig, selvom de syntes der er behov. Jeg tog til skadestuen i min nye by, og de har ikke lige så godt forstand på det som på Kæbekirurgisk Afdeling. Dette var skyld i, at jeg gik rundt med et sår i for lang tid. Jeg syntes, at selve operationen og de efterfølgende opfølgninger har været til perfektion. Mange dygtige og søde personer, der tager sig tid til mig. Operationen var smertefri, og jeg fik mange informationer om, hvad der skete undervejs. Personalet var gode til at tale til mig og sørge for, at jeg havde det godt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
23 Har kun lovord: Fik rigtig god orientering blandt andet om min kost, og den måde jeg kunne indtage maden på. Hvordan jeg kunne holde munden ren, og hvordan jeg skulle lave nogen træning af musklerne. Jeg vil altid tænke tilbage på Kæbekirurgisk Ambulatorie med taknemmelighed. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
32 Når man kommer på afdelingen, er det for mig vigtigt ikke at føle sig som endnu en patient, men en person som har noget, man har brug for hjælp til. At blive placeret i en stol med ryggen til PC, hvor tandlæge (og assistent) står og læser om en.	I ringe grad
17 Særligt godt at man som patient følte sig velkommen på ambulatoriet, man følte sig ikke som en byrde. God balance mellem uforståelige og lettere socialt hæmmede læger og forståelige og omsorgsfulde sygeplejersker. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
8 I er yderst effektive, dejligt. Pas på at jeres ressourcer ikke brænder ud i en travl hverdag. Dette er et klap på skulderen og et venligt råd!	Uoplyst

Relationer til personale/Pleje,

- 18 Jeg synes generelt, at alle er rigtig søde og giver god information. I ringe grad
De spørger ind og lytter efter. Det har jeg i hvert fald indtrykket af.
En lille bitte negativ kommentar: Jeg var til undersøgelse for over et
år siden, hvorefter jeg havde forstået, at de ville kontakte mig,
medmindre jeg meldte ud, at jeg ikke ville videre i forløbet hos dem.
Tiden gik og intet skete, så kontaktede dem selv igen, og det var lidt
som om, at alt før det nye besøg var glemt. Jeg var ligesom bare
"faldet ned imellem to stole". Jeg føler, at jeg har været forbi mange
gange, og ikke er kommet videre i forløbet. Forhåbentligt ændrer
det sig nu, så vi rigtig kan komme i gang. En anden ting: En gang
imellem bliver der lidt talt henover hovedet på en, men ellers er alt
rigtig positivt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,
- 38 Man fik en professionel beskrivelse af sine symptomer og gode svar I meget høj grad
på relevante spørgsmål. Kvalitet i behandling, Kommunikation og
information,

Ambulatorium (kæbekir), Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
14	Jeg blev modtaget godt.	I meget høj grad
19	Denne gang var der kort ventetid. Som oftest er lang ventetid.	I høj grad
2	Jeg er yderst tilfreds med behandling og samtaler. Meget imødekommende personale, både sygeplejersker og læger. Jeg siger mange tak. Keep up the good work :-).	I meget høj grad
20	Den var ok.	I meget høj grad
37	Oplys om muligt gerne anslået ventetid.	I høj grad
9	Sekretæren kunne have sagt til mig da jeg kom at personalet på stue NN hvor jeg skulle ind [var forsinket]. På forespørgsel fik jeg at vide, derfor skal du måske vente 30 min eller mere. Jeg ventede 45 min og henvendte mig selv da jeg blev i tvivl om var jeg på listen på patienter, der skulle komme. Jeg havde fået en akut tid og var derfor "ydmyg" i forhold til krav. Tænkte samtidig at jeg bruger IKKE systemet, det er første gang. Og VILLE ikke have dårlig samvittighed over det!	I høj grad
16	Alt ok.	I meget høj grad
35	Ingen negative kommentarer!	I meget høj grad
21	Modtagelsen var særdeles venlig og imødekommende.	I meget høj grad
22	Meget utilfredsstillende at køre langt for en tid hos den tandlæge, der har bekendtgjort at han skal følge en, og så få at vide, at vedkommende ikke er tilstede. Man må kunne finde en metode til at aflyse og give en anden tid. Alt andet er ikke respektfuldt over for mig.	I ringe grad
27	Manglende information om at de var bagud.	Ved ikke
25	Fin med en personlig betjening, der fulgte mig gennem forløbet.	I høj grad
5	Jeg synes det er lidt underligt at når de ringer fra andet sygehus og siger at der er en patient på vej til Aarhus, og der skal tilkaldes en kæbekirug, at man så først tilkalder kæbekirugen når patienten er ankommet, så de skal vente endnu længere istedet for at tilkalde ham med det samme.	I nogen grad
30	Jeg har fået alletiders behandling.	I høj grad

Dagkirurgisk, Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
7	Jeg følte mig i gode hænder, og der var stille og roligt. Jeg blev også godt informeret forud for operationen.	I meget høj grad
28	Det føltes forkert at sidde i venteværelset med operationstøjet på. Det ville være bedre, at man tager det på, lige før man går ind på operationsstuen.	I meget høj grad

