

Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O
Århus Sygehus

3. måling

Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O

Århus Sygehus

3. måling

Konceptet er udviklet af
Kvalitetsafdelingen i Århus Amt
Lyseng Alle 1
8270 Højbjerg

e-mail: amu@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181
Pris kr. 75,00

Se rapporten: www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 449

Indhold

Læsevejledning.....	5
Formål	7
Metode.....	9
Opfølgning på rapporten	11

Resultaterne

1. Om afdelingen.....	15
2. Rapportens datagrundlag.....	19
3. Ambulatoriets patienter.....	23
4. Ni spørgsmål om tilfredshed	25
5. Ventetiden i venteværelset	29
6. Stabiliteten i lægekontakten	31
7. Samlet indtryk af ambulatoriet.....	33
Litteratur.....	35

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

Rapporten omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse i februar 2004 blandt ambulatoriepatienter på:

Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O, Århus Sygehus

Rapporten er en standardrapport. Det er således læseren selv, der må ud-
drage konklusionerne af de opstillede analyser.

Rapporten igennem lægges der op til, at ambulatoriet kan sammenligne sig med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra andre ambulatorier. I det omfang sådanne målinger endnu ikke foreligger, er der sat en streg i tabellerne.

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fagopdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordinering, god kommunikation og god faglig kvalitet. Den patientoplevede kvalitet og den professionelle faglige kvalitet er begge nødvendige for en god sundhedsfaglig kvalitet.

Der gives her en oversigt over rapportens afsnit, så læseren hurtigt kan finde hen til de afsnit, som har hovedinteressen. Først er der fire afsnit om undersøgelsens rammer: Baggrunden, formålet, metoden og lidt om opfølgning. Det er valgt at medtage de indledende tekster i alle rapporter, da rapporterne ikke altid læses i sammenhæng. For den der kender disse, kan læsningen begynde med afsnit 1 eller direkte med undersøgelsesresultaterne i afsnit 3:

Afsnit 1: Om ambulatoriet

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løst fra, hvilket ambulatorium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambulatoriets karakteristika, herunder en række statistiske oplysninger om ambulatoriet, antal besøgende, specialer mv.

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

Her kan det ses, hvor mange patienter, der er sendt skemaer ud til, og hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en bortfaldsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke ambulatorier, der er valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patienterne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af ambulatoriets patientsammensætning. Baggrundoplysningerne bruges herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers oplevelse af ambulatoriet.

Afsnit 4: Ni spørgsmål om tilfredshed

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der 9 positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i kontakten med ambulatoriet. Hvis der tidligere er foretaget måling på ambulatoriet, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, f.eks. diagnosegrupper eller ambulatoriets ugedage, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, at man kan se, om patienterne på afdelingens eventuelle forskellige delambulatorier svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af de 9 spørgsmål, går man til bilag 3.

Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset

Her sættes der fokus på den traditionelle problemstilling om, hvor længe patienterne venter i venteværelset, fra de er tilsagt, til de bliver kaldt ind. Der sættes fokus på, om ventetiden er fordelt jævnt over ugen, eller om der er systematiske dagsvariationer. Der sammenlignes herudover med andre ambulatorier.

Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten

Hvor mange forskellige læger møder patienten i ambulatoriet? Og hvordan opfatter patienten det?

Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af ambulatoriet. Fra en til fem stjerner, hvor én stjerne står for "uacceptabelt" og 5 stjerner for "enestående".

Også her er der mulighed for sammenligning med eventuelle tidligere målinger og patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, kan man gå til bilag 2. Ønsker man at se kommentarerne, som de er knyttet til denne samlede vurdering, findes også disse i bilag 3.

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.

Formål

Måling af patienttilfredshed

Måling er en bevidst og systematisk form for iagttagelse. Ansatte kan dagligt iagttage patienterne og danne sig et indtryk af deres oplevelser. Men med et spørgeskema er der bevidst taget stilling til, på hvilke områder patienternes oplevelser iagttages. Og der er valgt en systematik, som lader alle adspurgte tælle lige meget. Det giver måske et andet resultat end hverdagens iagttagelser, hvor de dårlige oplevelser kan have en tendens til at fylde mest.

Med et spørgeskema måles brugernes oplevelse af de ydelser de får, og det er *ikke* det samme som medarbejdernes dygtighed. Derimod kan dygtige medarbejdere være en nærliggende årsag til tilfredshed hos brugeren. Men der kan være mange andre årsager til tilfredshed.

Formålet med at måle er at finde frem til områder, der kan forbedre brugernes tilfredshed. Måleresultaterne skal betragtes som en overordnet scanning, hvor det bagefter er vigtigt at finde den bagvedliggende årsag. Et undersøgelsesresultat kræver altså analyse, for at man kan få et godt handlegrundlag.

Formål

Konceptets formål er:

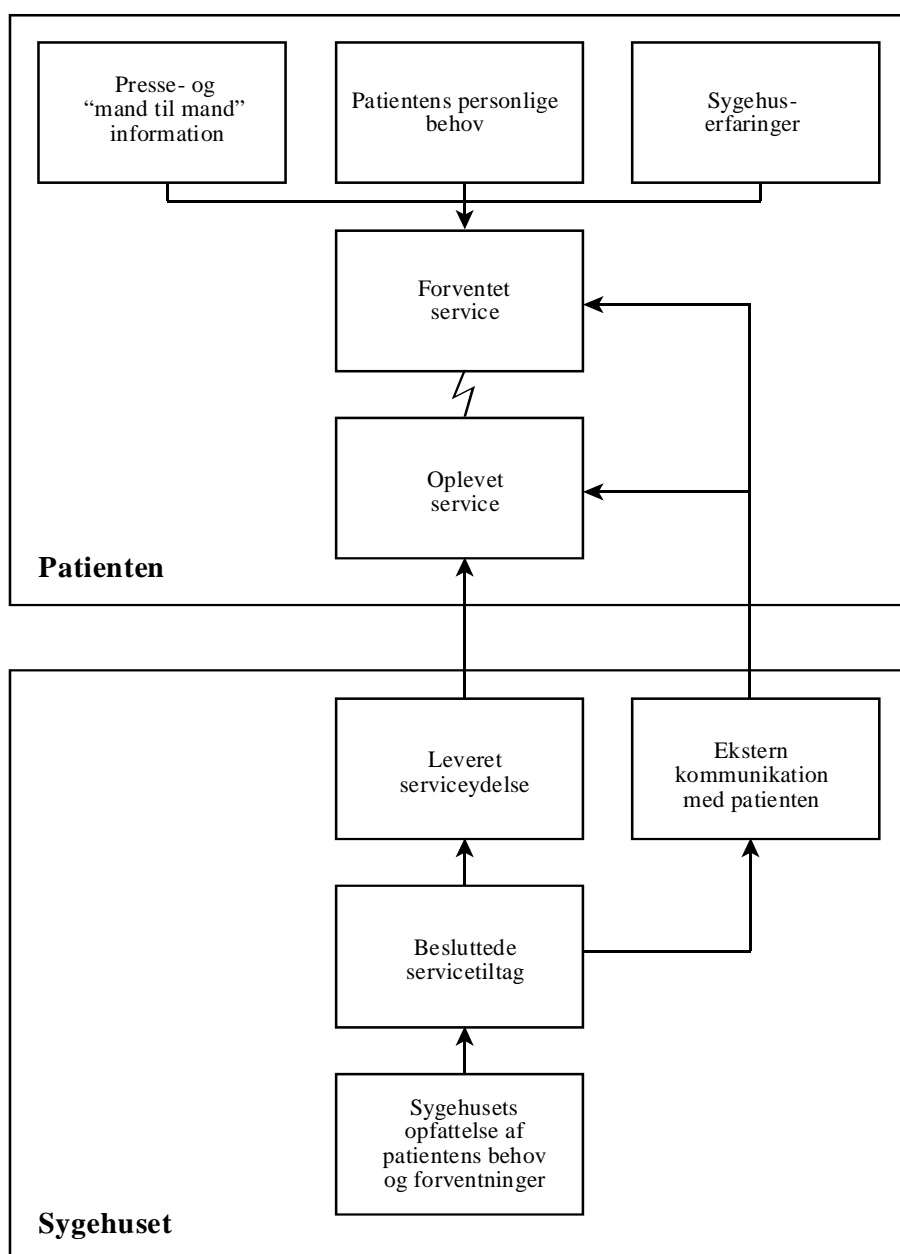
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne sig med andre afdelinger på udvalgte områder

Konceptet er udformet, så det giver mest mulig information til både den enkelte afdeling, sygehusledelsen og den overordnede amtslige styring af sygehusområdet.

Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedurerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



Efter Christian Grönroos, "Service management and marketing". (1990)

Metode

Metode	<p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistrerings-system. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:</p> <ul style="list-style-type: none">1 skema til den indlagte patient (grønt skema)1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema) <p>Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.</p>
Undersøgelsens spørgsmål	<p>Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.</p> <p>Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.</p>
Der spørges til traditionelle problemområder	<p>De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.</p>
Både kvantitativ og kvalitativ	<p>Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.</p>

Kommentarer i rapportens bilag

De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes *vurderinger* er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.

Validering af skemaerne

Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.

Hård test af hverdagen

Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der *har* været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.

Lokal organisering

Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter fra Kvalitetsafdelingen. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.

Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.

Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.

Udsendelse og indsendelse

Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.

Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.

Mere om metoden

Før en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

Det er sjældent, at man ud fra en undersøgelses tal eller kommentarer direkte kan se, hvor man præcist skal sætte sine ressourcer ind i arbejdet med at forbedre kvaliteten. En undersøgelse kan kun give nogle bud på, hvor afdelingen med sandsynlighed kan finde områder, som med stor effekt for brugerne kan kvalitetsudvikles. Det er således den enkelte afdeling, der selv skal arbejde med rapporten. Man har jo i forvejen en værdifuld viden om, hvad der er god og dårlig kvalitet. Og rapportens resultater skal sættes ind i denne sammenhæng

Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til at foretage forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange oplysninger i rapporten. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter deres karakter, og efter hvornår man tager fat på den. Et bud kunne således være følgende gruppering:

- ændringer som umiddelbart kan sættes i værk og som vil give oplevelsen af, at afdelingen kan handle (de hurtige succeser)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god idé med nogen udefra, som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

- hvor utilfredsheden er stor
- hvor utilfredsheden har ændret sig til det værre
- hvor svarpersonernes svar afviger fra det forventede
- hvor man afviger fra andre afdelinger
- som er et problem for et bestemt udsnit af brugerne
- som svarpersonernes kommentarer peger på med ord
- hvor lysten til at gøre en indsats er stor
- hvor afdelingen mener, at udsigten til succes er god
- hvor succes er muligt med en beskeden indsats af ressourcer
- man allerede arbejder med, men hvor man bekræftes af rapportens indhold.

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

I henhold til modellen i figur 1, skal man hele tiden spørge:

- Er det manglende viden om patienternes behov, der er problemet?
- Mangler der ordentlige procedurer for de omhandlede forhold?
- Efterlever personalet ikke de procedurer, der allerede er?
- Eller er det patienternes forventninger, der skal søges afstemt efter de faktiske muligheder (information)?

Små skridt

I alt kvalitetsarbejde bør det erkendes, at forbedringerne kun kommer, hvis man koncentrerer indsatsen. Et eventuelt projekt skal analyseres, sådan at man kan planlægge sin indsats grundigt, herunder opstille mål for hvor man vil hen. Først herefter kan man iværksætte handlinger. Til sidst skal det sikres, at man får målt, om man opnår en effekt af indsatsen.

Også psykologi

Ændringsprocesser er imidlertid ikke alene et spørgsmål om at anvende rigtige teknikker. Det er også vigtigt at have fokus på elementære psykologiske mekanismer. Undertiden ses det, at mennesker anvender mange flugtmuligheder for at undgå "truslen" om forandring. Den mest kendte er at finde fejl i omgivelserne, så vi fritager os selv for ubehagelige ændringskrav. Man skyder skylden på andre. En anden er, at man slet ikke opfatter, at der stilles nye krav til arbejdet. Man glemmer eller misforstår. Og en tredje flugtmulighed er at nedgøre sine egne evner og muligheder, så ingen kan forvente noget som helst. Man fritstiller på den måde sig selv.

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejdertilfredsheden øges. Her kan det specielt være motiverende, hvis forskellige afdelinger med forskellig brugertilfredshed kan lære af hinandens erfaringer.

Lakmusprøven

Kvalitetsudviklingsprojekter skal naturligvis gerne føre til højere tilfredshed næste gang, der måles på afdelingen. Det er så at sige "lakmusprøven" på, om der er gjort det rigtige. Men da næste måling er på en anden gruppe af personer, er det nødvendigt at være lidt forsigtig med den sammenlignende tolkning af udviklingen i tilfredshedsniveauet. Når tiden går, kan der være mange andre faktorer end forbedringen, der har indflydelse på nettoresultatet af tilfredshedsmålingen. Men det er vigtigt at følge udviklingen i tilfredshedsniveauet for at vurdere, om et nyt tiltag nu også var en forbedring.

TABEL 1. Statistiske oplysninger for afdelingen 2003

Afdelingens speciale	Kæbekirurgi
Antal indlagte	583
Heraf akut indlagte	186
Heraf planlagte	397
Gennemsnitligt antal sengedage	-
Belægningsprocent	65
Antal senge	9
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	1
Ambulante besøg	8.965
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	9,73
Plejepersonalestillinger	10,43
Lægeseekretærstillinger	5,1
Samlet budgetramme	18,979

Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.

1. Om afdelingen

Afdelingens speciale

Kæbekirurgisk afdeling er en højtspecialiseret afdeling med lands- og landsdelsfunktioner og er et udbygget tværfagligt samarbejde med et højt aktivitetsniveau i kraft af en meget bred kontakt flade, der omfatter stort set alle hospitalets afdelinger samt det sundhedsvidenskabelige fakultet og Tandlægeskolen.

Afdelingen har således landsdelsfunktion på sekundær korrektion af kæbe – ganespalte, osseomyelitis og osteoradionekrose i kæberne, odontologisk behandling af hæmofilpatienter, vækstbetingede afvigelser i tand- og kæbestilling i forbindelse med juvenil reumatoid artrit, svære tilfælde af kæbelidelser, fx kæbeleedsankylose og kæbledrekonstruktioner, svære tilfælde af rekonstruktiv kæbekirurgi og kombineret ortodontisk kirurgisk behandling af svære tilfælde af ekstrem vækstbetinget kæbeanomali.

Herudover indgår afdelingen i det vstdanske kraniofaciale center og forestår afholdelsen af de tværfaglige kraniofaciale konferencer.

I samarbejde med Onkologisk Afdeling, Plastikkirurgisk Afdeling og Øre-næsehalsafdelingen varetager kæbekirurgisk afdeling behandlingen af patienter med cancer i mund- og kæberegionerne.

Siden 2001 har afdelingen varetaget Amtsspecialtandplejefunktionen, samt opbygget Vstdansk Videnscenter for sjældne odontologiske lidelser.

Kæbekirurgisk Afdeling har døgnvagtberedskab og modtager således patienter fra det jyske område undtagen Nordjyllands Amt, med ansigts- og kæbeskader og andre akutte tilstande, og indgår i hospitalets traumecenterfunktion.

Afdelingen modtager såvel akutte som henviste patienter, og havde i år 2003 – 8.965 ambulante behandlinger, 1.440 operationer og 1.933 sengedage.

Kæbekirurgisk Afdeling har selvstændigt ambulatorium og operationsafsnit. Ambulatoriet består af 7 klinikker, hvoraf de 2 klinikker er reserveret til ortodontibehandling af patienter med vækstbetingede kæbedeformiteter. To af de fire øvrige ambulatoriumklinikker har en størrelse, der muliggør udførelsen af ambulante kæbekirurgiske indgreb i lokal analgesi og sederering.

I forlængelse af ambulatoriet er der 3 operationsstuer, hvoraf de 2 har en størrelse, der muliggør dels undervisningsformål, dels for den enes vedkommende, at der kan laves multidisciplinær behandling af fx kraniofaciale anomalipatienter, multitraumatiserede patienter, der kræver operationsprocedurer med forskellige adgange.

Samarbejds- partnere

Ud over de førnævnte samarbejdspartnere har afdelingen speciel kontaktflade til Hæmatologisk Afdeling, Århus Sygehus samt Hjer-temedicinsk Afdeling og Koagulationslaboratoriet, Skejby Sygehus.

Samarbejdet med Koagulationslaboratoriet, Skejby Sygehus, har udmøntet sig i, at afdelingen er vstdansk center for kæbe kirurgisk be-handling af hæmofilipatienter.

Uddannelse

I henhold til overenskomst med Odontologisk Institut, Tandlæge-skolen, varetager afdelingen dele af undervisningen i faget tand- og kæbekirurgi ved 2.del af tandlægevidenskabeligt studium ved Århus Universitet, dels i form af forelæsninger, dels ved afholdelse af pati-entdemonstrationer og kirurgiske demonstrationer for tandlægestu-derende under deres tjeneste på afdelingen.

Afdelingen fungerer som uddannelsesafdeling i specialet tand-, mund- og kæbekirurgi.

Afdelingen har en betydelig forskningsaktivitet inden for områder som klinisk farmakologi, specielt vedrørende nye analgetika og anti-inflammatoriske farmakas virkninger på postoperative smerter og inflammationsreaktioner. Rekonstruktion af knogledefekter er et andet forskningsområde ligesom nye behandlingsteknologier for kæbe-rekonstruktion.

Tredimensional diagnostik og behandlingsstimulering er et stort forskningsområde i afdelingen, hvor der foregår kliniske studier af knogledistraktionsbehandling til rekonstruktion i ansigts- og kæbe-partierne.

Undersøgelse af patientoplevelser og funktion i forbindelse med kor-rektiv kæbekirurgi er et andet forskningsområde, ligesom måling af nervepåvirkning af samme patienttyper.

Endagskirurgisk behandlingsregime er et eksempel på forsknings-projekter i afdelingen af mere tværfaglig karakter, der således for-uden afdelingen omfatter Anæstesiologisk Afdeling og endvidere samspillet mellem behandler og sygeplejegruppen.

**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på
Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	450	234
Alder		
0-18 år	26%	20%
19-39 år	40%	41%
40-59 år	24%	28%
60-69 år	6%	7%
70-79 år	3%	3%
80 år eller mere	1%	1%
Køn		
Mand	49%	49%
Kvinde	51%	51%
Afsnit		
Ortoklinikken	33%	34%
Kæbekirurgisk Ambulatorium	67%	66%

2. Rapportens datagrundlag

Svarprocenten 52

Der er udsendt i alt 450 breve til ambulatoriepatienter på

Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O Århus Sygehus

De udvalgte patienter har besøgt ambulatoriet en eller flere gange i perioden 12. januar 2004 til 13. februar 2004.

Spørgeskemaerne blev udsendt i februar 2004. Patienterne fik 14 dage til at besvare spørgeskemaet, men i praksis er der medtaget skemaer, som indkom op til 30 dage efter udsendelsen.

Der indkom i alt 234 skemaer, svarende til en svarprocent på 52. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

Tolkning af svarprocenten

I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed
40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed
50 – 60 %	Acceptabelt
Over 60 %	Meget tilfredsstillende

Repræsentativiteten

Ud fra tabel 2 på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de patienter, der fik tilsendt et spørgeskema.

Tidligere måling?

I rapporten er afdelingens undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

november 1999 - 177 svar. (1. gang)

nov. 2001 - 215 svar. (2. gang)

TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag

Ambulatoriets navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Amb. på Dermatologisk Afd. D	260	februar 2002	Århus Amtssygehus
Amb. på Ortopædkirurgisk Afd. E	405	februar 2002	Århus Amtssygehus
Ambulatorier på Afd. L	216	februar 2002	Århus Amtssygehus
Hæmatologisk Ambulatorium B	266	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk Ambulatorium C	269	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	265	februar 2002	Århus Amtssygehus
Amb. på Reumatologisk Afdeling U	260	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Amb. på Tand-, mund- og kæbekirur.	215	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	192	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Kirurgisk Gastroenterologisk Amb. L	103	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Afdeling V	184	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Ambulatorium M	267	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurokirurgisk Afdeling GS	225	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurologisk Ambulatorium F	222	november 2001	Århus Kommunehospital
Øjenambulatoriet Afdeling J	248	november 2001	Århus Kommunehospital
Onkologisk Ambulatorium D	63	november 2001	Århus Kommunehospital
Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	225	januar 2002	Århus Kommunehospital
Ortopædkirurgisk Ambulatorium E	208	november 2001	Århus Kommunehospital
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	233	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Ambulatorium M	174	april 2002	Grenaa Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	169	april 2002	Odder Centralsygehus
Medicinsk Ambulatorium M	121	april 2002	Odder Centralsygehus
Ortopædkir. Ambulatorium	200	april 2002	Odder Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium P	138	april 2002	Odder Centralsygehus
Amb. på Medicinsk Afdeling M	232	april 2002	Randers Centralsygehus
Børneambulatorium B	122	april 2002	Randers Centralsygehus
Gyn/Obs Ambulatorium	212	april 2002	Randers Centralsygehus
Klinikgangen KG	183	april 2002	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Ambulatorium K	244	april 2002	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	197	april 2002	Randers Centralsygehus
Ambulatorier på	137	maj 2002	Samsø Sygehus
Børneambulatoriet	19	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	146	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Dagafsnit MD	247	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	184	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium	202	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	298	februar 2002	Skejby Sygehus
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	258	februar 2002	Skejby Sygehus
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	279	februar 2002	Skejby Sygehus
Børneambulatorium A	210	februar 2002	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Amb. T	180	februar 2002	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	179	februar 2002	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Ambulatorium C	267	februar 2002	Skejby Sygehus
I alt	8.924		

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

Udvælgelsen af patienterne til ambulatorieundersøgelsen er sket efter følgende kriterier i patientregistreringssystemet.

Alle ambulatoriekontakter inden for den *seneste måned* på afdelingen. Har patienten haft flere kontakter, udvælges patienten kun én gang. Udvælgelsen omfatter både patienter, der har afsluttet deres kontakt til ambulatoriet, og de, der stadig har kontakt til ambulatoriet.

Har ambulatoriet i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode med 1 måneds patientoplevelser.

Sammenligning

I rapporten er ambulatoriets patientsvar gennemgående sammenlignet med patienttilfredshedsundersøgelser fra en række andre ambulatorier. Sammenligningsgrundlaget i undersøgelsen refererer til et ikke-vægtet gennemsnit af svarene fra ambulatorierne i Tabel 3 på modsatte side.

Sammenligning af patienternes svar med andre ambulatoriers svar giver mulighed for at kvalificere ambulatoriets arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de ambulatorier, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er ambulatoriets resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets ambulatorier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatorier med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller.

Ønsker afdelingen at vide hvilke afdelinger, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der rettes henvendelse til Kvalitetsafdelingen.