Ambulatorium (orto), Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
3 Jeg havde en smule forvirring om ankomsttidspunktet, da jeg fik to mails på "Digital Post" med to forskellige klokkeslet. Dog var de kun 15 minutter forskellige, så det betyder ikke noget. En anden lidt vigtigere ting var, at der i brevet stod "Til undersøgelse". Men jeg skulle have en operation på to timer. Dette skabte undring, men jeg gik ud fra, at jeg skulle opereres ligesom min læge sagde, og forberedte mig på det.	I meget høj grad
6 Fint, børnevenligt personale.	I meget høj grad
32 Fem minutters ventetid er acceptabelt uden information. 20 minutter kræver information.	I høj grad
31 Oplever altid en venlig modtagelse :-).	I meget høj grad
17 Skiftet mellem nathold og morgenhold gjorde modtagelsen lettere kaotisk og kunne muligvis forbedres, eller så kunne mødetiden skubbes længere tilbage så patienten ikke bliver fanget midt i det.	I høj grad
38 Jeg ventede kun 10 minutter. Bedre information om ventetid ved mødet med sygeplejersken.	I meget høj grad

***Ambulatorium (viden), Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus
Universitetshospital***

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
36 Helt normalt og udmærket.	I høj grad

Ambulatorium (kæbekir), Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
9 [Lægen] på "min stue" var lidt irriteret og gav det tydeligt til kende over, at jeg var kommet på "en akuttid". Hun sagde op til flere gange: "din tandlæge ved at dette, altså en akuttid, er KUN for akut opståede problemer". Det sagde hun igen og igen. Mit svar er: "jeg misbruger aldrig systemet, det er første gang. Og min tandlæge sagde og tænkte dette må vi have set på". Dette blev sagt undskyldende fra min side. Subjektivt tror jeg at det er vigtigt, at når der kommer en patient som ALDRIG brokker sig over små ting, at når patienten så siger jeg har ondt og det er mærkeligt, samt at jeg har gjort en masse for at udbedre det selv og det er ikke lykkedes, så skal fagpersonen høre det og tage handling. Det var det min tandlæge gjorde. Jeg har været hos samme tandlæge i mere end 25 år. Der kom en anden tandlæge ind også og så på mig. Det var godt og kvalitetsmæssigt godt, da jeg ville have været nervøs for at tandlægen på stuen havde for travlt! Sygeplejersken var sød og meget positiv og gav udtryk for tid!	Uoplyst
15 Jeg får mine indkaldelser med datoer, men der står ikke, hvad jeg skal de forskellige datoer. Jeg blev for eksempel kaldt ind i sommers og var ikke klar over, at jeg skulle have opereret mine visdomstænder ud den dag.	I nogen grad
22 Ingen information om at den behandlende tandlæge ikke ville være til stede. Stor frustration og forvirring over forskellige meldinger om en evt. behandlingsplan.	I ringe grad
1 Det var en meget letfærdig undersøgelse hvor jeg ikke engang blev kigget i munden, men alene bedømt ud fra røntgenbillede. Ved opfølgende besøg har jeg ikke fået svar på resultatet til min mand der ikke kunne være med denne dag. Det skal bemærkes at jeg lider af [livstruende sygdom] og fremstår noget frustreret og ukoncentreret.	Uoplyst
27 Ordentlig forklaring i almindelig dansk.	Uoplyst

12 Ingen kommentar.

I høj grad

Dagkirurgisk, Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

7 Jeg manglede information efter selve operationen omkring, hvad der konkret var sket. Og det var ikke muligt at komme i kontakt med lægen, inden jeg blev udskrevet.

I nogen grad

Ambulatorium (orto), Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

26 Jeg fik blot en indkaldelse til afdelingen, og havde en anden idé om hvad der skulle ske. Det var på ingen måde en ubehagelig oplevelse. Det var bare ikke det jeg troede det var.

Ikke relevant for mig

Ambulatorium (kæbekir), Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
10	Jeg bliver indkaldt og det var den forkert læge som var til stede.	Ja
13	Den lange ventetid skyldes, at der ikke var nogen, der kunne finde den scanningsbeskrivelse, jeg kom for at få. Det var derfor ikke blevet ordentligt gennemgået. Jeg fik at vide, at svaret ville blive taget op på en lægekonference, og jeg fik en tid til telefonkonsultation tre uger senere. Personalet beklagede meget den lange ventetid på en time, og at jeg måtte tage derfra uden at være blevet ret meget klogere.	Ja
37	En kæbecyste blev i først omgang ikke opdaget på røntgenbilledet, men det blev den efter involvering af og dialog med pårørende om hvad billedet viste nu og tidligere. Godt at der samarbejdes med patient/pårørende om udredning og fastlæggelse af behandlingsforløb. Meget positiv oplevelse af viljen til at inddrage og lytte til patient/pårørende.	Ja
4	Jeres skodmaskine gav ikke info til jer om, at jeg var kommet, fordi det er noget værre lort, i har Jer derude.	Ja
33	Under syningen mærkede jeg tråden gå i gennem ved det sidste sting.	Ja

Dagkirurgisk, Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

11 Der var 2½ times ventetid til min søn på 13 år. Det var alt for meget, da han var nervøs i forvejen.

Ja

***Ambulatorium (viden), Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus
Universitetshospital***

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
24 Lægen havde ikke sat sig ind i min datters alder og fejlvurderede hendes kunnen og aldersvarende adfærd.	Ja