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i to undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de to perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte hver måling som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afdelingers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	177	215	234	8.924
Antal besøg				
Kun 1 besøg	21%	28%	24%	23%
2-3 besøg	22%	21%	18%	31%
4-9 besøg	28%	21%	24%	31%
Mere end 9 besøg	30%	29%	34%	15%
Tidligere indlagt				
Ja	48%	47%	40%	41%
Nej	52%	53%	60%	59%
Alder				
0-18 år	18%	19%	20%	9%
19-39 år	40%	40%	41%	22%
40-59 år	25%	25%	28%	33%
60-69 år	11%	9%	7%	17%
70-79 år	6%	6%	3%	14%
80 år eller mere	1%	1%	1%	5%
Køn				
Mand	43%	48%	49%	45%
Kvinde	57%	52%	51%	55%
Bopæl				
Indenamtspatienter	62%	66%	73%	90%
Udenamtspatienter	38%	34%	27%	10%
Modersmål				
Dansk	95%	94%	96%	96%
Ikke dansk	5%	6%	4%	4%
Uddannelse				
Folkeskole/mellem/real	32%	32%	30%	33%
Erhvervsudd./håndværker	22%	21%	23%	27%
Videregående uddannelse	35%	33%	35%	33%
Andet	11%	14%	12%	7%
Søgt information				
Har søgt information	15%	21%	18%	36%
Har ikke søgt information	85%	79%	82%	64%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	89%	88%	93%	90%
Pårørende	11%	12%	7%	10%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afsnit er specificeret i afsnit 2.

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

I spørgeskemaet er der stillet en række spørgsmål om patienten og patientens kontakt til ambulatoriet. Disse svar kan have interesse i sig selv som karakteristik af ambulatoriets patienter. Herudover kan de tjene som grundlag for at afgøre, om de forskellige patientgrupper har forskellig opfattelse af ambulatoriet.

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med resultatet af eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i ambulatoriet. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne ambulatorier i Århus Amt, således at man kan sætte ambulatoriets patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

Alle baggrundsspørgsmålenes indhold skal ikke diskuteres her, men to spørgsmål kalder på en kommentar:

Ugedag for seneste besøg i ambulatoriet er en svag variabel, forstået på den måde, at patienterne jo besvarer tilfredshedsspørgsmålene ud fra alle deres besøg i ambulatoriet. Og kun i de tilfælde, hvor patienten altid kommer i ambulatoriet en fast ugedag, kan det ventes, at variablen kan forklare noget eller give anledning til samvariationer med tilfredsheden.

Patienterne spørges ligeledes om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdomme, via patientforeninger, biblioteker eller Internettet. Spørgsmålet rummer afgrænsningsproblemer, men er valgt medtaget, fordi spørgsmålet i et vist omfang indfanger en ny type patient, der i højere grad stiller krav til sundhedsvæsenet. Andelen af aktive patienter på de enkelte afdelinger kan derfor være med til at forklare noget om patienttilfredsheden på en afdeling.

Karakteristik af ambulatoriets patienter

De spørgsmål, man kan få svar på ved at læse Tabel 4, er blandt andre følgende:

- Er ambulatoriet karakteriseret af patienter, der kommer mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer nogle få gange? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Har patienterne typisk også en indlæggelseserfaring, eller er det typisk patienter, som udelukkende har en ambulant erfaring? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre ambulatorier?

Forskel på patienterne?

I bilag 2 kan man se, hvordan de forskellige patientgrupper besvarer de stillede tilfredshedsspørgsmål i undersøgelsen.

**TABEL 5. Ni tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på
Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O, Århus Sygehus, februar 2004**

Spørgsmål (svar i procent af 234 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	74%	20%	4%	2%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	86%	10%	2%	2%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	88%	7%	1%	3%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	88%	4%	0%	7%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	79%	10%	3%	7%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	77%	17%	4%	2%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	74%	12%	2%	12%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	86%	8%	3%	3%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	40%	6%	4%	50%

Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg.

4. Ni spørgsmål om tilfredshed

Patientmål-sætninger

Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål alligevel en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje
- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst mulig omfang undgår ændringer i planlagte aftaler
- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten
- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient
- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet
- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet
- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten.

Svar på 9 centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer 9 positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".

Andet kan have betydning for den enkelte

Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med et ambulatoriebesøg. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af ambulatoriet.

Patienternes svar

Patienternes procentvise svarfordeling på de 9 spørgsmål fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".

Kommentarer til spørgsmålene

Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende ambulatoriet fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

Forskel på patienterne?

Herudover er de 9 tilfredshedsspørgsmål analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE.

**TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder¹ fra patienter på
Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier ²		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal ³					
	177	215	234			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	34%	30%	24%	32%	17%	49%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	18%	19%	12%	24%	10%	43%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	17%	16%	9%	16%	11%	25%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	6%	6%	5%	7%	1%	20%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	22%	25%	15%	23%	9%	38%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	29%	19%	21%	22%	14%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	17%	15%	16%	20%	8%	35%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	13%	11%	11%	16%	7%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	34%	21%	21%	23%	11%	39%

¹ Forbedringsmuligheder er opgjort som andel "Både og" og "Nej" - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2. Årsagen er, at tallene i bilag 2 er afrundet for hver af "forbedrings søjlerne". I denne tabel er afrundingen sket for det sammenlagte tal.

² Tabellens datagrundlag for sidste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

³ Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

Svar med forbedringsmuligheder

Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.

Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier

I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for ambulatoriet opstillet for hver af undersøgelsens 9 tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på ambulatoriet. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.

Sammenligning med forsigtighed

Sammenligning mellem forskellige ambulatorier er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme ambulatorium. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i ambulatoriernes adfærd.

Men når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at et ambulatorium nu engang har de patienter, det har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.

Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'

I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets ambulatorier fremgår af Tabel 3.

Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede ambulatorier. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

TABEL 7. Ventetid på Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O

Spørgsmål: *Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde til du blev kaldt ind?*
(Besvares ud fra seneste besøg)

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	174	211	231	8.924		
Ingen ventetid (eller før tid)	28%	38%	39%	27%	35%	28%
Under 30 minutter	53%	48%	50%	52%	56%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	17%	11%	8%	17%	9%	24%
Over 60 minutter	3%	2%	3%	5%	1%	13%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

TABEL 8. Ventetid på ambulatoriet, fordelt på ugedag

Spørgsmål: *Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde til du blev kaldt ind?*
(Besvares ud fra seneste besøg)

Svar i procent af ANTAL patienter	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
	Antal = 37	Antal = 42	Antal = 35	Antal = 34	Antal = 56
Ingen ventetid (eller før tid)	57%	19%	34%	32%	46%
Under 30 minutter	35%	71%	60%	62%	39%
Mellem 30 og 60 minutter	5%	7%	3%	6%	9%
Over 60 minutter	3%	2%	3%	0%	5%

5. Ventetiden i venteværelset

Anbefalinger

I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom
- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne
- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.

Patienternes egen vurdering af ventetiden

Tabel 7 viser patienternes egen oplevelse af ventetidens længde i ambulatoriet. Der kan i tabellen sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets seneste måling.

I Tabel 7 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålet om ventetid. Herudover kan man i søjlen "Bedst" se ventetiden for det ambulatorium, der har den laveste ventetid. Og omvendt kan man i søjlen "Dårligst" se fordelingen af ventetid for det ambulatorium, der ifølge patienterne har længst ventetid.

Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

Ventetiden fordelt over ugen

I Tabel 8 er ambulatoriets ventetider fordelt på ugens fem dage. Er der sammenhæng mellem ugedag og ventetid i venteværelset, ligger der altså en systematik bag ventetiden, som knytter sig til ambulatoriets arbejdsplanlægning.

Tilfredsheden med ventetiden

Patienternes tilfredshed med ventetiden i ambulatoriet fremgår af Tabel 5 og 6. Denne vurdering er foretaget på baggrund af samtlige fremmøder i ambulatoriet og ikke blot ud fra den enkelte patients seneste fremmøde.

TABEL 9. Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet

Spørgsmål: *Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt på ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	129	143	165	8.924		
Kun en læge	5%	9%	11%	22%	43%	4%
2-3 læger	51%	50%	53%	51%	57%	24%
Mere end 3 læger	44%	41%	36%	27%	0%	71%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

TABEL 10. Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O**

Spørgsmål: *Har du i din kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	121	143	171	8.924		
Ja	14%	17%	10%	21%	3%	49%
Nej	86%	83%	90%	79%	97%	51%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

6. Stabiliteten i lægekontakten

Anbefalinger	<p>I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.
Kompetencen skal sikres	<p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.</p> <p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter i ambulatoriet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning i ambulatoriet, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
Antallet af lægekontakter?	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
For mange kontakter?	<p>Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger i sin kontakt med ambulatoriet. Der er kun medtaget patienter, der har haft mere end et besøg i ambulatoriet.</p> <p>I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>

TABEL 11. Patienternes samlede vurdering af Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd.

Spørgsmål: *Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?*
(5 stjerner betyder "enestående", og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulato- rium	"Dårligste" ambulato- rium
	Antal	172	209			
Fem stjerner (enestående)	32%	35%	26%	25%	32%	18%
Fire stjerner (godt)	57%	53%	69%	61%	63%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	9%	11%	5%	12%	5%	21%
To stjerner (dårligt)	1%	1%	0%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	0%	0%	1%	0%	6%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

7. Samlet indtryk af ambulatoriet

Fra 5 til 1 stjerne Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af ambulatoriet. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder “enestående”, 4 betyder “godt”, 3 betyder “godt og dårligt”, 2 betyder “dårligt” og 1 stjerne betyder “uacceptabelt”.

Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvæjning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til ambulatoriet. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afdelingen.

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 11 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.

I Tabel 11 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering.

Ambulatoriet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

Kommentarer

Herudover er det værd at bemærke, at det er meget forskellige forhold, der kan betyde fradrag eller tillæg i antallet af stjerner. Dette fremgår af skemaets næste spørgsmål, hvor patienten er bedt om at begrunde, hvorfor han eller hun gav netop det antal stjerner. Disse kommentarer fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

Forskel på patienter?

I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af patienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem grupper af diagnosekoder.

Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehusvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI’s forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – patienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?” Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, læggerspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelateret livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato_____

Du var til behandling eller undersøgelse på <_____ambulatorium>
<sygehusnavn> den <_____> .

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af ambulatoriet. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem i brevform.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med afdelingen, bedes du selv rette direkte henvendelse til afdelingen.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, projektleder Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

(5 stjerner betyder "enestående" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

***** (Enestående)
 **** (Godt)
 *** (Både godt og dårligt)
 ** (Dårligt)
 * (Uacceptabelt)
 Ved ikke

17. Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode idéer til afdelingen)

18. Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

(altså andre steder end på sygehuset eller hos din læge/speciallæge)
 Har søgt information Har ikke søgt information

19. Skemaet er udfyldt af?

Patienten
 Pårende

22. Alder? (patientens)

år

23. Dit modersmål? (patientens)

Dansk Ikke dansk

24. Din uddannelse? (patientens)

Folkeskole/mellem/real
 Erhvervsudd./håndværker
 Videregående uddannelse
 Andet

21. Bopæl? (patientens)

Århus Amt
 Uden for Århus Amt

Sygdomsgruppe: _____
(påført af afdelingen)

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT



© Sygehus- og kvalitetscenteret

Tilfreds med

NN Ambulatorium

NN Sygehus (afd. nr.)

1. Hvor mange gange har du inden for de seneste 2 år været i NN Ambulatorium? Antal gange (evt. cirka)

2. På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på ambulatoriet?

Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

3. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (betraves ud fra seneste besøg)

Ingen ventetid (eller ind før tid)
 Under 30 minutter
 Mellem 30 og 60 minutter
 Over 60 minutter
 Ved ikke

4. Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i NN ambulatorium i forbindelse med din nuværende sygdom?

Antal læger (evt. cirka)

5. Har du i din kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?

Ja Nej Ved ikke

6. Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?

Ja Nej

Bedes besvaret ud fra din seneste
indlæggelse på afdelingen:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/
ej relevant

7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer: _____

8. Var lægerne velforberedte, når du mødte dem i ambulatoriet?

Kommentarer: _____

9. Lyttede lægerne til dig med interesse, når du sagde noget?

Kommentarer: _____

10. Fik du indtryk af, at plejepersonalet var gode til deres fag?

Kommentarer: _____

11. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget?
(røntgen eller prøvetagning)

Kommentarer: _____

12. Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandling, bivirkninger mv.)

Kommentarer: _____

13. Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

Kommentarer: _____

14. Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

Kommentarer: _____

15. Har samspejlet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)

Kommentarer: _____

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

Når man kvalitetsudvikler, skærper man hele tiden kravene, efterhånden som man når resultater. Det er således udmærket, at man på sygehusområdet kan mønstre generel høj tilfredshed blandt patienterne. Næste skridt er at dykke ned i undergrupperne for at se, om der er særlige grupper, der stadig har behov for forbedringer. For eksempel kan der godt være generel tilfredshed med afdelingens evne til at informere, men hvad sker der, hvis man ser på de grupper, som af forskellige grunde kan have særlig brug for information? F.eks. til de der ikke har den store sygehuserfaring.

Bilagets opbygning

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Nederst på siden kan man se, hvordan alle svarpersoner fra afdelingen gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De tre kategorier summerer hele tiden til 100% på tværs. Det vil sige, at uanset hvilken linie man tager, vil man kunne se, hvordan en bestemt gruppe har fordelt sine svar i procent.

I sidste søjle kan man se, hvor mange patienter procenterne dækker over. Det er søjlen "Antal patienter".

Når man vil se, om der er forskel imellem de forskellige grupper, f.eks. mænd og kvinder, foregår det ved at sammenligne procenterne "op og ned". Her kan man f.eks. se efter, hvor mange procent der har svaret "Nej".

Når man læser procenterne, skal man hele tiden holde øje med, at procenttallene dækker over et tilstrækkeligt antal patienter i søjlen "Antal patienter". Er der f.eks. tale om en lille gruppe på 10 patienter, vil procenttallene være usikre, da en patient på den måde tæller for 10%.

Stikprøve

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i undersøgelsesperioden. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Man kan således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem patientgrupperne direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte målingen som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to patientgrupper på et spørgsmål skal være på mere end 10 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed.

I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene mellem de forskellige patientgrupper direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål. Herudover skal der hele tiden ses på, hvor mange svar de udregnede procenter er baseret på.

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

At der er samvariation er ikke ensbetydende med, at der er en årsags-sammenhæng. Samvariation kan være resultatet af flere forskellige sammenhænge i baggrundsforholdene. I undersøgelsen er det sådan, at flere af baggrundsspørgsmålene er samvarierende, hvilket skal iagttages, når man tolker på sammenhængene.

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

Analyserne foregiver ikke at være den ultimative analyse af de bagvedliggende forhold, der styrer patienternes svar. Analyserne giver alene en første afsøgning af overordnede talmæssige sammenhænge i materialet. De enkelte baggrundsspørgsmål giver hver for sig kun et lille, og ikke dækkende, billede af en gruppe patienter. De undergrupper, der tegnes af baggrundsspørgsmålene, er således ofte særdeles heterogene, og først ved at kombinere de forskellige undergrupper vil man i analysen kunne opnå mere genkendelige grupper fra hverdagen.

Yderligere analyser?

Der er ikke gennemført yderligere analyser i undersøgelsen, dels er analysemulighederne mangfoldige, dels har tidsfristen for afrapportering ikke muliggjort sådanne analyser, og dels er det vurderet, at eventuelle yderligere analyser må udspringe af de behov og ønsker, der må komme fra sygehuset.

Førløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83	13	4	53
	2-3 besøg	85	10	5	40
	4-9 besøg	74	25	2	53
	Mere end 9 besøg	66	29	5	77
Ugedag	Mandag	78	14	8	37
	Tirsdag	66	32	2	41
	Onsdag	83	11	6	35
	Torsdag	76	24	0	33
	Fredag	78	16	5	55
Tidligere indlagt	Ja	65	29	7	91
	Nej	82	15	2	136
Søgt information	Har søgt information	72	21	8	39
	Har ikke søgt information	77	20	3	184
Køn	Mand	77	17	5	111
	Kvinde	73	24	3	116
Bopæl	Indenamtspatienter	75	22	3	165
	Udenamtspatienter	75	18	7	61
Alder	0-18 år	74	21	4	47
	19-39 år	72	22	6	93
	40-59 år	79	21	0	62
	60-69 år	73	20	7	15
	70-79 år	83	17	0	6
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	75	20	4	216
	Ikke dansk	70	30	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	73	20	6	64
	Erhvervsudd./håndværker	86	12	2	51
	Videregående uddannelse	67	28	5	75
	Andet	84	16	0	25
Skemaet udfyldt af	Patienten	75	21	4	211
	Pårørende	76	18	6	17
Afsnit	Ortoklinikken	68	29	3	79
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	79	16	5	150
Ambulatorium i alt	Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	76	21	4	229

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83	13	4	54
	2-3 besøg	90	8	3	40
	4-9 besøg	92	8	0	53
	Mere end 9 besøg	87	13	0	77
Ugedag	Mandag	92	8	0	37
	Tirsdag	93	2	5	41
	Onsdag	89	11	0	35
	Torsdag	85	15	0	33
	Fredag	82	16	2	55
Tidligere indlagt	Ja	88	11	1	91
	Nej	88	10	2	137
Søgt information	Har søgt information	80	20	0	41
	Har ikke søgt information	90	9	2	184
Køn	Mand	92	5	3	110
	Kvinde	84	15	1	118
Bopæl	Indenamtspatienter	87	11	2	167
	Udenamtspatienter	88	10	2	60
Alder	0-18 år	89	11	0	47
	19-39 år	84	15	1	93
	40-59 år	91	6	3	64
	60-69 år	86	7	7	14
	70-79 år	100	0	0	6
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	88	11	1	218
	Ikke dansk	80	10	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	94	6	0	65
	Erhvervsudd./håndværker	86	10	4	49
	Videregående uddannelse	82	16	3	76
	Andet	92	8	0	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	11	2	212
	Pårørende	94	6	0	17
Afsnit	Ortoklinikken	89	11	0	79
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	87	10	3	151
Ambulatorium i alt	Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	88	10	2	230

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92	6	2	53
	2-3 besøg	95	5	0	40
	4-9 besøg	94	6	0	53
	Mere end 9 besøg	86	11	3	74
Ugedag	Mandag	92	8	0	37
	Tirsdag	88	13	0	40
	Onsdag	91	6	3	34
	Torsdag	94	6	0	33
	Fredag	93	4	4	54
Tidligere indlagt	Ja	90	9	1	91
	Nej	92	6	2	133
Søgt information	Har søgt information	93	7	0	41
	Har ikke søgt information	91	7	2	180
Køn	Mand	91	7	2	108
	Kvinde	92	7	1	116
Bopæl	Indenamtspatienter	92	7	1	165
	Udenamtspatienter	91	7	2	58
Alder	0-18 år	93	4	2	45
	19-39 år	89	10	1	92
	40-59 år	94	6	0	63
	60-69 år	86	7	7	14
	70-79 år	100	0	0	6
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	92	7	1	214
	Ikke dansk	90	10	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	92	8	0	65
	Erhvervsudd./håndværker	94	6	0	49
	Videregående uddannelse	86	9	4	74
	Andet	96	4	0	24
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	8	1	208
	Pårørende	100	0	0	17
Afsnit	Ortoklinikken	89	9	1	76
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	92	7	1	150
Ambulatorium i alt	Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	91	8	1	226

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	100	0	0	45
	2-3 besøg	89	11	0	38
	4-9 besøg	96	4	0	54
	Mere end 9 besøg	93	5	1	75
Ugedag	Mandag	92	8	0	36
	Tirsdag	97	0	3	39
	Onsdag	94	6	0	32
	Torsdag	97	3	0	31
	Fredag	94	6	0	53
Tidligere indlagt	Ja	92	7	1	92
	Nej	97	3	0	124
Søgt information	Har søgt information	95	5	0	37
	Har ikke søgt information	95	5	1	176
Køn	Mand	93	6	1	104
	Kvinde	96	4	0	112
Bopæl	Indenamtspatienter	95	4	1	157
	Udenamtspatienter	95	5	0	58
Alder	0-18 år	98	2	0	45
	19-39 år	92	7	1	89
	40-59 år	98	2	0	59
	60-69 år	85	15	0	13
	70-79 år	100	0	0	6
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	95	5	0	206
	Ikke dansk	100	0	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	95	3	2	63
	Erhvervsudd./håndværker	92	8	0	48
	Videregående uddannelse	96	4	0	69
	Andet	96	4	0	24
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	5	0	201
	Pårørende	100	0	0	16
Afsnit	Ortoklinikken	94	5	1	78
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	96	4	0	140
Ambulatorium i alt	Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	95	5	0	218

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	91	5	5	44
	2-3 besøg	88	13	0	40
	4-9 besøg	86	10	4	51
	Mere end 9 besøg	81	16	4	77
Ugedag	Mandag	86	11	3	37
	Tirsdag	77	18	5	39
	Onsdag	84	16	0	32
	Torsdag	91	9	0	32
	Fredag	85	8	8	52
Tidligere indlagt	Ja	81	12	7	90
	Nej	88	10	2	126
Søgt information	Har søgt information	84	8	8	38
	Har ikke søgt information	86	11	2	174
Køn	Mand	89	6	5	108
	Kvinde	81	16	3	108
Bopæl	Indenamtspatienter	86	11	3	157
	Udenamtspatienter	83	12	5	58
Alder	0-18 år	78	20	2	45
	19-39 år	86	10	3	87
	40-59 år	87	7	7	60
	60-69 år	93	7	0	14
	70-79 år	83	17	0	6
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	86	11	3	205
	Ikke dansk	70	20	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	80	16	5	64
	Erhvervsudd./håndværker	92	6	2	49
	Videregående uddannelse	84	12	4	68
	Andet	92	8	0	24
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	11	4	202
	Pårørende	87	13	0	15
Afsnit	Ortoklinikken	89	9	3	79
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	83	12	4	139
Ambulatorium i alt	Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	85	11	4	218

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	81	15	4	53
	2-3 besøg	83	15	3	40
	4-9 besøg	81	15	4	54
	Mere end 9 besøg	75	21	4	77
Ugedag	Mandag	84	14	3	37
	Tirsdag	69	24	7	42
	Onsdag	82	15	3	34
	Torsdag	82	15	3	33
	Fredag	80	18	2	55
Tidligere indlagt	Ja	77	20	3	92
	Nej	80	16	4	136
Søgt information	Har søgt information	63	34	2	41
	Har ikke søgt information	83	14	3	183
Køn	Mand	77	18	5	110
	Kvinde	81	17	3	118
Bopæl	Indenamtpatienter	79	17	4	166
	Udenamtpatienter	79	20	2	61
Alder	0-18 år	79	15	6	47
	19-39 år	73	22	4	94
	40-59 år	81	17	2	63
	60-69 år	93	7	0	15
	70-79 år	100	0	0	6
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	79	18	3	217
	Ikke dansk	80	10	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	85	11	5	65
	Erhvervsudd./håndværker	78	22	0	50
	Videregående uddannelse	74	22	4	76
	Andet	81	15	4	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	18	4	213
	Pårørende	81	13	6	16
Afsnit	Ortoklinikken	75	20	5	79
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	81	16	3	151
Ambulatorium i alt	Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	79	17	4	230

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	93	8	0	40
	2-3 besøg	86	8	6	36
	4-9 besøg	86	14	0	51
	Mere end 9 besøg	77	19	4	74
Ugedag	Mandag	91	6	3	34
	Tirsdag	83	13	5	40
	Onsdag	86	7	7	28
	Torsdag	81	19	0	31
	Fredag	82	18	0	49
Tidligere indlagt	Ja	82	17	1	89
	Nej	84	12	3	116
Søgt information	Har søgt information	74	18	8	39
	Har ikke søgt information	87	12	1	162
Køn	Mand	80	20	0	99
	Kvinde	87	8	5	106
Bopæl	Indenamtpatienter	82	15	3	145
	Udenamtpatienter	86	12	2	59
Alder	0-18 år	86	9	5	44
	19-39 år	79	17	4	81
	40-59 år	86	14	0	56
	60-69 år	79	21	0	14
	70-79 år	100	0	0	6
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	85	13	3	194
	Ikke dansk	70	30	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	92	7	2	59
	Erhvervsudd./håndværker	86	12	2	43
	Videregående uddannelse	75	24	1	67
	Andet	84	12	4	25
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	15	2	190
	Pårørende	94	0	6	16
Afsnit	Ortoklinikken	81	17	3	77
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	85	12	2	130
Ambulatorium i alt	Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	84	14	2	207

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	12	8	51
	2-3 besøg	93	5	3	40
	4-9 besøg	89	11	0	54
	Mere end 9 besøg	92	7	1	76
Ugedag	Mandag	97	0	3	37
	Tirsdag	81	14	5	42
	Onsdag	94	3	3	32
	Torsdag	91	9	0	33
	Fredag	83	13	4	54
Tidligere indlagt	Ja	91	5	3	91
	Nej	87	10	3	134
Søgt information	Har søgt information	85	15	0	40
	Har ikke søgt information	90	7	3	181
Køn	Mand	86	9	5	109
	Kvinde	91	8	2	116
Bopæl	Indenamtspatienter	87	9	4	162
	Udenamtspatienter	92	6	2	62
Alder	0-18 år	94	4	2	47
	19-39 år	89	9	2	90
	40-59 år	87	8	5	63
	60-69 år	73	20	7	15
	70-79 år	100	0	0	6
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	89	8	3	214
	Ikke dansk	80	10	10	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	91	8	2	65
	Erhvervsudd./håndværker	89	6	4	47
	Videregående uddannelse	84	11	5	76
	Andet	92	8	0	25
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	9	3	209
	Pårørende	94	6	0	17
Afsnit	Ortoklinikken	94	5	1	78
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	86	10	4	149
Ambulatorium i alt	Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	89	8	3	227

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom?
(henvisning, opfølgning mv.)**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	72	20	8	25
	2-3 besøg	93	7	0	27
	4-9 besøg	73	12	15	33
	Mere end 9 besøg	80	13	7	30
Ugedag	Mandag	89	6	6	18
	Tirsdag	76	10	14	21
	Onsdag	89	11	0	19
	Torsdag	75	13	13	16
	Fredag	73	19	8	26
Tidligere indlagt	Ja	75	14	12	51
	Nej	82	12	6	67
Søgt information	Har søgt information	85	0	15	20
	Har ikke søgt information	77	16	6	93
Køn	Mand	84	11	5	56
	Kvinde	74	15	11	62
Bopæl	Indenamtspatienter	78	14	8	90
	Udenamtspatienter	82	7	11	28
Alder	0-18 år	80	20	0	20
	19-39 år	81	9	9	43
	40-59 år	68	18	13	38
	60-69 år	91	0	9	11
	70-79 år	100	0	0	4
	80 år eller mere	100	0	0	2
Modersmål	Dansk	79	13	8	110
	Ikke dansk	71	14	14	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	79	9	12	34
	Erhvervsudd./håndværker	76	15	9	33
	Videregående uddannelse	73	21	6	33
	Andet	91	0	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	14	9	110
	Pårørende	100	0	0	8
Afsnit	Ortoklinikken	79	15	6	34
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	79	12	10	84
Ambulatorium i alt	Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	79	13	8	118

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	2	98	41
	4-9 besøg	9	91	53
	Mere end 9 besøg	14	86	77
Ugedag	Mandag	9	91	34
	Tirsdag	8	92	36
	Onsdag	6	94	17
	Torsdag	11	89	28
	Fredag	15	85	40
Tidligere indlagt	Ja	18	83	80
	Nej	3	97	89
Søgt information	Har søgt information	10	90	29
	Har ikke søgt information	10	90	139
Køn	Mand	8	92	83
	Kvinde	11	89	87
Bopæl	Indenamtspatienter	8	92	124
	Udenamtspatienter	16	84	45
Alder	0-18 år	11	89	37
	19-39 år	12	88	67
	40-59 år	4	96	47
	60-69 år	25	75	12
	70-79 år	0	100	5
	80 år eller mere	0	100	2
Modersmål	Dansk	10	90	165
	Ikke dansk	20	80	5
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	4	96	53
	Erhvervsudd./håndværker	6	94	34
	Videregående uddannelse	14	86	59
	Andet	22	78	18
Skemaet udfyldt af	Patienten	10	90	162
	Pårørende	0	100	9
Afsnit	Ortoklinikken	11	89	75
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	9	91	96
Ambulatorium i alt	Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	10	90	171

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92	8	53
	2-3 besøg	93	7	41
	4-9 besøg	96	4	53
	Mere end 9 besøg	95	5	77
Ugedag	Mandag	97	3	36
	Tirsdag	93	8	40
	Onsdag	97	3	35
	Torsdag	97	3	34
	Fredag	89	11	56
Tidligere indlagt	Ja	94	6	90
	Nej	94	6	137
Søgt information	Har søgt information	95	5	41
	Har ikke søgt information	95	5	183
Køn	Mand	94	6	111
	Kvinde	95	5	117
Bopæl	Indenamtspatienter	95	5	167
	Udenamtspatienter	92	8	60
Alder	0-18 år	94	6	47
	19-39 år	94	6	93
	40-59 år	98	2	62
	60-69 år	81	19	16
	70-79 år	100	0	6
	80 år eller mere	100	0	3
Modersmål	Dansk	94	6	218
	Ikke dansk	100	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	92	8	66
	Erhvervsudd./håndværker	92	8	51
	Videregående uddannelse	96	4	73
	Andet	100	0	26
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	6	212
	Pårørende	94	6	17
Afsnit	Ortoklinikken	95	5	79
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	94	6	150
Afdeling i alt	Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	94	6	229

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Patienterne forklarer utilfredse kryds

Læses kommentarerne i rapporten i deres helhed, er det vigtigt at gøre opmærksom på, at kommentarerne ikke er repræsentative. Det viser sig altid i sådanne undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer ofte giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

Kvalitativ analyse

Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarerne skal behandles kvalitativt, og giver altså primært et indtryk af de mange årsager og fænomener, der kan ligge bag de forskellige krydser. Det være sig positive som negative ytringer. Sat på spidsen kan man sige: hvor mange kritiske kommentarer skulle der for eksempel til for at opveje en kommentar fra et forældrepar, der skrev om deres barns indlæggelse: "De reddede hans liv".

Patienternes egne kommentarer

Det er tilstræbt at gengive kommentarerne i den form, de er afgivet. Enkelte kommentarer er dog søgt anonymiseret. Det gælder konsekvent, hvor der er nævnt navne. Kommentarerne er skrevet i en rækkefølge svarende til det spørgsmål, de faldt ved.

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra, nemlig alder, diagnose og indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar.

Kommentarerne, der begrundet antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

Der er ikke gjort forsøg på at rette eventuelle faktuelle fejl oplysninger i kommentarerne.

Kommentarer til

Ortoklinikken

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Op til 1 time har jeg ventet, men vi fik besked og jeg gik en tur.

Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



En halv times ventetid er lidt lang tid.

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der er generelt godt tjek på patienternes tider, har en enkelt gang måtte vente 5-10 minutter ellers aldrig ventetid.

Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



De gange jeg har ventet, har det været fordi, jeg er kommet for tidligt eller lidt for sent.

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Kom nogle gange ind før tid, men har også måttet vente i op til en time.

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, det går altid rigtig hurtigt.

Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Det hænder at man skal vente i 10-15 minutter.

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Nogle gange tager det lang tid, andre ikke.

Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Nogle gange meget lang ventetid.

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Undertiden længere ventetid, dog aldrig over 30 minutter ved forsinkelser. Dette dog kun undtagelsesvis.

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg kom tit før tiden og kom ind før tiden.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det er sjældent, jeg venter mere end 10-15 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Enkelte gange lidt for lang ventetid - ellers for det meste næsten ingen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Hvis der har været ventetid, så har de kommet og sagt det, og det synes jeg er ok.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Skulle højst vente 2-5 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der har generelt været ventetid på 15-20 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fra 0-20 minutters ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



ABSOLUT! Jeg er meget imponeret!!! - Og det hver gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nogle gange skal skærmen lige læses igennem, så man kan godt blive lidt utryg - om de nu har styr på det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Nogle gange til tiden, men også 2-3 gange, hvor vi har ventet fra 30-75 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Nogle gange ventetid på 1 time, andre gange kommet ind før tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ingen ventetid på første mødetidspunkt (kl.08:00). Senere på dagen har der været 15-20 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Dog er det sjældent, at der er lang ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Der var aldrig tvivl om, at nu var det MINE tænder, de var i gang med.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Nogle har lige skulle sætte sig ind i behandlingen, dette er jo ganske forståeligt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Når det ikke er den samme læge hver gang, så har de svært ved at være velforbereede (desværre).

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Tandlæge + hjælper ved hvem jeg er - rart.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



For lidt samtale mellem lægerne imellem. Men nogle af dem er dog rigtig gode og velforbereede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Altid!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De er altid godt forberedt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Ofte virker tandlægen uforberedt og kender ikke nok til min situation, idet han ikke læser specielt i min journal.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Journalen var ikke altid, hvor den skulle.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?



De lytter altid og tager sig god tid til at snakke med mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Altid venlige og imødekommende læger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Han/hun er presset, da der er flere patienter på én gang på de forskellige klinikker (tiden er knap).

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har kun en enkelt gang oplevet, at de måske havde travlt med at komme hjem på fyraften - jeg var heller ikke hos den tandlæge, jeg plejede.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De turde ikke andet!!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nogle af oplysningerne fortalt af lægen, gik for hurtigt - tog ikke hensyn.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Har svaret på alle spørgsmål, jeg har haft omkring min sygdom.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Føler de har lidt travlt og vil ikke forstyrre/forsinke yderligere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget erfarne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



De er meget opmærksomme på, hvordan man har det.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde













Nogle gange virker det som om, de har lidt for travlt og helst skal videre inden 5 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?

-  *Har kun haft med 2 forskellige plejere at gøre, de var begge meget dygtige!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Ja, det er dem man ser mest til og snakker med (om evt. ting man ikke fik nævnt for lægen, hvis de kan svare på det).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Og også engagerede i den enkelte patient, så det ikke kun var rent professionelt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ingen respekt for ømhed, laver tit fejl, så jeg skal ind få dage efter og have det rettet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Klinisassistenterne er rigtig søde!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Det faglige niveau er højt og der er altid en god/venlig stemning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg tænker på plejepersonalet, da jeg var indlagt. Plejepersonalet i ambulatoriet er tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Meget dygtige!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Både og til en af lægerne jeg kun har haft én gang.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *De lader til at være aldeles kompetente.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der er altid en smule ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Ja, de har altid styr på, hvad de gør!

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Finder det dog utilfredsstillende, at tandlægerne (nogle) overlader selve arbejdet til plejepersonalet, uden at tjekke om det er gjort rigtigt, inden de går.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Meget gode.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, men ikke altid helt det samme, man fik at vide af 2 personer.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nogle er rigtig dygtige og venlige, men ikke alle.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)



Der er aldrig ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Ingen ventetid overhovedet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Dog var den sidste røntgensession lidt af en prøvelse - men det er vel et andet skemas problem!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Lægen havde som sagt flere patienter på en gang. Så sammenlagt blev ventetiden lang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Ingen ventetid i forbindelse med besøget fx ved røntgen ingen ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Heller ikke her er der noget at klage over!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Der er altid en smule ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)



Grundig og forståelig information.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Min tandlæge gjorde efterfølgende opmærksom på risikoen for skade på det andet kæbeled, hvis ikke genoptræning udførtes tilstrækkeligt. Sådan havde jeg ikke forstået det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Efter 2 års undersøgelse så hjælper det med informationerne, men det var præ-kirurgisk denne gang, så ja, fin information.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Forstod ikke helt nødvendigheden af operationen (kæbeoperation).

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Til sammenligning har jeg været i behndling i Ålborg også. Hos jer er det langt bedre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Op til operationen var jeg lidt nervøs og fik ikke lige svar på mine måske 'dumme' spørgsmål, men de var vigtige for mig! Men som sagt kun denne ene gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ind imellem har jeg fået modstridende information fra forskellige behandlere.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



På grund af amning forhørte jeg mig om medicin. Jeg fik at vide, at det kun var det døgn, hvor jeg havde været i narkose, at jeg ikke kunne amme. Dagen efter operationen fik jeg dog tabletter mod hævelser, som gjorde at jeg ikke kunne amme i 5 dage.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ingen havde sagt, jeg skulle tage det med ro et par dage, før efter jeg var behandlet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ja, det handler vel også om selv at åbne munden, hvis man er i tvivl om noget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nogle af lægerne var ikke gode til at informere. Manglede information om behandlingen, hvad de lavede ved mig og hvorfor.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Det første bud på den samlede behandlingstid holdt ikke, men jeg fik først et nyt skøn, da jeg selv spurgte til det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg synes ikke det blev gjort klart for mig, hvilke længerevarende gener, der fulgte operationen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Manglede mere/ordentlig information om operation.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Svar på alle spørgsmål.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Har spurgt plejepersonalet (i stedet for læger), der har givet tilfredsstillende svar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja - hvis det en sjælden gang skulle glippe, føler jeg mig altid velkommen til at spørge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg fik nogle gange lidt forskellige informationer fra forskellige læger, der ikke passede helt sammen, så man kunne godt blive lidt forvirret.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg var aldrig i tvivl om noget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde




Jeg har manglet information om medicin og føleforstyrrelser i ansigtet, manglet rigtig meget.

Respondentens svar: Både og


Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

 *Der er mange læger og endnu flere patienter, så nej ikke specielt sammenhæng, men det kan vi (patienter) jo ikke forvente.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *De sagde nogle gange nogle forskellige modsigende ting.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Fx brugen af klorhexidin.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Samarbejde mellem læge og det 'praktiske personale'. Det forekom som om der var divergens når man mødte forskellige læger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Men tager længere tid end jeg havde regnet med.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



MEGET - ellers var jeg virkelig på spanden mm.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Efter jeg har fået tilknyttet en fast specialtandlæge, går det rigtig godt - i starten var det meget forvirrende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



De er altid søde og hjælpsomme.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Som tidligere nævnt meget imponerende. Jeg føler mig i trygge hænder!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det er nok mig, der gerne vil have det overstået i en fart, så man kan godt blive lidt utålmodig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Meget tilfredsstillende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)



Ja, tandlæge ved besked.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Kun en enkelt gang er noget kikset.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Min læge har intet hørt fra afdelingen (jeg må selv fortælle hvor langt jeg kommet i behandlingen).

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Blev indlagt akut og er endnu ikke færdigbehandlet. Min praktiserende læge har kun fjernet nogle få tråde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Vores tandlæge møder os jo også på sygehuset.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)



Perfekt personale!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Altid venlig og professionel tilgang.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jamen, min tandregulering løb stort set på skinner! Havde først besøgt afdelingen på Vejle Sygehus og sammenlignet med det, kan I kun få 5 stjerner!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Personalet er utroligt betænksomt og gode til at forklare tingene.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg synes altid at folk er venlige. Derudover er der aldrig lang ventetid og det er ofte/næsten altid de samme læger og assistenter, man bliver behandlet af.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg har altid fået en god behandling på afdelingen og hvis jeg har haft nogle spørgsmål, har jeg altid kunnet få de relevante svar, men måske kunne informationen omkring operationen blive lidt bedre. Evt. se billeder fra før og nu. Jeg var ikke forberedt på, at mit ansigt hævede så meget op.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det er et rart sted at komme, venlige læger og plejere og yderst professionel behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Afdelingen har et fænomonalt godt personale! Men den fik kun 4 stjerner fordi der herskede en del forvirring omkring min operation, hvad der skulle laves og lignende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg har oplevet at møde venlige mennesker, fået god information osv, der var et lille kiks imellem egen tandlæge og jeres læger, der gjorde, at jeg en uge gik og troede at jeg var fejlopereret.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Man bliver altid modtaget på en pæn måde og med et smil på læben af assistenterne. Lægerne er presset, men det værner man sig efterhånden til (incl. ventetid), men assistenterne opvejer det.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fordi jeg syntes, personalet var rigtig gode/søde ved mig. Jeg havde altid en masse spørgsmål, som de også tog tid til at svare på.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Generelt er der ikke noget, jeg er utilfreds med. Enestående bliver det dog ikke til, da jeg godt vil være færdig med min behandling, inden jeg bedømmer det endelige resultat.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg har p.t. det indtryk af afdelingen, at den ambulante del fungerer optimalt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Synes, at jeg altid har fået en god behandling. De forskellige ansatte har altid været utrolig imødekommende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det fungerer, som jeg synes det skal, godt arbejde!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Alle er utrolig søde og venlige.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har simplethen bare været så glad for at være hos jer - og er det stadig. Går mest om fredagen, fordi jeg nok er særlig tryk ved NN. Men I skal huske de følelsesmæssige bekymringer, jeg som patient gør mig ved tanken om at I også - udover tænder - ændrer ved mit ansigt - det føler jeg ikke jeg fik diskuteret nok, for det var altså en lidt uhyggelig tanke!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fordi jeg generelt synes, jeg bliver behandlet af kompetente mennesker, selvom jeg indimellem kunne ønske at behandlingen og dens tidsperspektiv blev klargjort.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



De virker dygtige, velforberejede og kompetente og føler sig derfor tryk som patient.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Utroligt søde medarbejdere, der altid er flinke og fagligt dygtige.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Receptionisten er altid smilende. Personalet, som behandler mig, er altid klar til mig, ved hvem jeg er. Får en god orientering om hvad, der sker og skal ske.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der har været et enkelt problem med, at de ikke havde bestilt tid til fotografering. Ellers er jeg meget tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Sjusk! Når jeg ligger i stol, er det hændt flere gange, at jeg har lægens ryglæn i hovedet. Næavis ekspedition i modtagelsen.

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg ville gerne have givet 6 stjerner, fordi jeg synes, jeg har fået en meget professionel behandling, som jeg er dybt taknemmelig for. Jeg er ikke blevet overladt til mig selv og man har hele tiden haft mig for øje og ikke tænkt økonomisk eller lignende.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



God faglig behandling, men dårlig information fra nogle af lægerne, ikke alle! Klinikassistenterne er rigtig søde.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Jeg synes, der gives for lidt og dårlig information om konsekvenserne af behandlingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg er tilfreds med behandlingen og med hvordan tingene er forløbet indtil nu.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Dels ventetiden og forklaringerne var ringe, men ellers er det ok.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Behandlingen har i hele forløbet været god, da min sygdom er meget vanskelig og der er gjort det der kan gøres. Men plejepersonalet vidste for lidt om min sygdom, da jeg var indlagt på afdelingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Dygtige tillidsfulde læger plus assistenter. Et rart miljø.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Folk var venlige og effektive.

Minus: I venteværelset var der ingen lekture for mænd i min alder. Der kunne have været Anders And, Jumbobøger eller lignende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



De vidste hvad de lavede, gjorde det hurtigt og smertefrit. Alle var venlige osv.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Der er altid smil og en rar tone, der er altid tid til en sludder og en god atmosfære.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Alle er venlige, dygtige og forstår at lytte, hvis man har spørgsmål. De er gode til at forklare, hvad der skal ske og er rolige og besindige undervejs i behandlingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Personalets: Meget søde måde at behandle og snakke med patienter

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



God behandling.

Nogen gange lang ventetid.

Lægerne havde ikke altid styr på papirerne.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Altid venlige mennesker der tager i mod, når man kommer. Er villige til at svare på spørgsmål uden udpræget brug af medicinske termer. Dette gør, at jeg føler mig behandlet ordentligt og at jeg har overblik over mit behandlingsforløb.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand




Generelt et meget velfungerende og professionelt sted med dygtigt personale. Også rart at være der.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde




De har behandlet mig, som jeg ønsker det.


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Jeg har givet mellem godt og enestående, fordi jeg har fået en god behandling i den tid, jeg har været på klinikken.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *En venlig atmosfære, hvor man føler sig velkommen og genkendt af det personale, man har haft kontakt med.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Kort ventetid - meget venlige klinikpersonale (smilende og glade).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst

 *Har altid mødt personale med stor kompetence, venlighed og godt humør. At jeg er lidt træt af det langvarige forløb (er startet på 3.år) er vel ikke sært, men det kan vist ikke være anderledes.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg har kun haft gode oplevelser på afdelingen. Meget venligt personale og et godt behandlingsforløb.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Fin afdeling, har dog oplevet lidt forlænget ventetid til tider.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Fordi de er børnevenlige og de snakker ikke kun til forældrene, men også til den det går udover (operation).*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *En helt utrolig venlighed og imødekommenhed; man føler sig altid velkommen. Desuden er der ingen tvivl om den store kompetence! TAK FOR DET!!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Mangler lidt mere information.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Fordi de hele vejen igennem forløbet har optrådt professionelt, tillidsvækkende, venligt og informationsniveauet har været i top.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Kompetent, lyttende og omsorgsfuld behandling!

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Man kan altid lave forbedringer, men det er svært at komme med idéer. Jeg har generelt været meget godt tilfreds. Personalet er meget flinke.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Grundet generel tilfredshed!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fordi jeg egnerelt synes, det fungerer tilfredsstillende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi der altid bliver taget hensyn, de er altid smilende og interesserede i én. Alt hvad man fortæller dem, husker de. De prøver også at gøre hele behandlingen så nem som mulig for én.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Fordi jeg er meget tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi den eneste kritik er, at når vi kommer så langt væk fra, er det ikke rart, at vi nogle gange venter i lang tid. Fra 30-75 minutter efter den tid vi har.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Tandlægen bør lige slå op på computeren og læse journalen i forhold til, hvad der skete sidst, jeg var der. Ofte virker behandlingen en anelse uforberedt, hvilket beviser at man kan komme igen 3 uger senere uden at der er sket noget. Ellers vil jeg dog sige, at personalet er meget venligt og virker professionelt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fordi det er en enestående afdeling med et enestående personale. Den eneste fejl der er, er den nogle gange meget lange ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Personalet virker kompetent og der er en imødekommende atmosfære. Der er lidt ventetid, når man ikke kommer, som den første patient.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Generelt er jeg meget godt tilfreds, men nogle enkelte gange i starten, især imens jeg var indlagt, var ventetiden lang og somme tider blev man helt glemt. Andre gange mødte man til fx røntgen, men så var det først dagen efter.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Generelt har folk styr på tingene, og jeg har tillid til behandlingen. Desuden er personalet venligt og imødekommende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fordi afdelingen er dygtig og vi er godt tilfredse med deres arbejde.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg har været meget tilfreds, alle er søde og rare. Jeg er ikke klar over om, det er klinikken eller afdelingen, der skal informere om bivirkninger ved medicin og hvornår man kan regne med fuld/ikke fuld følelse tilbage.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Kommentarer til
Kæbekirurgisk Ambulatorium

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Sjældent ventetid.

Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Hvis jeg kom ind til den læge som stod for behandlingen, NN, var det ok med ventetid.

Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Lidt ventetid, men ikke generende.

Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Ikke så behageligt idet jeg i forvejen var nervøs.

Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Første besøg ventede jeg 5 kvarter, hvorefter sekretæren spurgte, hvorfor jeg ikke var gået til røntgen, men ingen havde givet besked om at gå derned.

Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Havde noget ventetid.

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ventede i max 10 minutter.

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja - hurtig ekspedition.

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Vi sad der ikke så længe.

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja - bortset fra det sidste, hvor en misforståelse mellem eget fremmøde og afdelingen som forventede telefonopkald. Derfor stor ventetid.

Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



0 ventetid, 0 venteværelse.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Der har været en eller to gange, hvor jeg har måttet vente temmelig længe. Ellers har ventetiden ca. været fra 5-10 minutter.

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



*1. gang rimelig
2. gang lang ventetid
3. gang ok.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand



En af gangene måtte lægen vente på mig, før jeg kom fra røntgen. Tiden mellem røntgen var knap.

Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Vi sad i 2 timer! efter meldt ankomst, først efter gentagne forespørgsler fandt man frem til, at vi var 'kaldt ud'.

Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Det var ikke lang ventetid.

Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Man var hurtig til at blive kaldt ind.

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ja, det længste jeg har ventet er ca. 10 minutter.

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Det eneste jeg ventede på, var at lægen åbnede afdelingen.

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg har ikke haft ventetid og er kommet ind før tid - super godt.

Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Man må forvente en smule ventetid og så lang tid gik der ikke.

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Kun ventetid på hjemtransport.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



I kort ventetid.

I meget lang ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg havde en af de tidligste tider, derfor ingen ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Nej!! Journalen manglede desuden nogle gange. Skiftende læger.

Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand



NN er altid velforbereedt.

Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Formodentligt, men...

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Tandlægen havde alt klar, da jeg kom ind.

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand



NN virkede velforbereedt.

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det er utroligt, de bruger tid på en patient, der har haft bideskinne i ca. 20 år, når tandlægen har skrevet, hvad der skal ske, og de bare sender én hjem igen med besked på at bruge skinnen 2 måneder mere og kom så tilbage, hvis det ikke er blevet bedre. Tidsspilde af alles tid, når man ved problemet, har været der længe.

Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



1.gang - før min hjerteoperation - var man ikke engang klar over, at det var før hjerteoperationen. 3.gang glemt tandrod.

Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand



De var meget søde til at tage imod mig.

Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Ja, for det var den samme læge hver gang. Det var behageligt.

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Han var frisk og veloplagt, fik jeg indtryk af.

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand



De er altid velforberedte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg talte kort med ham på gangen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde













Lavede ikke den undersøgelse, som der var lagt op til i beskrivelsen fra min egen tandlæge (skulle have taget røntgenbillede).

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?

-  *Problem: Skiftende læger og ingen læge med overordnet ansvar. Kompliceret faglig sygdom.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *NN gør altid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Vedkommende havde 'en diagnose' klar og jeg følte, at han ikke kunne koncentrere sig om mine bekymringer.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Ja, men man fik fornemmelsen af, at han havde travlt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Han var forudindtaget, da det ikke var ham selv, der havde lavet diagnosen og 'kun' en almindelig tandlæge.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Sidst jeg var derinde og jeg havde smerte i kæben, blev det hurtigt løbet over.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Ja, jeg følte mig mødt med stor autensitet, faglighed og interesse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Han fortalte hele tiden, hvad der skete og spurgte til, hvad der var sket.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Ja, meget og var/er gode til at besvare mine spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Ja, og når jeg er under behandling, kan vi snakke om alt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



De virkede interesserede og meget kompetente - lyttede meget og var gode til at forklare sig, når de var blevet enige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Men han stod som sagt på gangen og vi sad ikke ned eller var 'alene'.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Var lidt overfladiske.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?



Hun ville gerne lytte.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Personalet har efter min opfattelse altid udvist medfølelse, forståelse for min situation og i øvrigt altid optrådt kompetent.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



De var ikke indblandet i mit besøg.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



God til at tage tandaftryk samt forklare, hvad hun gjorde + hvorfor.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Yderst kompetente.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



De behandlede mig godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Så absolut.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Så afgjort.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Det var nogle meget dygtige folk. Søde og rare.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Meget meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand



Og yderst venlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand



Ja, meget! Jeg har også fået det at vide, af min egen tandlæge, at det var et meget godt stykke arbejde, han havde lavet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ja, jeg synes, de er rigtig gode til deres fag.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Ikke allesammen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var en sygeplejerske, der gav mig noget at drikke, før jeg skulle opereres.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Alle var meget professionelle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)



Ikke aktuelt med røntgen/prøvetagning.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Lidt ventetid, men ikke generende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg snakkede bare med en tandlæge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Kan ikke huske, at jeg har ventet længe, så det generede mig.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



0 ventetid.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Da jeg skulle til røntgen dagen efter operationen, ventede jeg i ca. 20-25 minutter, det var længe at skulle sidde, når man havde behov for at ligge stille!

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ventetid ved blodprøve.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Der var en enkelt gang eller to, hvor der var lang ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Det gik meget hurtigt - skulle have taget røntgen, men det blev ikke gjort!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Kun fordi jeg blev henvist til en anden afdeling, der selv ville beskrive de tagne billeder.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde












Jeg var første klient, derfor ingen ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)

-  *Tolk blev til tider sparet væk. Egen læge bliver mødt med afvisning ved forespørgsel om fast tolk.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Altid ved NN.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Stort set tilfredsstillende, ja, men manglede ind imellem 'små oplysninger'.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Ved første besøg/undersøgelse blev der stillet en diagnose med en bekymring. Da jeg mødte til behandling var denne udvidet!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Vældig god.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *NN fortalte om, hvad der var af bivirkninger, hvad jeg skulle gøre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg fik ikke at vide, at jeg ikke måtte tage den penicilin, jeg fik, hvis jeg havde astma - og det har jeg i mild grad. Lægen spurgte ikke om det!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *De var utrolig gode til at forklare.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Efter den første undersøgelse fik vi en tid, hvor min datter skulle komme fastende. Vi blev sendt hjem igen, da havde man lidt en fornemmelse af, at de nærmest var lidt ligeglade med, at man har taget fri fra arbejde og det virkede også som om, de ikke helt havde styr på, at min datter er autist.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg kunne godt have brugt noget mere information om: Hvordan jeg skulle tackle hverdagen med børn alene. + Fik ikke snakket med den læge, som opererede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg fik bare at vide, at jeg skulle til nærmere samtale/undersøgelse!! Ringede til min tandlæge for at få uddybet brevet!!.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg spørger.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



De var rigtig gode til at fortælle, hvad der skulle ske, og hvilken medicin man efterfølgende skulle bruge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget informative.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Evt. lidt bedre oplysning om varighed og bivirkninger ved behandling og operationer.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Yderts forståelig forklaring på fin dansk.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Havde ikke brug for information.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



I allerstørste grad.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Information om det de kiggede på var ok, men det var jo bare ikke det rigtige (ifølge tandlægen bagefter).

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Mand

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?



Mangler konkrete svar.

Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Alt efter hvem man talte med, var der forskellig opfattelse af, hvornår jeg kunne udskrives efter behandling.

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Har kun været der en gang.

Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fik 2 vidt forskellige ting at vide af henholdsvis kirurg og læge med hensyn til min behandling.

Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Mødte kun 1 læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Talte kun med én læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Ikke altid.

Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Altid i venlig tone.

Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



Talte ikke med forskellige.

Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Det eneste jeg har været utilfreds med, er forskellige udtalelser om betaling af 3 stk. stifttænder-gane (i forbindelse med mundhulerne ft.).

Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja, der er altid gode forklaringer om, hvad der skal foregå.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Tale kun med én læge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Kvinde













Har kun haft én kontaktperson.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

-  *Nej, har stadig overvejelser over, hvorfor jeg fik den rigtige diagnose: 'Der er ingenting!' Hvordan kan 2 instanser se 100% forskelligt på tingene.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Så absolut, det faglige niveau er højt, det er kommunikationen, det er galt med!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Var kun til én undersøgelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Alle jeg har mødt deroppe, har været virkelig søde og venlige og hjælpsomme!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *På grund af ventetid fra første konsultation til operation havde bruskskiven taget varig skade. Derfor dårligt resultat.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Først manglende klarhed om hvad/hvornår - glemt tandrod - nu fejl ved sidste operation = ny operation i marts 2004.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Har været dernede i en årerække og har været meget tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Meget god og hurtig opfølgning på afbud og god information angående dette.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Jeg skal gen-opereres, da kæben er groet forkert sammen.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg reagerede desværre allergi-hæmatom(?) -agtigt på bedøvelsen, så mine visdomstænder endnu ikke er blevet fjernet! Det er øv, men personalets tackling af min 'allergi-reaktion' var upåklagelig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det var en rigtig god behandling, jeg fik.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ja indtil nu.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde




Man skulle have læst indstillingen fra tandlægen bedre.

Respondentens svar: Nej


Alder: 40-59 år Køn: Mand

Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)

 *NEJ. Egen læge er ikke blevet løbende orienteret, hvilket har været et STORT problem! Desuden de evigt skiftende læger og 'Murphy's lov': Alt går galt, der kan gå galt. Ønske: Lokal tandlæge til fremtidige kontroller på grund af transport.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Ikke henvist fra egen læge, men fra tandlægeskolen.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Mangler fra egen læges side.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Jeg var der angående mine tænder.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Ved ikke - vi var henvist via taleinstittet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Min tandlæge har ikke hørt fra afdelingen.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Det jeg fik at vide, var ikke det samme, som min tandlæge fik oplyst.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Min tandlæge blev utrolig gal, da hun havde skrevet, hvor mange gang jeg har været hos hende og hun ved jeg har ledegigt.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Min tandlæges henvisning blev omgående fulgt op.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg har ikke indtryk af, at min egen tandlæge har fået anden viden, end den jeg har givet, men da behandlingen er forløbet planmæssigt, har det måske ikke været nødvendigt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Kom via skadestue.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Kritikken gælder egen praktiserende læge. Det tog 3 til 4 uger før det lykkedes at blive henvist og fik den rigtige hjælp.

Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Ja, så vidt vides.

Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Min egen læge har ikke moderne EDB, så han ringer efter papirer.

Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Mangler stadig svar fra egen læge, det kan I jo ikke tage jer af - andet hvis det er jer, der ikke har givet besked videre!!

Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min far er læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Ved sidste besøg hos egen læge, havde lægen ikke hørt fra Århus Kommunehospital angående behandling og forløb.


Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



I dag er der, da jeg har skiftet læge. For år tilbage fik jeg ikke svar og fik anbefalet at skifte læge af tandlægen, som opererede mig.

Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde

Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)

 *Velinformeret og tryk efter besøget. Meget sødt personale. God tid til at forklare.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg synes de har været meget dygtige og forstående.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *På grund af mit generelle indtryk.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Vi følte os godt behandlet af personalet.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Det er dejligt, at I er begyndt at sige, hvis jeg skal vente på NN - eller kan ske han ikke er der. Der er kun 1 enkelt person som nødig hilser ellers er alle søde og venlige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Fordi det samlede indtryk var godt. For at få 'enestående' skal alt være perfekt, det er der ikke noget, der er, alt kan som regel gøres lidt bedre. Positiv stemning og stort set altid samme læge/tandlæge vi mødte - dejligt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Vi kom ind uden ventetid, hurtig undersøgelse og så ellers ud igen.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Vores datter blev undersøgt en aften kl.21:30 i forbindelse med mistanke om en byld fra anden afdeling. Så vi blev hentet og undersøgt med det samme. Vi fik en god og fin undersøgelse.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Plejepersonalet var imødekommende. Læger sikkert dygtige, jeg følte mig bare ikke rigtig set/hørt.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Det virker som om, alle ved hvad de skal og hvad de gør. De formår at gøre mig helt rolig, når jeg er allermest angst. De har empati - omsorgsfulde - oplysende - rolige - servicemindede. Det virker som om, alle har styr på, hvad de laver. Jeg kan kun give Kæbekirurgisk mine bedste anbefalinger.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Dygtigt og imødekommende personale, altid venlige og indstillet på at yde den bedst mulige service. Manglende koncensus omkring oplysning og behandling. Troede jeg skulle have fjernet 2 skruer, da jeg mødte til behandling, var der pludselig tale om 8 skruer og 2 beslag - dette gør en betydelig forskel! (psykologisk).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Jeg følte, jeg fik en god og professionel behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Generel god behandling - fagligt som menneskeligt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Tandlægen gjorde et fint stykke arbejde.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Vi synes at vi har fået en god orientering omkring operationen, der var god tid til spørgsmål - god behandling.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Fordi jeg har følt mig godt behandlet. Råd: Ikke flere læger per patient.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år Køn: Mand

 *Jeg har ud fra et enkelt besøg på 15 minutter ikke rigtig mulighed for, at kende meget til afdelingen, men hos mig var alt ok.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Næsten ingen ventetid. Alle har været flinke til at besvare spørgsmål.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg vil sige, det er et sted mellem enestående og godt.

Det er ikke enestående at få rodet i sine tænder, når man er tandlægeskræk! Men ellers alt andet var enestående/god behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Godt fungerende afdeling med god team-ånd. Ingen ventetid, strømlinet 'produktion', god service. Trods ombygning og byggerod.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Søde og rare. De samme personer man kommer ind til. De har godt tid til vores barn.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Mener alle gør, hvad de kan for at være der for patienten.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Jeg har kun været der 1 gang og denne ene gang var ikke nogen super oplevelse, nærmere tidsspilde af lægens, min tandlæge og min egen tid + jeg mener ikke, vi skal bruge penge på den måde.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det har bare været ok i al den tid, jeg har været patient - også i den gamle opsætning i kælderen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Alle var søde og venlige og behandlede mig godt. Tak for en god behandling, NN.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Altid venlige og glade. Tager sig tid til at lytte og snakke. Altid de samme man møder og snakker med.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Man får god besked, møder for det meste samme læge. Mit generelle indtryk af ambulatoriet er kun positivt.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi jeg altid bliver mødt med et smil og venlighed, hvilket giver en behagelig tryghed.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Manglede professionalisme. Ingen konsekvens. Det går nok-mentalitet

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg kan ikke udtale mig om afdelingen, da jeg var mere eller mindre fraværende.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Alle ved selvfølgelig ikke alting, men man er ikke bange for at søge råd hos mere erfarne kolleger. Kunne godt opleve det som lidt tilfældigt at jeg ikke fik trukket tænder ud, som så løse ud på billeder, men ikke var det.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Første gang jeg var der, kom jeg ind til en forkert, men derefter har alt været fuldt ud tilfredsstillende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Vil gerne informeres mere + tale med forskellige læger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fik god information omkring operation samt efterfølgende tandregulering.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



God tid og god til at informere om behandlingen.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Jeg er blevet behandlet rigtig godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg fik som forventet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 60-69 år Køn: Kvinde





Jeg har ikke været utilfreds med noget og har kun haft den opfattelse, at personalet er utrolige dygtige til deres fag. Det betyder også noget for mig, at personalet genkender én fra gang til gang, man kommer (også i venteværelset). Dygtige til at berolige/snakke med én, hvis man er nervøs/utryk ved en operation.


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde


 *Fordi jeg ikke har noget at klage over og fordi jeg har følt at opgaven blev løst optimalt.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand


 *Talte et sprog vi forstod. Tog hensyn til vores datter. Vores datter har leukæmi, så vi kom ind med det samme uden ventetid, da der sad flere i venteværelset (nedsat immunforsvar).*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde


 *Alle giver indtryk af at gøre deres bedste, men man kunne ønske at der ikke skulle besvares mange mange siders spørgeskema (denne er fin) i forbindelse med behandlingen, da disse skemaer vil vide ting, som aldrig kan give et fyldestgørende (eller realistisk) billede af patienten, men kun siger noget om spørgerens tro på egne evner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde


 *Vi kom på en lørdag eftermiddag og det tog knap 30 minutter, før vi kom til. I var gode til at tale med vores søn, NN, som har stor skræk for sygehuspersonale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: Uoplyst Køn: Mand

 *Alle var søde og venlige og virkede kompetente.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Fordi de er gode og ved meget om tingene og de har forberedt sig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Både tandlægen og klinikassistenten var venlige og effektive.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Da vi endelig fik en tid og ikke blev sendt hjem igen, fik vi en rigtig god behandling, men lige en kommentar til at da vi blev sendt hjem, lovede de at ringe til os for at give en ny tid, da der var gået 2 måneder og min datters smerter var meget slemme, ringede jeg for at få en tid, da fik jeg en skidt behandling i telefonen. Damen sagde, at da det var en gratis behandling, I udførte, måtte vi vente indtil, der var en tid, ellers kunne jeg jo bare gå til min egen tandlæge. Det syntes jeg ærlig talt, at man skulle holde sig for god til den slags kommentarer.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Trods misforståelse i mødetid og telefon følte jeg mig godt behandlet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Fordi jeg ,de gange jeg har været der, er blevet behandlet rigtig godt. De har været meget professionelle og på samme tid meget personlige. Rigtig godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Har kun været tilfreds. Dog vil jeg gerne have haft de samme læger.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fordi jeg er godt tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



De var velforbredte i forhold til den undersøgelse, jeg skulle til.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Grundig undersøgelse og forklaringer.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Atypisk kontakt (lørdag).

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



For personalets interesse for mit ve og vel.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Smilende og omsorgsfuldt personale, behagelig atmosfære.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Folk var venlige og imødekommende.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Alle har været søde. Har været god til at informere omkring forløbet og svare på spørgsmål.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Rar atmosfære.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg synes alt gik godt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Personalet er søde!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Alt gik, som det var forventet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Har nu modtaget 2 skemaer og sendt dem begge.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand



Fordi jeg synes, jeg er blevet godt behandlet, rigtig godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Samtlige ansatte var meget professionelle, men af og til har der været lang ventetid inden en behandling/undersøgelse. Før en operation er ventetiden ulidelig.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



For megen 'går nok'. Voldsom behandling omkring mund. For dårligt at lave fejl før/efter en hjerteoperation.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Jeg syntes, at jeg fra første dag er blevet informeret og behandlet fantastisk godt, alle er søde og rare.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



God.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand














Jeg fik en god behandling og en god forklaring.


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde




Det hele gik roligt og folk lyttede, når jeg sagde noget.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand


-  *Man blev taget godt imod. Glade og venlige mennesker. Information god.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har fået en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Operationen er udført til ug!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *5 stjerner ville kræve, at den unge patient blev modtaget med tilbud om is, etc. Hilsen moderen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Information/behandling i top. Føler sig godt behandlet i afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har ingenting at klage over, men der er jo altid noget, som kan gøres anderledes. Yderligere kommentar: Der er stor mangel på parkeringspladser.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Fordi de alle fortjener en stor ros, for deres måde at lytte og man bliver tryk ved at være der og jeg ved hvad jeg taler om, da jeg har været under behandling hele mit liv (63år).*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde
-  *Fordi klimaet på en afdeling altid virker mere eller mindre forvirret. Folk farer rundt uden at man altid kan se, hvad de racer efter.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Ris og ros for et godt arbejde og en god indsats. Tak for det hele.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Fik en kindtand fjernet pga en lille operation. klaring på den ene rod - jeg skulle have strålebehandling på halsen, derfor måtte den ekstraheres.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Forløb helt fint uden noget at bemærke.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Fordi personalet var i top, men der kunne godt ligge andre blade i venteværelser end fagblade.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *God behandling pga afbud første gang, pga feber anden gang og ved tandoperation. Meget hjælpende og informative (God oplevelse).*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Alle var venlige og imødekommende, selv da jeg uanmeldt kom for at få undersøgt sår fra fjernet visdomstand. 5 minutter og jeg var afsted igen - flot.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Gået som forventet (professionelt).*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Har kun positivt at sige om min behandling indtil videre. Er yderst tilfreds.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Fordi det var godt og hurtigt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Det er altid flinke og smilende personer, man møder, velforberedte og man har følelsen af, at her er et sted, hvor der er styr på tingene!*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Fordi de har altid været søde og rare og der har aldrig været ventetid.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Jeg fik en fin behandling. De var søde og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Personlaet, høj eller lav, yderst venlige og sproget var forståeligt dansk. Tak for det.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Mand



*Venligt og vidende personale.
Lyttende og godt forklarnde (lægerne).
Visdomstænderne endnu ikke fjernet pga. allergisk reaktion - det er træls, men jo ikke
personalets skyld!!!*

Hurtigt reagerende lægepersonale, da jeg hæver voldsomt op.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Det har fungeret godt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand



*En hel afdeling blev åbnet, bare fordi jeg kom. Lægen var dygtig og jeg fik en luksus
behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Venlige - faglig dygtig, svarede imødekommende på spørgsmål.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



*4 og ikke 5 stjerner skyldes uklare regler/udtalelser omkring betaling af
gane/stifttænder, i stedet for dem der blev taget i forbindelse med mundhulekræft.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



*Det er nok det ,at der er mange forskellige læger, der ikke lige ved, hvad der skal laves
videre i forløbet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



*Ingen lange ventetider. Personalet tog sig tid til at lytte og fortælle angående min
situation.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde




Fordi de ikke var gode til at fortælle, hvor man skulle gå hen for at få taget blodprøve.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde




*Fordi vi indtil nu kun har fået god behandling. Jeg kunne godt tænke mig, at der fandtes
et langtidsparkeringskort til de patienter, der kommer ofte på sygehuset. Jeg kan godt
leve med ventetiderne, men det kan godt virke lidt træls, at skulle gå fra ens barn, for at
stille p-skiven på ny.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Jeg har været meget glad for at komme på afdelingen, fordi alle har været så søde og rare overfor mig og hele tiden fortlad mig, hvad de ville gøre i den aktuelle situation nu og fremover.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Da min behandling endnu ikke er færdig og jeg ikke har set resultatet.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *I får 5 stjerner, fordi der efter min mening ikke er en finger at sætte nogen steder.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg har indtil videre kun været til forundersøgelse - det forløb godt og jeg var meget tilfreds. Jeg føler dog ikke, at jeg har en baggrund for at give flere stjerner.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Det var okay, men jeg synes lægen skulle tage sig tid til, at tale med én i enerum og sætte sig ned og signalere 'god tid'.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Jeg synes, ikke man har været helt forberedt på min sag, når det ikke er det rigtige, der er blevet foretaget af lægen. Skulle have taget røntgen af kæben, men undersøgte kun tænderne.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand

 *Jeg mener, de har meddelt om, hvad der skulle ske og hvorfor.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand

 *Professionelt!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 *Har smerter endnu og ved ikke hvor lang tid, der går. Men I skal have tak.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Kvinde

 *Jeg har ikke prøvet det før.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Altid god betjening.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Køn: Kvinde



Det er som, det skal være.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



God information.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



God organisering og kompetent behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Køn: Mand



Fordi sådan har jeg oplevet det.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Det har været tilfredsstillende at komme deroppe.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg havde et års ventetid på en samtale/undersøgelse - derfor får I ikke 5 stjerner.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Professionel modtagelse og behandling.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Køn: Mand



Det virkede til, at de ansatte havde god tid. Det er dejligt + de er interesserede i deres job, og de arbejder energisk.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

